

**Die evaluering van tolkingbeplanning in Suid-Afrika as interlinguale  
kommunikasie-intervensie aan die hand van taalbeplanningsbeginsels**

deur

Jacobus Alwyn Smit

Proefskrif voorgelê om te voldoen aan die vereistes vir die kwalifikasie

**Philosophiae Doctor (Taalpraktyk)**

in die

**Fakulteit Geesteswetenskappe**

**Departement Linguistiek en Taalpraktyk**

aan die

**Universiteit van die Vrystaat**

**Bloemfontein**

**Studieleier: Professor L.T. du Plessis**

**2 Februarie 2015**

## Verklaring

Ek, Jacobus Alwyn Smit, verklaar dat die proefskrif wat hierby vir die kwalifikasie **Philosophiae Doctor (Taalpraktyk)** aan die Universiteit van die Vrystaat deur my ingedien word, my selfstandige werk is en nie voorheen deur my vir 'n kwalifikasie aan 'n ander hoëronderwysinrigting ingedien is nie.

Ek doen voorts afstand van die outeursreg op die proefskrif ten gunste van die Universiteit van die Vrystaat.

---

J.A. Smit

---

Datum

Ek is inderdaad dank verskuldig aan:

Professor Theodorus du Plessis

U het die blote uitdrukking “Job se geduld en Salomo se wysheid” vir my werklikheid laat word. Dankie dat ek soveel by u kon leer van wetenskapsbeoefening. U ondersteuning en bemoediging was vir my goud werd. Die studieleiding wat ek van u ontvang het, het my as mens gevorm.

Mathilda, Helmien en Albert Smit

Julle, my geliefdes, moes dikwels ekstra verantwoordelikhede op julle neem en ook tyd ontbeer omdat my studies tyd in beslag geneem het wat julle eintlik toegekom het. Baie dankie vir julle ondersteuning en liefde wat aan my die geleentheid gebied het om hierdie studie te voltooi.

Albert en Ena Smit

My ouers het my van kleins af gevorm en toegelaat om te droom en daardie drome te verwesentlik, selfs al het dit vir hulle opofferinge ingehou. Ek is wat ek is weens ma-hulle se onvoorwaardelike liefde.

My familie en skoonfamilie

U aanvaarding, ondersteuning op vele vlakke en belangstelling was en is vir my ’n anker. Dankie daarvoor.

My kollegas by die Vrystaat Wetgewer

Wat ’n voorreg is dit nie vir my om saam met julle in ’n span te wees nie. Sonder die Vrystaat Wetgewer se studievoordele sou ek nie hierdie studie kon aanpak en

afhandel nie. Julle weet ook hoe elk van julle my met raad en daad bygestaan het.  
Dankie!

Al die taalpraktisyns en inligtingkundiges wat my gehelp het

Dit stem 'n mens nederig om te ervaar hoe mense jou as verleë party tegemoet kom en ten spyte van 'n mate van selfontbloting, onderhoude toestaan. Sonder julle sou hierdie studie nie voltooi kon word nie.

Die Drie-enige God

Dankie dat my hele lewe 'n bewys is van U genade wat U onverdiend op sondaars uitstort. Dit wat ek bereik het, is nie omdat ek dit verdien nie, maar omdat my Skepper my begenadig het en die krag daartoe verleen het.

## Inhoudsopgawe

Verklaring	ii
Dankbetuigings	iii
Inhoudsopgawe	v
Lys van tabelle en figure	xii
<u>Hoofstuk 1: Kontekstualisering van die studie</u>	1
1.1 Die oorsprong van navorsingsvrae vir die studie	1
1.2 Die Suid-Afrikaanse taalbeplanningkonteks	4
1.3 Tolkingbeplanning in Suid-Afrika	9
1.3.1 Die LANGTAG-verslag	9
1.3.2 Die Nasionale Taalbeleidsraamwerk (National Language Policy Framework)	15
1.3.3 Die implementeringsplan van die Nasionale Taalbeleidsraamwerk	17
1.3.4 Die Wet op die Suid-Afrikaanse Raad vir Taalpraktisyne (South African Language Practitioners' Council Act)	20
1.4 Metateoretiese plasing van hierdie studie	25
1.4.1 Oorsig oor die metateoretiese tradisies	27
1.4.2 'n Metateoretiese begroning van hierdie studie	32
1.4.3 Plasing van hierdie studie ten opsigte van postmodernisme	34
1.5 Slotsom	36

<u>Hoofstuk 2: Literatuuroorsig van evaluering in taalbeplanning en tolking- beplanning</u>	39
2.1 Inleiding	39
2.2 Taalbeplanning as dissipline en as aksie	40
2.3 Die voorsiening wat die taalbeplanningsliteratuur vir tolking maak	49
2.4 Evaluering se funksie in taalbeplanning	58
2.4.1 Taalbeplanners se siening van evaluering	60
2.4.1.1 Rubin se siening van die rol van evaluering	60
2.4.1.2 Haugen se siening van die rol van evaluering in taalbeplanning	65
2.4.1.3 Die rol van evaluering in die taalbestuursbenadering	69
2.4.1.4 Takala en Sajavaara se siening van die rol van evaluering	72
2.4.1.5 Ager se siening van motivering en die rol van evaluering daarin	76
2.4.1.6 Grin se siening van taalbeleidsevaluering	78
2.4.1.7 Samevatting van denke oor evaluering in taalbeplanning	83
2.4.2 Tolkkundiges se siening van evaluering	89
2.4.2.1 Pöchhacker se siening van die rol van evaluering	90
2.4.2.2 Kalina se siening van gehalteversekering van tolking	94
2.4.2.3 Samevatting	98
2.4.3 Voorbeelde van evaluering wat van tolkdienste onderneem is	99
2.4.3.1 Gevallestudie A: Evaluering van tolking tydens godsdiensbyeenkomste in suidwes Nigerië	101
A1 Die konteks waarbinne die evaluering onderneem is	101
A2 Oogmerk van die ondersoek	101

A3 Metodologie benut vir die evaluering	101
A4 Bevindinge van die studie	102
2.4.3.2 Gevallestudie B: Die meting en evaluering van die gehalte van taaldienste in tien geselekteerde hospitale in die VSA	104
B1 Die konteks waarbinne die evaluering onderneem is	104
B2 Oogmerk van die ondersoek	105
B3 Metodologie benut vir die evaluering	106
B4 Bevindinge van die studie	108
2.4.3.3 Gevallestudie C: Die evaluering van die behoefte aan klaskamertolking aan 'n Suid-Afrikaanse universiteit	109
C1 Die konteks waarbinne die evaluering onderneem is	109
C2 Oogmerk van die ondersoek	110
C3 Metodologie benut vir die evaluering	111
C4 Bevindinge van die studie	112
2.4.3.4 Die verband tussen die gevallestudies en die teorie	114
2.5 Slotsom	117
<u>Hoofstuk 3: Navorsingsontwerp en metodologie</u>	120
3.1 Inleiding	120
3.2 Tipiese benaderings tot die bestudering van evaluering van tolking	121
3.3 Navorsingsontwerp van hierdie studie	127
3.3.1 Die tolkdienste wat as gevallestudies dien	130
3.4 Navorsingsmetodologie van hierdie studie	133
3.5 Praktiese implikasies van 'n onderhoudsmetodologie vir hierdie studie	137

3.5.1	Identifisering van respondente en sekondêre bronne	138
3.5.2	Die inhoud van die onderhoud	147
3.6	Die vraagstuk van gehalte van kwalitatiewe navorsing	152
3.6.1	Gehalte-oorwegings gedurende ontwerp	153
3.6.2	Gehalte-oorwegings gedurende die navorsingsproses	155
3.6.2.1	Triangulasie	158
3.6.2.2	Bevestigbaarheid	159
3.6.2.3	Geloofwaardigheid	159
3.6.2.4	Oordraagbaarheid	159
3.6.2.5	Betroubaarheid	159
3.6.3	Gehalte-oorwegings gedurende die bekendstellingsfase	160
3.7	Etiese oorwegings vir hierdie studie	161
3.7.1	Vrywillige ingeligte toestemming tot deelname	162
3.7.2	Beskerming teen benadeling	163
3.7.3	Reg op anonimiteit en vertroulikheid	164
3.7.4	Eerlikheid met professionele kollegas	164
3.8	Slotsom	165
	<u>Hoofstuk 4: Benutting van evaluering deur Suid-Afrikaanse tolkdienste</u>	167
4.1	Inleiding	167
4.2	Tolking in die Parlement van die Republiek van Suid-Afrika	168
4.2.1	Sosiolinguistiese agtergrondstelling	168
4.2.2	Konteksevaluering van tolkingbeplanning vir die Parlement	174
4.2.3	Insetevaluering van tolkingbeplanning vir die Parlement	176

4.2.3.1 Die aanstel van nuwe personeel as insetevaluering	180
4.2.4 Prosevaluering van tolkingbeplanning vir die Parlement	182
4.2.5 Produkevaluering van tolkingbeplanning vir die Parlement	185
4.2.5.1 Die kriteria wat benut word by tolkprodukevaluering	193
4.2.5.2 Produkevaluering deur die gebruikers van die tolkdienst	195
4.2.6 Opleiding en tolkgehalte	196
4.2.7 Samevatting	198
4.3 Opvoedkundige tolking aan die Noordwes-Universiteit (NWU)	200
4.3.1 Sosiolinguistiese agtergrondstelling	201
4.3.2 Kontekstevaluering van tolkingbeplanning vir die NWU	204
4.3.3 Insetevaluering van tolkingbeplanning vir die NWU	210
4.3.3.1 Die aanstel van nuwe personeel as insetevaluering	217
4.3.4 Prosevaluering van tolkingbeplanning vir die NWU	218
4.3.5 Produkevaluering van tolkingbeplanning vir die NWU	223
4.3.5.1 Die kriteria wat benut word by tolkprodukevaluering	228
4.3.5.2 Produkevaluering deur die gebruikers van die tolkdienst	230
4.3.6 Opleiding en tolkgehalte	230
4.3.7 Samevatting	233
4.4 Hoftolking in landdroshoue in die Suid-Vrystaat	235
4.4.1 Sosiolinguistiese agtergrondstelling	235
4.4.2 Kontekstevaluering in Suid-Vrystaatse landdroshoue	238
4.4.3 Insetevaluering in Suid-Vrystaatse landdroshoue	240
4.4.3.1 Die aanstel van nuwe personeel as insetevaluering	243

4.4.4	Prosesevaluering in Suid-Vrystaatse landdroshowe	246
4.4.5	Produkevaluering in Suid-Vrystaatse landdroshowe	247
4.4.5.1	Die kriteria wat benut word by tolkprodukevaluering	250
4.4.5.2	Produkevaluering deur die gebruikers van die tolkdienst	252
4.4.6	Opleiding en tolkgehalte	253
4.4.7	Samevatting	255
4.5	Tolking in Tshwane Metroraad	257
4.5.1	Sosiolinguistiese agtergrondstelling	258
4.5.2	Konteksevaluering van tolkingbeplanning in Tshwane Metro	260
4.5.3	Insetevaluering van tolkingbeplanning in Tshwane Metro	262
4.5.3.1	Die benutting van tolke as insetevaluering	270
4.5.4	Prosesevaluering van tolkingbeplanning in Tshwane Metro	271
4.5.5	Produkevaluering van tolkingbeplanning in Tshwane Metro	273
4.5.5.1	Die kriteria wat benut word by tolkprodukevaluering	276
4.5.5.2	Produkevaluering deur die gebruikers van die tolkdienst	276
4.5.6	Opleiding en tolkgehalte	277
4.5.7	Samevatting	278
	<u>Hoofstuk 5: Bevindinge en aanbevelings</u>	280
5.1	Inleiding	280
5.2	Oorsig oor die studie	281
5.3	Bevindinge na aanleiding van die navorsingsvrae	286
5.3.1	Die literatuur en evaluering van die tolkprodukt	286
5.3.2	Die moontlikhede van 'n meer omvattende siening van evaluering	288

5.3.3 Evaluering onderneem deur Suid-Afrikaanse tolkdienste	290
5.3.3.1 Konteksevaluering	291
5.3.3.2 Insetevaluering	292
5.3.3.3 Prosevaluering	294
5.3.3.4 Producevaluering	295
5.3.4 Die wyse van evaluering van 'n tolkdienst	297
5.4 Die bydrae van hierdie studie tot die wetenskap	299
5.5 Aanbevelings vir verdere studie	301
Lys van verwysings	303
Bylaag A: Aanvanklike parlementêre evalueringsvorm	323
Bylaag B: Hersiene parlementêre evalueringsvorm	334
Bylaag C: Verhoef se aanpassing van Kalina se model vir toepassing aan die NWU	344
Bylaag D: Organogram en skrywe oor hersiene hofvolkingstruktuur	347
Bylaag E: Mentor-oorsiglys vir hofvolke	353
Opsomming	358
Sleutelsterme	360
Summary	361
Key terms	363

## Lys van tabelle en figure

Tabel 2.1: Hornberger se geïntegreerde raamwerk van die doelwitte van taalbeleid en taalbeplanning	46
Tabel 2.2: Haugen se vier aspekte van taalontwikkeling	66
Tabel 2.3: Die klassieke vorm van Haugen se viervoudige model	67
Tabel 2.4: Haugen se hersiene viervoudige model	68
Figuur 2.5: Takala en Sajavaara se geïntegreerde taalbeplannings- en evalueringsmodel	73
Tabel 2.6: Ager se motiveringskema	76
Tabel 2.7: Opsomming van kundiges se siening van taalbeplanningstappe en die rol van evaluering	84
Tabel 2.8: Ager se identiteitskeppingstappe en die rol van evaluering	85
Tabel 2.9: Gehaltekriteria vir tolking	92

## Hoofstuk 1: Kontekstualisering van die studie

### 1.1 Die oorsprong van navorsingsvrae vir die studie

Tolking in Suid-Afrika was onlangs nasionaal en internasionaal in die openbare oog, maar om die verkeerde redes. Op 10 Desember 2013 het die gedenkdiens van oudpresident Nelson Mandela plaasgevind en volgens Williams (2013:3) het die adjunkpresident van die Wêreldfederasie van Doves en ANC-LP, dr. Wilma Newhoudt-Drüchen, soos volg oor die Gebaretaaltolk gereageer: “Shame on this male so-called interpreter on the stage. What is he signing?” Williams berig dat die dove gemeenskap verontwaardig was oor die optrede van die Gebaretaaltolk wat nie Gebaretaal magtig was nie. Op sy beurt berig Eybers (2013) dat die betrokke tolk gebruik is, hoewel DeafSA al oor sy gebrek aan vaardigheid gekla het nadat hy in 2012 by die ANC se nasionale konferensie en in Oktober 2013 by ’n vergadering van president Zuma getolk het.

Carstens (2014:4) berig ook dat daar ’n herrie ontstaan het oor die “swak” tolkwerk in die Oscar Pistoriusmoordverhoor wat ook internasionale mediablootstelling geniet het. Die tolkwerk is in dagblaaie as “skandalig” en “pateties” beskryf. Hierdie twee voorbeelde toon dat hoewel Greene (2000:987) meld dat postmoderne bevraagtekening bestaan oor alle kontemporêre vorme van evalueringspraktyk, die publiek en media nie opgehou het om waardeoordele uit te spreek oor onder andere die gehalte van ’n getolkte produk nie en die uitspraak van ’n waardeoordeel veronderstel weer dat daar ’n (informele of selfs instinktiewe) evaluering van die gehalte van ’n fenomeen soos tolking onderneem is.

Soos die titel van hierdie studie: “Die evaluering van tolkingsbeplanning in Suid-Afrika as interlinguale kommunikasie-intervensie aan die hand van taalbeplanningsbeginsels” aantoon, is twee van die sleutelaspekte wat hierdie proefskrif deurlopend rig, evaluering en tolking. Wanneer Mouton (2001:137) onderskei tussen die alledaagse wêreld waarin mense daagliks ’n bestaan maak en die wêreld van wetenskap en wetenskaplike navorsing, beklemtoon hy dat

navorsingsprobleme wat 'n wetenskaplike studie rig gewoonlik geformuleer word om werklike probleme wat in die alledaagse wêreld ervaar word, te bestudeer en op te los. Dit is ook die geval met hierdie studie. Ek is as tolk werksaam by 'n instelling wat 'n tolkdienst lewer. In my alledaagse werk ondervind ek dat die betrokke instelling nie evaluering doen van die gehalte van die tolkprodukt wat gelewer word nie. Dit het die vraag by my laat ontstaan tot watter mate wetenskaplike literatuurvoorsiening maak vir evaluering van 'n tolkprodukt.

'n Aanvanklike oorsigtelike literatuurondersoek in die dissipline van Tolkkunde het aan die lig gebring dat gehalte 'n groter vraagstuk is as evaluering, hoewel die bepaling van gehalte tog een of ander vorm van evaluering veronderstel. In die dissipline van Taalbeplanning is die beginsel dat evaluering 'n integrale deel van die beplanningsproses moet wees, meer gevestig as in die Tolkkunde en daarom het ek geleidelik tot die oortuiging gekom dat dit akademiese waarde het om hierdie studie in die dissipline van Taalbeplanning te onderneem, hoewel die fokus steeds op spesifiek tolkingbeplanning is. Die aspek van tolkingbeplanning is egter nog nie deurtastend in die dissipline van Taalbeplanning ondersoek nie en hierdie ondersoek met sy fokus op evaluering as meganisme in tolkingbeplanning kan gevolglik 'n akademiese bydrae tot die dissipline Taalbeplanning lewer. Daarom word die studie nie in Tolkkunde onderneem, soos aanvanklik die plan was nie, maar wel in Taalbeplanning; hoewel die bevindinge ook vir die Tolkkunde van belang behoort te wees. In die volgende hoofstuk sal ek aantoon watter teoretiese grondslae in Taalbeplanning bestaan waarop 'n wetenskaplike studie van tolkingbeplanning gegrond word.

Voordat ek die wetenskaplike literatuur ondersoek het, was my verwagting dat evaluering van tolking uitsluitlik verwys na die evaluering van die reeds gelewerde tolkprodukt; ook genoem produkevaluering. Die taalbeplanningsliteratuur maak egter vir meer vorme van evaluering as net bloot produkevaluering voorsiening. In die praktyk van die lewering van tolkdienste in Suid-Afrika is die klem by evaluering ook tot 'n groot mate op evaluering van die gehalte van die reeds gelewerde getolkte produk. Dit het die vraag by my laat ontstaan of tolkingbeplanning op teoretiese

vlak en tolkdienste op praktiese vlak kan baat by 'n meer omvattende beskouing van die rol van evaluering in die geheel van die beplanningsproses; dus meer as bloot produkevaluering.

Ek as navorser wil graag 'n duidelike verband trek tussen die teorie van taalbeplanningsevaluering en die praktyk van evaluering soos dit spesifiek in die Suid-Afrikaanse konteks van werkende tolkdienste neerslag vind. Soms vind dit wat in die vakliteratuur voorgestel word, nie neerslag in die praktyk nie. Aangesien ek eerstehands ondervind dat 'n werkende tolkdienste nie evaluering onderneem nie, het dit die vraag laat ontstaan of ander tolkdienste in Suid-Afrika wel evaluering onderneem en indien wel, wat die tolkdienste se doelwitte met die evaluering is. Is sodanige evaluering beperk tot die evaluering van 'n gelewerde tolksproduk, of het evaluering in die praktyk wyer toepassing as om bloot terugskouend te kyk na 'n produk wat reeds gelewer is ten einde 'n waardeoordeel daarvoor uit te spreek? Met die fokus op werkende tolkdienste in Suid-Afrika wil hierdie studie ten slotte ook die vraag beantwoord hóé evaluering deur tolkdienste in Suid-Afrika onderneem word.

Die antwoorde op die bogenoemde navorsingsvrae kan die wetenskaplike gemeenskap se begrip verbeter oor die mate waarin tolkdienste in Suid-Afrika voldoen aan verwagtinge van “billike en wydverspreide taaldienste” wat reeds in die LANGTAG-verslag (Taalplan-taakgroep) in die vooruitsig gestel word (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996a:221). Die aktualiteit van sodanige navorsingsvrae en die antwoorde daarop word verder bevestig deurdat daar in die South African Language Practitioners' Council Act (8 van 2014) voorsiening gemaak word vir beheer oor die akkreditering en registrasie van taalpraktisyns, wat 'n vorm van evaluering veronderstel. Die Wetsontwerp op die Suid-Afrikaanse Taalpraktisynsraad op 16 Mei 2014 deur die President bekragtig en op 19 Mei 2014 is Wet 8 van 2014: Die Wet op die Suid-Afrikaanse Taalpraktisynsraad as amptelike stuk wetgewing in die *Staatskoerant* gepubliseer (Suid-Afrikaanse Vertalersinstituut, 2014).

## 1.2 Die Suid-Afrikaanse taalbeplanningkonteks

Taalbeplanningsdokumente soos onder meer die LANGTAG-verslag en wetgewing soos die South African Language Practitioners' Council Act (8 van 2014) het nie sommer net ontstaan nie. Huidige taalbeplanningsinstrumente moet binne die konteks van taalbeplanning wat oor eeue in Suid-Afrika plaasgevind het, beskou word. Verskeie taalbeplanningskundiges beklemtoon die belangrikheid van konteks wanneer taalbeplanning bestudeer word. Ricento (2000a:22) noem dat Taalbeleid en Taalbeplanning as 'n multidissiplinêre en interdissiplinêre veld besonder sensitief is vir makro-sosio-politieke kragte. Cooper (1989:3) en Du Plessis (1995:4) bevestig dat taalbeplanning nie verstaan kan word sonder begrip vir die sosio-politieke konteks daarvan nie. Kaplan en Baldauf (1997:88) noem dat taalbeplanningsprobleme ontwikkel uit taalgebruik in 'n bepaalde staat. Begrip van die historiese omstandighede kan aan beplanners 'n beter idee gee waarom 'n spesifieke taalprobleem bestaan en wat ontwikkelingstendense ten opsigte van die taalkwessie, die interaksie tussen taal en ander kulturele elemente, en die basis van sommige aannames onderliggend aan die probleem is. Om bogenoemde redes word die Suid-Afrikaanse taalbeplanningskonteks vervolgens saaklik beskryf.

Kaplan en Baldauf (1997:ix) noem dat waar kontak tussen verskillende taalgroepe plaasvind, taalbeplanning noodwendig gebeur. Schirmer (2001:9 en 14) noem dat Sanvolke en Khoisanvolke ongeveer 11 000 jaar gelede reeds in die huidige Suid-Afrika gewoon het en dus ook mekaar se tale beïnvloed het. Vanaf Februarie 1488 het Europeërs volgens Oakes (1988:32) kontak met plaaslike taalgemeenskappe gemaak en hulle vanaf 1652 hier begin vestig; wat taalbeplanning verder beïnvloed het. Volgens Hesseling (1923:11 en 13) kon Autshumao (ook bekend as Herrie die Strandloper) reeds Engels en gebroke Nederlands praat en dus tolk toe Van Riebeeck in die Kaap aangekom het. Oakes (1988:39) en Hesseling (1923:14) verwys na Doman wat in 1657-1658 na Batavia gestuur is vir tolkopleiding. Krotoa, wat ook as Eva van Meerhof bekend was, was volgens Elphink (2007:51) ook 'n tolk. Sowel Moeketsi (1999:129) as Zotwana (2005:202) meld dat tolke, benewens vir veehandel, ook tydens sendingwerk, hoftolking en staatsdienswerk benut is.

In 1806 het Brittanje Nederland as koloniseerder vervang. Vanaf 1811 het die goewerneur, sir John Cradock, verengelsing volgens Kannemeyer (1974:8) bepleit en vanaf 1828 het Engels volgens Giliomee (2007:96) en Schirmer (2001:90) die enigste amptelike taal en hoftaal geword wat tolke se betrokkenheid in howe sedert die Nederlandse tydperk voortgesit het. Die bevordering van die koloniale tale verklaar waarom Engels en Afrikaans in Suid-Afrika gevestig geraak het en tans amptelike status geniet. Toe die Boererepublieke selfregering verkry, is dit simbolies aangetoon deurdad Hollands amptelike status gegee is en Engels se status ingekort is. Teen 1899 het die Anglo-Boereoorlog uitgebreek. Kamwangamalu (2004:205) meld dat lyding tydens die oorlog die Afrikaners gedryf het om aan hulle taal en kultuur wat hulle van die Engelse onderskei het, vas te klou. Die Engelse owerhede het weer die verowerde republieke probeer verengels en die ontsegging van stemreg vir swartmense bevestig.

Selfregering is volgens Giliomee (2004:225) in 1905 aan die oorwonne republieke verleen met verkiesings in 1907. Die magsbalans het vanaf die Engelse na die Afrikaners verskuif weens laasgenoemde se getalleoorwig. Die Zuid-Afrika Wet het in artikel 137 gelyke regte, voorregte en vryhede aan die Hollandse en Engelse tale gegee (Suid-Afrika, 1909). Die erkenning van amptelike tale in die Grondwet (1996) is tans steeds 'n kenmerk van Suid-Afrika. Afrikaans is volgens Brits *et al.* (2007:253) op 27 Mei 1925 as amptelike taal erken toe die Offisiële Talen van de Unie Wet (8 van 1925) aanvaar is.

Oakes (1988:367) noem dat die Nasionale Party op 28 Mei 1948 die verkiesing met hulle beleid van apartheid gewen het. Hulle wou trots in die volkseie onder swart volke kweek deur moedertaalonderwys. Volgens Kamwangamalu (2004:227) het die swart gemeenskap dit ervaar as 'n poging om hulle te ontnem van onderrig in 'n taal (Engels) wat vir hulle toegang tot geleenthede sou bied. Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika (32 van 1961) wat aanvaar is om die oorgang vanaf Unie na Republiek moontlik te maak, het Engels en Afrikaans se gelyke aansien as amptelike tale behou. Booyesen en Van Wyk (1984:144) noem dat die taalartikels (108 en 118) verskans is en slegs met 'n tweederdemeerderheid gewysig kon word.

Die tuislandbeleid is volgens Webb (2002:16) 'n voorbeeld van die misbruik van taal vir manipulering. 'n Onbedoelde gevolg was egter dat die inheemse swart tale in die Oorgangsgrondwet (200 van 1993) hulle amptelike status sou behou. Giliomee (2004:486) meld dat Bram Fischer in 1966, tydens sy verhoor, gewaarsku het dat apartheid haat by swart mense jeens Afrikaners, hul taal en politieke uitkyk kweek.

Hugo (2009:111) noem dat Afrikaans as onderrigtaal van swart leerders lomp deur die regering hanteer is. Toe die leerders daarteen protesteer, het 'n skietery volgens Oakes (1988:442) op 16 Junie 1976 in Soweto uitgebreek wat tot landwye onluste gelei het. In 1983 is die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika (110 van 1983) aanvaar om vir 'n driekamerparlement voorsiening te maak. Die gelyke amptelike status van Afrikaans en Engels is steeds in die betrokke Grondwet gehandhaaf (Suid-Afrika, 1983). Artikel 89(3) bepaal dat 'n swart selfregerende gebied voorsiening kan maak vir die erkenning van een of meer swart tale as addisionele amptelike tale van daardie gebied. Smit (2006:23) noem dit 'n tweetalige bestel met ruimte vir nege amptelike Afrikatale met beperkte amptelike status in klein selfregerende gebiede binne Suid-Afrika. Van der Vyver (1984:59) meld dat artikel 99(2) bepaal dat daar 'n twee-derde meerderheid in elke Huis van die Parlement nodig is om artikel 89 te wysig. Elke Huis het dus 'n vetoreg oor taalregte, wat die taalregte-artikel die moeilikste artikel maak om te wysig.

Volgens Giliomee (2004:591) het 69% van die wit kiesers op 17 Maart 1992 onderhandelinge oor swart magsoorname in 'n referendum goedgekeur wat tot 'n oorgangsgrondwet vir Suid-Afrika gelei het. In 1993 is die destydse Grondwet (200 van 1993) aanvaar om die oorgang na 'n demokratiese Suid-Afrika te fasiliteer. Daarin verklaar artikel 3(1) elf Suid-Afrikaanse tale as amptelike tale op nasionale vlak met gelyke status. Artikels 3(2) en 3(5) vereis dat taalregte en status wat by inwerkingtreding van hierdie Grondwet bestaan, nie ingekort mag word nie. Op 27 April 1994 het die ANC die eerste werklike demokratiese verkiesing in Suid-Afrika gewen. Die verkose Parlement het as grondwetskrywende vergadering gedien wat die finale Grondwet moes onderhandel. Tydens die onderhandelinge sou taalregte weer 'n belangrike rol speel. Giliomee (2004:602) bevestig dat taalregte as die

sleutel tot die Afrikaners se kulturele oorlewing onder 'n swart regering gesien is en dat die NP gretig was om 'n toekoms vir Afrikaans te beding. Die ANC sou tevrede wees met Engels as enigste amptelike taal omdat Engels volgens Ricento (2006:4) en Webb en Kembo-Sure (2000:6) benut is tydens die suksesvolle stryd teen apartheid. De Klerk (1998:281) bevestig dat taal een van die moeilikste sake tydens die onderhandelinge was en dat konsensus eers baie laat oor die taalbepaling bereik is.

In 1995 is die Wet op die Pan-Suid-Afrikaanse Taalraad (59 van 1995) aanvaar om veeltaligheid te implementeer, voorheen gemarginaliseerde tale uit te bou en die Pan-Suid-Afrikaanse Taalraad (PANSAT) as outonome liggaam in die lewe te roep. Artikel 3(a)(iv) bepaal dat die Taalraad die verskaffing van vertaal- en tolkdienste moet bevorder en artikel 8(h) verleen die mag tot monitering van standarde van taalfasiliteringsdienste aan PANSAT. Beukes (2006:20) noem dat PANSAT gestig is as 'n taalbestuursagentskap van die regering. Du Plessis (1999:8) en Marais (1999:308) noem dat PANSAT, wat 'n adviesliggaam sonder enige wetgewende magte is, die taak gekry het om veeltaligheid te vestig, gemarginaliseerde tale te bevorder, en vertaling en tolking uit te bou. Beukes (2006:21) voel dat PANSAT in die eerste 10 jaar van die bestaan daarvan by baie min sistematiese vertaalbeplanning en -bestuur betrokke was, anders as om verskeie vertaalprojekte op 'n wisselvallige wyse te ondersteun.

LANGTAG, waarna in die volgende afdeling in meer detail verwys word, is volgens Du Plessis (1999:11) in November 1995 aangestel en het sy finale verslag in Augustus 1996 aan die Minister oorhandig waarin 'n hele afdeling aan vertaal- en tolkdienste gewy is. Die Minister het die Taalplantaakgroep (LANGTAG) aangestel om 'n Nasionale Taalplan te begin ontwikkel wat 'n verklaring van Suid-Afrika se taalverwante behoeftes en prioriteite moes wees (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996a:189). Een van die vier sleuteldoelwitte van die Taalplan moes volgens die Minister wees dat billike en wydverspreide taaldienste ingestel moes word.

Die Grondwet (1996) bevestig dat die elf amptelike tale behou is, maar dat die beginsel van die nievermindering van status weggelaat is. Die staat moet praktiese maatreëls tref om die status van die inheemse tale te verhoog en die gebruik daarvan te bevorder. Die nasionale regering en provinsiale regerings moet gebruik, doenlikheid, koste, streeksomstandighede en ewewig van behoeftes en voorkeure van die bevolking in ag neem, maar munisipaliteite hoef bloot die taalgebruik en voorkeure van hulle inwoners in aanmerking te neem. Alexander (2000:173) bevestig dat die erkenning van elf amptelike tale 'n politieke besluit was wat op kompromie gegrond is.

Kamwangamalu (2004:257) oordeel dat die Suid-Afrikaanse tale tans op grond van prestige saambestaan in 'n drievlakkige hiërargiese struktuur waar Engels aan die bopunt is, Afrikaans in die middel en al die Afrikatale aan die onderpunt. Du Plessis (1999:13) som dit op deur te noem dat die verskuiwing in die magsbalans vanaf die Afrikaners na die ANC taalkundig gelei het tot die bevordering van Engels en nie die Afrikatale nie.

Die ironie is dat taalregte vir 'n groep soos die Afrikaners deel van hulle identiteit is en dat respek vir hulle taal vir hulle 'n maatstaf is van die respek van andere vir hulle. Vir 'n groep soos die ANC is taal 'n blote gebruiksmiddel tot kommunikasie en daarom is Engels bruikbaar as ander tale omdat dit eenheid bevorder. Met die magsbalans tans so sterk in die guns van die ANC is dit bloot logies dat hulle die verstewiging en vestiging van veeltaligheid glad nie as beleidsprioriteit beskou nie.

Hoewel veeltaligheid nog altyd 'n daaglikse realiteit in Suid-Afrika is, is tolking nie 'n daaglikse realiteit nie. Tolking word wel gereeld in howe en sekere godsdiensgroepe gebruik, maar in die breë samelewing het daar nooit 'n gevestigde tradisie van die benutting van tolkdienste ontstaan nie. Sedert die aanvaarding van die Oorganggrondwet (200 van 1993) het tolkingsbeplanning wel veel meer aandag as

enige tydperk tot dusver in die Suid-Afrikaanse geskiedenis geniet. Die volgende afdeling beweeg weg van algemene taalbeplanning en skets spesifiek tolkingsbeplanning wat in Suid-Afrika onderneem is.

### 1.3 Tolkingsbeplanning in Suid-Afrika

Hoewel baie tale in Suid-Afrika gebruik word, is tolking op amptelike vlak voor 1994 net in die Departement van Justisie in die vorm van hoftolking benut. Met die aanvaarding van die Grondwet (200 van 1993) het Suid-Afrika se amptelike tale van twee na elf toegeneem. Dit het volgens Beukes (2006:15) hoop by taalpraktisyns (waaronder taalbeplanners) laat posvat dat taalfasilitering baie belangriker sou word. Hoewel grondwetlike bepalinge 'n noodsaaklike ruimte en raamwerk skep waarbinne taalfasiliteringsdienste soos tolkdienste kan funksioneer, moet praktiese maatreëls vir die instel en bedryf van tolkdienste op ander vlakke getref word.

Vervolgens word bespreek hoedat tolking en evaluering neerslag gevind het in taalbeplanningsdokumente in Suid-Afrika.

#### 1.3.1 Die LANGTAG-verslag

Nadat veeltaligheid in die 1993-grondwet as riglyn aanvaar is, moes daar besin word hoe veeltaligheid praktiese neerslag in die Suid-Afrikaanse samelewing kon vind. Op 9 November 1995 het die Minister van Kuns, Kultuur, Wetenskap en Tegnologie, dr. Ben Ngubane die Taalplantaakgroep (LANGTAG) in die lewe geroep om "(hom) van raad te dien oor die kwessie van 'n Nasionale Taalplan vir Suid-Afrika" (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996a:187 en 189). Hierdie Nasionale Taalplan moes 'n uitdrukking wees van Suid-Afrika se taalverwante behoeftes en prioriteite. Webb (2002:58) bevestig dat 'n stelsel van subkomitees wat insette tot die verslag gelewer het, ongeveer 50 taalspesialiste, waaronder tolke, by die proses betrek het. Op 8 Augustus 1996 is die finale LANGTAG-verslag getiteld "Onderweg na 'n Nasionale Taalplan vir Suid-Afrika" aan die Minister oorhandig. Webb (2002:58) bevestig dat dit kort na die oorhandiging deur die kabinet aanvaar is.

Dit is vir die tolkbedryf in Suid-Afrika van belang dat daar in hierdie finale verslag, wat ten opsigte van taalbeplanning een van die belangrikste ontwikkelinge van die tweede helfte van die twintigste eeu was, spesifiek na tolking verwys is (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996a:193). Voorbeelde van verwysings na tolking in die LANGTAG-verslag word vervolgens gegee.

Die belangrikste aanbevelings van LANGTAG word verdeel in onmiddellike korttermynaanbevelings en meer fundamentele langtermyn-aanbevelings. Tolking kom in beide ter sprake. Punt 13 van die korttermynmaatreëls beveel aan dat 'n nasionale telefoontolkdienst, wat ook telefoniese herleidienste vir dowe persone insluit, so gou doenlik ingestel moet word. Punt 3 van die langtermynmaatreëls voorsien dat 'n stewige landswye infrastruktuur van taaldienste met 'n toereikende getal goedopgeleide vertalers, tolke, terminoloë, terminograwe, ens., sowel as spesialiswoordeboeke, termlyste en ander noodsaaklike materiaal en 'n taalbedryf wat gemik is op handel en ander interaksie met die Afrika-kontinent, gevestig moet word (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996a:201-203).

Die stel van duidelike tydraamwerke en duidelik omskrewe doelwitte is noodsaaklik vir taalbeplanning (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996a:195). Hierdie siening sluit by die onderwerp van hierdie studie aan deur te beklemtoon dat taalbeplanning noodwendig 'n voortgaande proses is wat deurlopende evaluering en aanpassing vereis. Die Subkomitee vir Taal as 'n Ekonomiese Hulpbron beveel aan dat verdere diepgaande navorsing onderneem behoort te word oor die evaluering van taalprogramme en geletterdheidsprogramme uit die oogpunt van produktiwiteit en doeltreffendheid (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996b:25).

Veral ten opsigte van die Afrikatale bestaan daar 'n tekort aan goed gekwalifiseerde opleiers van tolke en opleidingsprogramme en -fasiliteite vir onder meer tolke moet

doelbewus ondersteun word (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996b:17).

Die Subkomitee vir Taalbillikheid (hoofstuk 1) het daarna verwys dat die parlementêre tolkdien (in daardie stadium) vir alle praktiese doeleindes beperk was tot 'n diens in Engels en Afrikaans en dat plaaslike regerings ook meestal slegs Engels in vergaderings gebruik (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996a:206).

Gegewe die gebrek aan aandag aan tolking voor 1993, het die LANGTAG-verslag 'n klemverskuiwing ingelui. In die verband is aanbeveling 7 van die Subkomitee vir Taal as Ekonomiese Hulpbron (hoofstuk 3) dat die Regering die uitbreiding van tolkdienste en vertaaldienste moet ondersteun. Ten opsigte van verdere navorsing beveel hierdie Subkomitee aan dat navorsing gedoen behoort te word oor die kosteberekening van die voorsiening van verbeterde veeltalige dienste aan die staat, semi-staatsinstellings en die private sektor; asook oor 'n taalbedryf wat op die Afrika-kontinent en die toerismebedryf gemik is (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996a:210-211).

Die Subkomitee vir Geletterdheid (hoofstuk 5) beveel aan dat die Minister die opleiding van vertalers en tolke vir volwasse basiese onderwys moet stimuleer (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996a:216).

Die Subkomitee vir Taal in die Staatsdiens (hoofstuk 6) lys noodsaaklike inligting waarop 'n strategie vir taalbillikheid in die staatsdiens gebaseer kan word. Dit sluit in dat die Kabinet toegestem het tot die stigting van 'n landswye telefoontolkdien wat binne die Departement van Kuns, Kultuur, Wetenskap en Tegnologie gevestig is. Dit verwys ook na 'n gediversifiseerde Nasionale Taaldiens wat telefoontolking, maar ook tolking deur tolke wat fisies teenwoordig is by die reg-, gesondheid- en arbeidsektore, moontlik maak. Klem val veral op die behoefte aan 'n nasionale

opleidingstrategie vir vertaling en tolking vir die Afrikatale en die behoefte aan 'n nasionale akkrediteringsliggaam vir taalwerkers onder toesig van PANSAT (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996a:218).

Die Subkomitee vir Erfenistale, Gebaretaal en Aanvullende Kommunikasiesistelsels (hoofstuk 7) beveel aan dat die tendens dat derdegenerasie-immigrante Engels aanneem ten koste van hulle eie tale, teengewerk moet word deur inligtingsveldtogte oor die belang van die behoud van hierdie tale. 'n Pleidooi word gelewer dat infrastruktuur soos tolkdienste vinnig ontwikkel moet word om te verseker dat hierdie tale 'n toekoms het. Die subkomitee beveel aan dat 'n taalplan onder meer telefoontolking, vertaling en ander taaldienste ten opsigte van erfenistale en Suid-Afrikaanse Gebaretaal moet insluit (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996b:33 en 35).

Die subkomitee wat die nouste op tolkdienste gefokus het, is die Subkomitee vir Billike en Wydverspreide Taaldienste (hoofstuk 8). Die doel van die Subkomitee was om bestaande taaldienste te ondersoek om te bepaal hoe toereikend dit is en wat die vereistes vir voldoening aan die toenemende aanvraag vir taaldienste op alle regeringsvlakke sou wees (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996b:36).

Die LANGTAG-verslag lys, na ondersoeke en beraadslaging wat spesifieke geïdentifiseerde belangegroepes betrek het, bepaalde probleme ten opsigte van spesifiek tolkdienstevoorsiening, soos onder meer:

- Die gaping tussen behoeftes en eise en die vermoë om dienste te verskaf.
- Die reuse gaping tussen verklaarde (regerings-) beleid en die praktyk.
- Die gebrek aan (voorsienings- en opleidings-) vaardighede en hulpbronne.
- Ontoereikende infrastruktuur en die lae status van taalwerkers.
- Die noodsaaklikheid om taalopleidings- en taalonderrigmodelle te hervorm.
- Die noodsaaklikheid om prosesse en liggame wat standarde stel, te hervorm.

- Die neiging tot eentaligheid in die openbare sektor en 'n twyfelagtige verbintenis tot veeltaligheid onder die politieke leiers van die land.
  - Die wisselvallige en ontoereikende verbintenis tot 'n konsekwente beleid van veeltaligheid in die media; veral die elektroniese media.
  - Die feit dat diegene wat taaldienste aanvra, nie verstaan wat dit behels nie en onwetend bydra tot die lewering van 'n produk van lae gehalte.
- (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996a:222)

Daar was in daardie stadium slegs een omvattende universiteitskursus vir tolke beskikbaar. Aangesien daar 'n persepsie bestaan het dat daar nie 'n aanvraag vir taaldienste in Afrikatale bestaan nie, is daar skynbaar nie voldoende voorsiening gemaak vir opleiding van taalpraktisyns wat in die Afrikatale werk nie. Die regering se gebrek aan verbintenis word as die bron van die probleem aangetoon. Verdere probleme was onder meer die gebrek aan bewustheid onder staatsamptenare van die belang van taaldienste, ook vir die gemeenskap van dowe persone, binne 'n demokrasie (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996b:37).

Aanbevelings wat gedoen is, sluit in:

- Dat behoeftebepalings van vertaal- en tolkdienste in oorleg met die betrokke taalgemeenskappe gedoen word.
  - Die skep van infrastruktuur vir die ontwikkeling van taaldienste.
  - Die samevoeging van hulpbronne en die koördinering van opleidings- en akkrediteringsfasiliteite.
  - Die verskaffing van dienste in Gebaretaal.
- (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996a:223)

Die taalgebruik en terminologie wat in die bogenoemde aanbevelings van die LANGTAG-verslag gebruik is, toon aan dat beplanning en evaluering voorsien is. Behoeftebepaling is byvoorbeeld een van die aspekte van konteksevaluering, terwyl die skep van taaldiensinfrastruktuur ten nouste saamhang met insetevaluering. Die meeste bevindinge en aanbevelings van LANGTAG oor tolking en tolkdienste

bevestig dat daar oor die algemeen ruimte vir doelgerigte tolkingbeplanning bestaan. Dit is nie verbasend nie as in ag geneem word dat tolking in die LANGTAG-verslag veel meer aandag gekry het as wat dit in enige ander taalbeplanningsdokument tot in daardie stadium gekry het. Daar kan aanvaar word dat die LANGTAG-proses en veral die finale LANGTAG-verslag inderdaad baanbrekerswerk ten opsigte van taalbeplanning in Suid-Afrika verteenwoordig. Daar moet verder onthou word dat hierdie proses plaasgevind het toe die 1993-grondwet nog van krag was.

Kundiges was by die proses betrokke en dit is veelseggend dat tolking in die verslae van soveel van die subkomitees vermeld is. Uiteindelik was die LANGTAG-verslag egter slegs advies aan die Minister en dit is aan die betrokke Minister en sy opvolgers oorgelaat tot watter mate hierdie verslag tot iets meer tasbaar sou lei. Dit kan egter ook nie ontken word nie dat taalbeplanners op verskillende vlakke kennis geneem het van hierdie duidelik uiteengesette denke oor taalbeplanning vir verskillende taalgebruiksdomeine en dat dit in die vakuum wat gelaat is deurdat implementeerbare beleidsriglyne nie andersins beskikbaar was nie, tog rigting gegee het ten opsigte van taalbeplanning vir die veeltalige praktyk op vele terreine in Suid-Afrika.

Die belangrikheid van die werksaamhede van die Taalplantaakgroep en die invloed wat dit op taalbeplanning in Suid-Afrika uitgeoefen het, word bevestig deur die gevalle waar besluitnemers in verdere taalbeplanningsdokumente terugverwys na die grondslag vir hulle dokument en proses wat deur die LANGTAG-verslag gelê is.

Vir hierdie studie is dit veral van belang, soos reeds gemeld, dat die Subkomitee vir Taal in die Staatsdiens reeds in die LANGTAG-verslag die behoefte aan 'n nasionale akkrediteringsliggaam vir taalwerkers, wat tolke per implikasie insluit, meld. Dit is immers onmoontlik om akkreditering te onderneem sonder om vaardigheid te evalueer, en hierdie evaluering en die gevolglike toestaan van akkreditering of weiering van akkreditering werk op sy beurt weer gehalteversekering in die hand. Die LANGTAG-verslag bevestig verder dat taalbeplanning 'n deurlopende proses is

wat deurlopende evaluering en aanpassing vereis. Hoewel LANGTAG nie uitgespel het hoe evaluering onderneem moet word nie, het dit wel voorsien dat evaluering 'n rol in taalbeplanning en per implikasie in die bestuur van tolkdienste behoort te vervul.

### 1.3.2 Die Nasionale Taalbeleidsraamwerk (National Language Policy Framework)

Ngubane (2002:3) bevestig dat die Nasionale Taalbeleidsraamwerk die finalisering is van 'n proses wat in 1995 met die saamstel van LANGTAG begin het. Minister Ben Ngubane meld dat LANGTAG juis in die lewe geroep is weens die gebrek aan verdraagsaamheid vir linguistiese diversiteit en die voortspruitende “veeltaligheid is 'n duur probleem”-benadering wat in sommige sektore van die Suid-Afrikaanse samelewing waarneembaar was en weens die groeiende kritiek van belanghebbendes by taal oor die toenemende tendens na eentaligheid in Suid-Afrika. Volgens die Minister neem die Nasionale Taalbeleidsraamwerk dit in ag dat die waarde van tale grootliks bepaal word deur ekonomiese, maatskaplike en politieke gebruik daarvan en dat wanneer 'n taal sy waarde in hierdie drie sferes verloor, die status daarvan verminder.

In die eerste afdeling van die Nasionale Taalbeleidsraamwerk, wat die agtergrond en konteks skets, moedig die Departement die gebruik van die inheemse tale as amptelike tale aan om nasionale eenheid te bevorder en die negatiewe stereotipering van veral die Afrikatale teen te werk en so gevolg te gee aan die grondwetlike bepalings en vereistes (Department of Arts and Culture, 2002:5).

In afdeling 2, wat die kernelemente van die beleid omskryf, fokus die Nasionale Taalbeleidsraamwerk op die doelwitte, beginsels, benadering en omvang van die beleid. Tolking kom ter sprake wanneer bepaal word dat regeringstrukture alle moontlike pogings moet aanwend om, waar prakties moontlik, taalfasiliteringsfasiliteite soos vertaal- en/of tolkdienste te gebruik wanneer werkstale en taal van rekord vasgestel word. Daar word spesifiek genoem dat tolking

konsekutiewe, simultane en fluistertolking insluit. Vir kommunikasie met die publiek moet die taal van keuse van die lid van die publiek gebruik word en die reeds genoemde taalfasiliteringsfasiliteite moet benut word waar dit prakties moontlik is (Department of Arts and Culture, 2002:13).

Afdeling 3 handel oor die bou van menslike kapasiteit en die verwagting word gestel dat die implementering van die taalbeleid die behoefte aan vertaal-, redigering- en tolkdienste in veral die inheemse tale sal verhoog en dat verdere opleiding van professionele taalpraktisyns nodig is. Die Nasionale Taaldiens moet die ontwikkeling van opleidingsprogramme vir vertalers, redigeerders en tolke koördineer en operasionele riglyne vir kwaliteitskontrole instel (Department of Arts and Culture, 2002:15). Vir hierdie studie is dit van belang dat die Nasionale Taalbeleidsraamwerk opleidingsprogramme vir tolke en gehaltebeheer saam noem. Die rol wat tersiêre instellings wat geakkrediteerde kursusse in onder meer Tolkkunde aanbied, te speel het ten opsigte van kapasiteitsbou word ook erken (Department of Arts and Culture, 2002:16).

Afdeling 4 is die laaste afdeling van die Nasionale Taalbeleidsraamwerk en handel oor implementeringstrategieë. 'n Geleidelike implementering word verkies, wat dit ook moontlik sal maak dat kapasiteit ontwikkel kan word en begrotingsbeplanning gedoen kan word. Die Departement voorsien dat daar gehalteversekeringsmeganismes ontwikkel sal word vir vertaal- en redigeringsdienste. Waarskynlik word vertaaldienste generies gebruik om tolking ook te omvat. PANSAT en die Departement van Kuns en Kultuur sal vordering monitor en daarvoor aan die toepaslike gesagsliggame rapporteer. Die beleid sal ook gereeld hersien word en aanbevelings sal daarvolgens gemaak word. Die infrastruktuur vir die beleid, soos taaleenhede in die provinsies, sal ingestel word. 'n Taalgedragskode vir staatsamptenare, die Suid-Afrikaanse Raad vir Taalpraktisyns en die telefoontolkdienste sal ook ingestel word. Verder is die regering verantwoordelik vir steun aan menslikehulpbronontwikkeling, regulering van die taalpraktisynsprofessie wat vertaling, tolking en terminologieontwikkeling insluit, deur ontwikkeling en

toepaslike wetgewing, opheffing van Afrikatale en die leer en onderrig van al die amptelike Suid-Afrikaanse tale op skool (Department of Arts and Culture, 2002:17).

Uit 'n taalbeplanningsperspektief oordeel Beukes (2006:17) dat vele kundiges saamstem dat Suid-Afrika se taalbeleid, soos dit neerslag vind in die Nasionale Taalbeleidsraamwerk, prysenswaardig is.

Die tendens word dus in die Nasionale Taalbeleidsraamwerk voortgesit om tolking te erken as een van die meganismes om taalfasiliteringsdienste te lewer. Daar word spesifiek voorsiening gemaak dat kwaliteitskontrole gedoen moet word van die opleidingsprogramme van onder meer tolke. Indien die opleidingsprogramme van tolke aan kwaliteitskontrole onderhewig moet wees, kan aanvaar word dat die gehalte van die tolkprodukt en die evaluering van daardie gehalte ook van belang is, hoewel gehalteversekeringsmeganismes by name vir vertaling en redigering genoem word, maar nie vir tolking nie. Die instelling van die Suid-Afrikaanse Raad vir Taalpraktisyns word ook al in hierdie dokument in die vooruitsig gestel, in die jaar 2002.

### 1.3.3 Die implementeringsplan van die Nasionale Taalbeleidsraamwerk

Daar is gou (reeds in Februarie 2003) na die aanvaarding van die Nasionale Taalbeleidsraamwerk 'n implementeringsplan vir die taalbeleid bekendgestel. Ook in die implementeringsplan word verskeie kere na tolking verwys.

Dit is interessant om daarop te let dat Adam (2003:3) as die waarnemende Direkteur-Generaal van die Departement van Kuns en Kultuur in sy voorwoord tot die Implementeringsplan van die Nasionale Taalbeleidsraamwerk verwys na die Nasionale Taalbeleid en nie na die Nasionale Taalbeleidsraamwerk nie. Adam beklemtoon weer eens dat die Nasionale Taalbeleid die uitvloeisel is van die LANGTAG-proses wat al in 1995 begin het. Die doel van die Implementeringsplan is

om strategieë uiteen te sit wat gebruik sal word om die Taalbeleid te implementeer, strukture voor te stel wat belangrik sal wees vir implementering, en meganismes uiteen te sit wat benut sal word om die ontwikkeling en bevordering van die Afrikatale te versnel. Adam beklemtoon dat die taalbeleid dringend geïmplementeer moet word sodat veeltaligheid 'n praktiese realiteit vir alle Suid-Afrikaanse burgers word.

In afdeling 1.4 van die Implementeringsplan word sekere beginsels vir die implementering van die Taalbeleid aangedui, waaronder die doeltreffende bestuur van hulpbronne ten opsigte van die groter aanvraag van vertaling en redigering; veral in Afrikatale. Dit laat 'n vraag ontstaan waarom daar nie in hierdie konteks ook na tolking verwys word nie; veral as daar in ag geneem word dat net die volgende punt verwys na prioriteit wat gegee sal word aan verdere vaardigheidsopleiding vir vertaling en redigering, tolking, leksikografie en terminografie. Die beginsel word ook gestel dat die suksesvolle implementering van die Taalbeleid 'n verandering in die kultuur van gebruik van amptelike tale in regeringstrukture sal vereis om te verseker dat die inheemse tale aktief gebruik word in 'n uiteenlopende reeks kontekste (Department of Arts and Culture, 2003:7).

Die Implementeringsplan maak voorsiening vir strukture en meganismes om die implementering van die Taalbeleid te versterk, deur onder meer die professionalisering en bevordering van die rol van taaldienste. Spesifieke strukture wat genoem word, is taaleenhede in alle regeringsdepartemente en in elke provinsie, 'n Nasionale Taalforum en die Suid-Afrikaanse Raad vir Taalpraktisyns. Die onderskeie taaleenhede se verantwoordelikheid is om self vertaling te onderneem, of om vertalings uit te kontrakkeer en die gehalte van die produkte dan te kontroleer (Department of Arts and Culture, 2003:11). Die Implementeringsplan maak dus by name voorsiening dat gehaltebeheer toegepas moet word.

Een van die vele funksies van taaleenhede word gestel as die fasilitering van die gebruik van tolkdienste in die amptelike tale. In die voorbeeld van 'n implementeringsplan van 'n nasionale departement word die voorbeeld gebruik dat

tolke gekontrakteer kan word vir *ad hoc*-tolking. Die prestasie-indikator is dat akkurate tolking verlang word (Department of Arts and Culture, 2003:29). Dit impliseer dat 'n evaluering van die akkuraatheid van die tolking onderneem moet word om seker te maak of die prestasie-indikator bereik is.

Ten opsigte van die Nasionale Taalforum voorsien die Departement dat dit 'n samewerkende netwerk van verteenwoordigers uit regeringstrukture en nieregeringstrukture sal wees wat ten minste tweemaal per jaar vergader. Die Forum sal ook as adviserende subkomitee vir die Tegniiese Komitee en die Minister en LUR'e optree. Die Nasionale Taalforum moet substrukture hê vir:

- Terminologie
- Vertaling
- Tolking
- Taalbeplanning

Die doel van die Nasionale Taalforum is om gesprekvoering aan te moedig tussen taalpraktisyns en kundiges onder leiding van die Departement van Kuns en Kultuur oor taalbeleid en implementering daarvan. Koördinerende van die onderskeie taalstrukture en taaldienste, asook die priorisering van projekte is ook 'n doelwit (Department of Arts and Culture, 2003:13).

Die doel van die Suid-Afrikaanse Raad vir Taalpraktisyns is om die status van die professie te verhoog en om die gehalte van produkte van taalpraktisyns te beskerm (Department of Arts and Culture, 2003:14-15). Die Raad het ook ten doel om lede van die publiek wat gebruik maak van taaldienste te beskerm. Verder word voorsien dat die Raad 'n liggaam kan instel om die professie te reguleer deur byvoorbeeld tolke te akkrediteer en 'n register van professionele taalpraktisyns in Suid-Afrika in stand te hou (Department of Arts and Culture, 2003:26).

Onder die meganismes waardeur die implementering van die taalbeleid gefasiliteer sal word, word die telefoontolkdiens van Suid-Afrika en die ontwikkeling van Gebaretaal gemeld. Daar word ook erken dat daar in daardie stadium onvoldoende infrastruktuur vir onder meer tolking bestaan en daar word voorsien dat die taaleenhede hierdie probleem sou aanpak. Daar word ook voorsien dat die gaping tussen die aanvraag vir taaldienste en die kapasiteit vir die voorsiening daarvan ondersoek sou word (Department of Arts and Culture, 2003:15-16).

Telefoontolking word in die Implementeringplan aangebied as 'n kostedoeltreffende meganisme waardeur die regering die taalskeiding kan oorbrug en billike toegang tot dienste moontlik kan maak, omdat die afstand tussen tolk en kliënt nie 'n faktor is nie en toegang tot 'n tolk op kort kennisgewing verkry kon word. Teen 2003 is die telefoontolkdiens in 11 klinieke en 8 kliëntedienstoonbanke van Tshwane Metroraad geloods (Department of Arts and Culture, 2003:20).

Ter samevatting kan beklemtoon word dat die Implementeringsplan wel voorsiening maak dat evaluering van taaldienste onderneem moet word ten einde gehalteversekering toe te pas. Die beoogde Suid-Afrikaanse Raad vir Taalpraktisyns sou die taak hê om evaluering van die gehalte van onder meer tolking te onderneem. Vervolgens word daar na ontwikkelinge in daardie verband verwys.

#### 1.3.4 Die Wet op die Suid-Afrikaanse Raad vir Taalpraktisyns (South African Language Practitioners' Council Act)

In die vorige twee subafdelings word daar bevestig dat in beide die Nasionale Taalbeleidsraamwerk en die Implementeringsplan van die Nasionale Taalbeleidsraamwerk reeds in die vooruitsig gestel is dat die Suid-Afrikaanse Raad vir Taalpraktisyns op die been gebring moet word en dat akkreditering en die gevolglike evaluering wat daarmee saamhang, 'n funksie van sodanige Raad sou wees. Hierdie aanbeveling wat in bogenoemde twee dokumente vervat is, was egter nie 'n nuwe denkbeeld in taalbeplanningskringe in Suid-Afrika nie. Daar is in die

bespreking van LANGTAG in hierdie studie daarop gewys dat akkreditering in die vooruitsig gestel is. Ook in 1994 was daar volgens Mkhulisi (1998:57) na die Languages for All-konferensie die idee om 'n liggaam tot stand te bring wat die vertaal- en tolkprofessie kon reguleer.

In Junie 1998 het daar 'n konferensie onder leiding van PANSAT plaasgevind oor die regulering van die vertalings- en tolkingsprofessie in Suid-Afrika (Pan South African Language Board, 1998:129). By hierdie geleentheid was daar verskeie Suid-Afrikaanse belanghebbendes en ook buitelandse kundiges betrokke. Reeds tydens die amptelike opening van hierdie konferensie is daar in Minister Mtshali se toespraak wat deur die Adjunk-Direkteur-Generaal, prof. M.K. Xulu, voorgelees is, verwys na persone sonder aanleg wat as tolke ingespan word. Die gevolg was volgens die Minister dat tolking tot 'n laestatusfunksie ingekort word. Die Departement van Kuns, Kultuur, Wetenskap en Tegnologie was reeds besig met stappe om die gehalte van tolking te verbeter en daarom het die Minister PANSAT se Subkomitee vir Vertaling en Tolking geloof omdat hulle hierdie genoemde konferensie byeengeroep het met die oog op die professionalisering van vertaling en tolking. Die Minister het spesifiek na die doelwitte van 'n regulerende liggaam verwys, naamlik die beskerming van taalwerkers en ook hulle kliënte. Daar is ook by name genoem dat die liggaam akkreditering moet onderneem. Die Minister se toespraak is afgesluit deur te verwys na die voordeel wat die verhoging van standaarde en die lewering van vertaal- en tolkdienste van die hoogste gehalte vir die gewone burgers van Suid-Afrika sou inhou (Pan South African Language Board, 1998:6).

Ook in haar uiteensetting van die konteks waarin die konferensie plaasvind, het Marais (1998a: 8) bevestig dat vertalers en tolke en ook gebruikers van hulle dienste vir jare bekommerd was oor kwessies van professionalisering en gehalte. Sy het genoem dat daar reeds in die LANGTAG-proses aanbeveel is dat daar 'n gestandaardiseerde akkrediteringsmeganisme vir vertalers en tolke moet wees. PANSAT se subkomitee vir vertaling en tolking het dan ook in 1997 'n omvattende oorlegplegingsproses geloods en tot die gevolgtrekking gekom dat nasionale norme

en standarde vir opleiding, kwalifikasies en akkrediteringstelsels vir die vertaal- en tolkprofessie gestel moes word ter regulering van die professie. Die belangrikste doelwitte van die konferensie was volgens Marais (1998a:11) om mense in te lig oor die proses, om meer mense betrokke te kry en om goedkeuring te kry vir die rigting en meganisme vir die instel van die Suid-Afrikaanse Professionele Raad vir Vertalers en Tolke. Tydens terugvoering aan die einde van die konferensie het die besprekingsgroep oor regulering, standarde en akkreditering genoem dat hulle eenstemmig voel dat die Raad vir Taalpraktisyns tot stand gebring moet word onder die bemaagtigende PANSAT-wet (59 van 1995). Daar is ook gemeld dat dit belangrik sal wees dat die Raad akkreditasie van tolke en vertalers onderneem. Ook die besprekingsgroep oor opleiding het ten gunste van die onverwylde skepping van die Raad besluit (Pan South African Language Board, 1998:80).

Marais (1998b:121) het tydens haar samevatting van die konferensie bevestig dat dit uit die besprekings tydens die konferensie blyk dat daar begrip en konsensus bestaan dat die regulerende liggaam tot stand gebring moet word. Sy het genoem dat verdere oorlegpleging met die nasionale regering en provinsiale regerings moes plaasvind, asook met opleidingsinstellings en nieregeringsorganisasies. November 1998 is as teikendatum vir die totstandkoming van die regulerende liggaam gestel.

Die proses het heelwat langer geneem as net 'n paar maande. Die *South African Language Practitioners' Council Bill* is eers op 14 Junie 2013 in Staatskoerant no. 36557 gepubliseer en op 19 Mei 2014 het die *South African Language Practitioners' Council Act* (8 van 2014) in Staatskoerant no. 37660 verskyn.

Reeds in die samevattende opsomming van die oogmerke van die *South African Language Practitioners' Council Act* (8 van 2014) word gestel dat dit onder meer ten doel het om voorsiening te maak vir beheer oor die akkreditering en registrasie van taalpraktisyns. Akkreditering word in die definisies van die Wet omskryf as die sertifisering, gewoonlik vir 'n spesifieke tydperk, ten opsigte van individue, as dat die individu oor die kapasiteit beskik om 'n taalfunksie te vervul soos voorgeskryf in die

gehalteversekeringstelsel wat ingestel is deur die Suid-Afrikaanse Raad vir Taalpraktisyns, ingevolge hierdie Wet. Die definisie van 'n taalpraktisyn bevestig dat vertalers en tolke deur die Raad vir Taalpraktisyns geregistreer moet word.

Die oogmerke van die Raad is volgens artikel 4:

- (a) om die taalpraktyk in die Republiek te bevorder en beskerm;
- (b) om die besonderhede na te gaan van persone wat beoog om te registreer;
- (c) om persone te registreer wat deur die Raad registreerbaar geag word;
- (d) om persone te akkrediteer wat deur die Raad akkrediteerbaar geag word;
- (e) om 'n gedragskode met betrekking tot die gedrag van geregistreerde taalpraktisyns te ontwikkel, implementeer, hersien en wysig;
- (f) om taalpraktisyns se professionele belange te beskerm;
- (g) om die lede van die publiek wat gebruik maak van die dienste wat deur taalpraktisyns gebied word, te beskerm;
- (h) om die verskaffing van taaldienste aan lede van die publiek te reguleer;
- (i) om die bied van geleenthede aan persone, veral uit inheemse gemeenskappe, te voorsien en te bevorder om tot die taalbedryf in die Republiek toe te tree en deel te neem;
- (j) om by te dra tot 'n bemagtigende omgewing vir werkskepping in die taalbedryf in die Republiek; en
- (k) om die Minister te adviseer oor kwessies wat die taalprofessie raak.

Die funksies van die Raad is onder meer om akkreditasie van vrywillige organisasies in die taalprofessie te erken. Die Raad moet verder akkreditasie toestaan, weier, onderskryf of onttrek en ook vlakke van vaardigheidstoetsing en kwalifikasies voorstel. 'n Verdere funksie van die Raad is om die bereiking van voorgeskrewe

standaarde en kwalifikasies te monitor en omdraai, sonder om self die onderrig en opleiding te verskaf. Die Raad mag die Minister adviseer oor akkreditasie en vaardigheidsvlakke in die taalprofessie om die voorsiening en die gehalte van dienste wat deur taalpraktisyne gelewer word, te verbeter deur voldoende onderwys en opleiding; oor standaarde, vaardigheidstoetsing en akkreditasie in die taalprofessie; en toepaslike internasionale standaarde.

Hoofstuk 6 van die Wet handel oor akkreditering deur die Raad. Artikel 21 bepaal dat enige persoon wat geakkrediteer wil word op die voorgeskrewe wyse moet aansoek doen en dat die Raad alle aansoeke moet evalueer en 'n akkrediteringsertifikaat moet uitreik aan daardie persone wat aan die vereiste kriteria voldoen. Voorsiening kan vir verskillende kategorieë akkreditering gemaak word. Artikel 21(5) bepaal dat die Raad die enigste instelling is wat taalpraktisyne mag akkrediteer.

Hoofstuk 8 van die Wet bepaal watter registers deur die Raad gehou moet word. Registers moet onder andere gehou word van alle geakkrediteerde taalpraktisyne. Die proses om 'n taalpraktisyn se naam uit die register te verwyder en die omstandighede waaronder dit mag gebeur, word ook omskryf. Die gevolg van die skorsing van 'n taalpraktisyn en/of die verwydering van die persoon se besonderhede uit die register, is dat sodanige persoon gediskwalifiseer is om voortaan as 'n geregistreerde taalpraktisyn haar of sy professie te beoefen.

Uit die voorafgaande bespreking is dit duidelik dat die *South African Language Practitioners' Council Act* (8 van 2014) bepaal dat akkreditering en registrasie van taalpraktisyne onderneem moet word. Genoemde twee prosesse, tesame met die aanvaarding van 'n gedragskode waaraan taalpraktisyne gebonde sal wees, sal doelbewuste gehalteversekering behels. Evaluering moet volgens die Wet gedoen word om te bepaal of 'n taalpraktisyn akkrediteerbaar en/of registreerbaar is. Net so moet 'n evalueringsproses die ontneming van 'n taalpraktisyn se akkreditering of registrasie voorafgaan.

Evaluering is dus nou 'n wetlike vereiste wat taalbeplanners in Suid-Afrika in berekening moet bring. Hierdie studie voorsien nie dat dit noodwendig 'n groot aanpassing sal verg nie. Die vermoede bestaan dat die meeste tolkdienste spesifiek reeds 'n mate van evaluering en gehalteversekering onderneem. Persone wat aan die bestuur van taalfasiliteringsdienste in Suid-Afrika staan, blyk al hulself aangepas het om te werk in 'n omgewing waar die gaping tussen die formulering van taalbeleid en die implementering van daardie taalbeleid volgens Beukes (2006:17) reeds in 1996 uitgewys is en sedertdien al baie bespreking uitgelok het.

#### 1.4 Metateoretiese plasing van hierdie studie

Die term “metateorie” wys volgens Babbie en Mouton (2001:20) op kritiese nadenke oor die aard van wetenskaplike ondersoek. As 'n menslike aksie soos tolking, of die evaluering van tolkingsbeplanning, nagevors word, word die navorsing gebaseer op een van 'n paar moontlike metateoretiese grondslae wat 'n spesifieke siening verteenwoordig van hoe die mens en menslike aksies nagevors moet word. Die spesifieke metateorie beïnvloed die navorsingsontwerp en metodologie wat benut word. Wanneer 'n oorsig oor die belangrikste metateoretiese paradigmas gegee word en een daarvan as grondslag van hierdie studie gekies word, stel dit 'n metateoretiese konteks wat die res van die studie rig.

Babbie en Mouton (2001:19 en 48) noem dat die drie invloedrykste metateorieë in die geesteswetenskappe; positivisme, fenomenologie en kritiese teorie is. Hulle beklemtoon verder dat daar ook kennis geneem moet word van die huidige debat tussen moderniste en postmoderniste. Wanneer Kaplan en Baldauf (1997:x) die ontstaan van die vakgebied Taalbeplanning in die vroeë 1960's beskryf, is dit in 'n tyd toe logiese positivisme volgens Babbie en Mouton (2001:44) nog die dominante metateorie was. Die fenomenologie, kritiese teorie en postmodernisme het volgens Ricento (2006) sedertdien ook 'n invloed op Taalbeleidsnavorsing uitgeoefen en oefen tot 'n meerdere of mindere mate steeds 'n invloed daarop uit.

Na 'n analise van die taalbeplanningsliteratuur, onderskei Ricento (2000b:196) drie faktore wat die studieveld van Taalbeleid en -beplanning gevorm het, naamlik die makro-sosiopolitiese; die epistemologiese en die strategiese. Hierdie faktore het bepaal watter soort vrae gevra word, watter metodologieë benut is en watter doelwitte in navorsing nagestreef is. Verder onderskei Ricento ook drie fases waardeur taalbeleidsnavorsing gegaan het.

- Die eerste fase word in die 1960's geplaas en beskryf as sosiopolities dekoloniserend; epistemologies strukturalisties; en strategies pragmaties (wat gekenmerk word deur die aanname dat taalprobleme deur taalbeplanning opgelos kan word).
- Die tweede fase word in die 1970's en 1980's geplaas en beskryf as sosiopolities die mislukking van modernisering; epistemologies krities sosiolinguisties; en strategies oor toegang.
- Die derde fase word vanaf die middel-1980's geplaas en beskryf as sosiopolities die nuwe wêreldorde (die opbreek van die Sowjetblok in kleiner nasies en die belang van streeksorganisasies soos die EU); epistemologies postmodernisties; en strategies gerig op linguistiese menseregte.

Tydens die tweede fase van kritiese sosiolinguistiek is die denkbeeld van taal as 'n diskrete eindige entiteit wat deur eindige grammatikas gedefinieer is, volgens Ricento (2000b:201) gekarakteriseer as 'n funksie van die metodes en waardes van positivistiese linguistiek. Houidings het ideologies geraak.

Volgens Ricento (2000a:18) is wetenskaplikes in taalbeleidsnavorsing wat postmodernisties werk onder andere Canagarajah en Pennycook. Hulle kritiek op sekere kritiese-teoriedenkbearde is dat dit deterministies en monolities is. Daarteenoor stel hulle meer genuanseerde en gekontekstualiseerde en selfs historiese beskrywings van gebeure en praktyke. Ricento bevestig egter dat die

opkoms van byvoorbeeld 'n postmodernistiese epistemologie nie ander epistemologieë soos die kritiese teorie van byvoorbeeld Phillipson of Tollefson onvanpas gemaak het nie.

Hierdie studie gaan ook van sekere basiese uitgangspunte uit wat dit noodwendig binne die raamwerk van 'n spesifieke metateorie plaas. Dit is daarom gepas om kennis te neem van die basiese uitgangspunte van die invloedrykste metateoretiese paradigmas, sodat daar verstaan word wat dit behels (en ook nie behels nie) wanneer hierdie studie binne een van die metateorieë onderneem word.

Die drie invloedrykste metateoretiese tradisies in die geesteswetenskap kan volgens Babbie en Mouton (2001:49) elk aan 'n breë metodologiese paradigma wat geesteswetenskaplike navorsing oorheers, gekoppel word naamlik; positivisme en die kwantitatiewe paradigma, fenomenologie of interpretivisme en die kwalitatiewe paradigma en kritiese teorie en die deelnemende-aksienavorsingsparadigma. Vervolgens word hierdie studie metateoreties geplaas wat die raamwerk skep vir hoofstuk 3 van hierdie studie om die metodologie te omskryf.

#### 1.4.1 Oorsig oor die metateoretiese tradisies

Om te verstaan waarom hierdie studie positivisties, fenomenologies of kritiese-teoreties geplaas word, word begin deur 'n kort uiteensetting van elk van die bogenoemde drie metateoretiese raamwerke te gee.

Die oudste van die drie invloedrykste metateoretiese tradisies in die geesteswetenskappe is die positivisme. Volgens Babbie en Mouton (2001:21) het Auguste Comte die grondliggende idees van positivisme tussen 1826 en 1829 ontwikkel. Wetenskaplike feitestellings steun op empiriese bewyse. Comte het dit gestel dat die samelewing gebaseer moet wees op wetenskaplike beginsels en daarvoor moes die geesteswetenskappe dieselfde metodes en beheer oor sy domein

as die natuurwetenskappe behaal. Vanaf 1929 het die logiese positiviste die eenheid van alle wetenskappe begin voorstaan. Die basiese uitgangspunte van positiwisme word deur Babbie en Mouton (2001:27) gestel as empiriese waarneming en ondervinding as bron van kennis, objektiwiteit wat afstand tussen student en studieonderwerp veronderstel om waardevolle wetenskapsbeoefening te fasiliteer, en kousaliteit by veranderlikes. Die positiwisme steun hoofsaaklik op kwantitatiewe metodologieë.

Waar positiwisme ooreenkomste tussen geesteswetenskappe en natuurwetenskappe beklemtoon, beklemtoon die fenomenologie die verskille tussen die twee. Die grondslae vir fenomenologie is volgens Babbie en Mouton (2001:28) in die 1940's deur Alfred Schutz gelê. Vir fenomenoloë is die doel van die geesteswetenskappe om individue te verstaan (nie te verklaar nie) op grond van betekenis wat die individue toeskryf aan maatskaplike praktyke in die gemeenskap. Die interpretasie van die werklikheid wat elke individu deurlopend vorm, is vir daardie individu die werklikheid en die navorser wil daardie werklikheid dokumenteer. Fenomenoloë wil die gemeenskap volgens Babbie en Mouton (2001:33) verstaan ingevolge die betekenis wat mense toeskryf aan maatskaplike praktyke in daardie gemeenskap. Fenomenoloë breek daarom weg van die positiviste se soeke na universeel geldende wette. Kennis spruit nie net voort uit waargenome data nie, maar ook uit niewaarneembare betekenis, intensies, waardes, oortuigings en selfbegrip wat individue huldig. Die fenomenoloog verwerp die idee van objektiwiteit weens afstand tussen wetenskaplike en studieobjek en wil die wêreld juis sien uit die perspektief van die binnestaander. Fenomenologie word geassosieer met kwalitatiewe metodes.

Babbie en Mouton (2001:33) bevestig dat die kritiese geesteswetenskappe sy oorsprong kan terugvoer na die werk van Karl Marx in die negentiende eeu. Die mees kenmerkende uitgangspunt van kritiese teorie is dat die wetenskap se doel nie net is om die gemeenskap te verklaar of te verstaan nie, maar om dit ten goede te verander. Wetenskap moet volgens hierdie denkbeeld 'n emansiperende en transformerende krag in die gemeenskap wees. Vanaf die 1960's het Jürgen Habermas en Brian Fay die transformatiewe en emansipatoriese oogmerke van

kritiese teorie verder ontwikkel. Die kernkonsep van die kritiese paradigma is volgens Babbie en Mouton (2001:36) te vinde in die siening dat die mens 'n transformerende wese is. Die mens verander sy omgewing en homself deur werk. Wetenskaplike kennis se doel is daarom nie net om die mens as maatskaplik betrokke aan te toon, of om te toon wat die bron en aard van sy ontevredenheid met sy maatskaplike omstandighede is nie, maar juis dan verder aan te toon hoe die gemeenskap hulle heersende maatskaplike situasie kan transformeer deur die strukturele toestande en teenstrydighede wat dit onderlê, te verwyder. Hoewel verskeie metodologieë vir kritiese teorie benut word, is deelnemende-aksienavorsing tans volgens Babbie en Mouton (2001:38) van die meer invloedryke metodologieë binne kritiese teorie.

Volgens Babbie en Mouton (2001:44) het die huidige debatte tussen moderniste en postmoderniste in sosiale teorie hulle oorsprong in die kritiek van Jean-Francois Lyotard, vanaf 1979, op modernisme. Volgens Ward (2003:170) is Lyotard se vertrekpunt 'n nadenke oor die gronde van kennis. Lyotard se basiese argument is dat weens wydlopende veranderinge in kultuur en die gemeenskap, wetenskaplike dissiplines nie langer aanvaar dat hulle teorieë en ontdekkings universele of tydlose waarde het nie.

Babbie en Mouton (2001:44) som Lyotard se insigte op deur te stel dat hy modernisme se afhanklikheid van metanarratiewe gekritiseer het omdat metanarratiewe soek na universele stories van die wêreld. Lyotard sien universalisme as 'n soeke na homogene epistemologiese en morele beginsels en norme.

Ward (2003:170) noem dat Lyotard beklemtoon dat wetenskap nie méér op waarheid kan aanspraak maak as filosofie of historici nie. Almal is volgens Lyotard storievertellers en die narratiewe wat hulle voortbring, word beperk deur die protokolle van die veld waarin hulle werk. Elke dissipline is volgens Lyotard eintlik 'n spel met taal wat net sin maak binne eie grense. Wetenskaplike

waarheidsaansprake kan slegs gelegitimeer word met verwysing na die spesifieke wetenskaplike spel van taal waarin dit gemaak word. 'n Navorsers of teoretikus kan daarom nie eindelose moontlikhede ondersoek nie, maar word ingeperk deur 'n stelsel met konvensies en toelaatbare gedrag.

Navorsing jaag befondsing na en is meer gefokus op doeltreffendheid, as op 'n soeke na die waarheid. Volgens Lyotard maak wetenskap aanspraak daarom om progressief te ontwikkel na totale kennis, om in verskillende dissiplines dieselfde doel na te streef, en om universeel te wees deurdat dit totale waarheid nastreef wat die ganse mensdom sal baat, maar daarteenoor het wetenskap gelei tot kernwapens en ekologiese rampe. Vandaar postmodernisme se wantroue van metanarratiewe. Boonop het die wetenskap so versplinter in dissiplines met hulle eie taal en agendas dat 'n geheeloorsig nie bereik kan word nie, wat die wetenskappe skepties oor die ontdekking van *die* waarheid maak.

Ward (2003:173) noem dat Lyotard dit stel dat postmoderne wetenskap:

- nie koherent is nie,
- nie langer gewaardeer kan word vir die bydrae wat dit tot menslike vooruitgang maak nie,
- die idee laat vaar het dat die som van alle kennis eendag sal kulmineer in 'n staat van perfekte inligting; en
- 'n massa onversoenbare klein wetenskappe geword het met geen ander doel as om verdere navorsing te genereer nie.

Die versplintering van kennis soos deur Lyotard bespreek word verder weerspieël deur 'n wyer sin van maatskaplike en kulturele disintegrasie. Daarom het Lyotard se sienings in soveel uiteenlopende velde weerklank gevind. Hoewel "The postmodern condition" eintlik aanvanklik op die eksakte wetenskappe gemik was, is dit volgens Ward (2003:173) nie verbasend nie dat dit 'n groter impak op die geesteswetenskappe gehad het.

Postmoderniste beklemtoon volgens Babbie en Mouton (2001:44) die plaaslike konteks, verskille tussen situasies, en die verband tussen ondersoek en mag. Postmoderniste verwerp die moontlikheid van universele en objektiewe wetenskapsbeoefening en ook die moontlikheid van emansiperende wetenskap. Teorie is nooit neutraal nie. Alle kennis, ook wetenskaplike kennis, sal altyd bestrede kennis bly. Sosiale teorieë is self histories en daarom gebonde aan historiese tydperke. Waardevrye geesteswetenskaplike ondersoek is onmoontlik. Postmoderniste stel teenoor metanarratiewe; konkrete, gekontekstualiseerde narratiewe wat werklike belange van konkrete mense in ag neem. Daarmee saam kom 'n verwagting dat die grense tussen akademiese dissiplines sal verdwyn.

Volgens Ward (2003:181) voel kritici van postmodernistiese politieke denke dat die postmoderne benadering te maklik aanvaar dat “alles aanvaarbaar is” en gevolglik passief raak. Postmodernisme wil alle vorme van kulturele en individuele diversiteit ondersteun, maar dit lei tot 'n verswakkende vorm van relativisme waar niks meer as feit aanvaar kan word nie.

Babbie en Mouton (2001:43) se beoordeling van postmodernisme lei hulle tot die gevolgtrekking dat hoewel postmodernisme invloedryk is in sosiale metateorie, die invloed daarvan op praktyk van wetenskapsbeoefening beperk is. Behalwe vir die meer algemene epistemologiese kwessies soos die denkbeeld van kennis, die doelwitte van die wetenskap, die verhouding tussen kennis en mag, en verbandhoudende debatte, het min studies aangetoon hoe die werklike praktyke van wetenskaplikes anders sal wees binne die raamwerk van postmodernisme. Tog beteken dit nie dat hulle kritiek teen modernistiese geesteswetenskappe nie ernstig opgeneem moet word nie. Hulle klem op heterogeniteit in modusse van kennisproduksie, oor die konteksgebonde spesifiekheid van kennis aansprake in geesteswetenskappe en die onmoontlikheid van 'n waardevrye en neutrale benadering tot menslike ondersoek, bly belangrike insigte.

#### 1.4.2 'n Metateoretiese begroning van hierdie studie

'n Metateoretiese bespreking in die eerste hoofstuk van hierdie studie, verhoed nie dat die fokus later meer prakties op evaluering in tolkingsbeplanning sal val nie. Babbie en Mouton (2001:48) noem dat hoewel kennis geneem moet word van metateoretiese grondslae, wetenskaplike ondersoek behels dat die metawetenskaplike grens oorgesteek moet word om by die praktyk van geesteswetenskaplike wetenskapsbeoefening uit te kom. Greene (2000:981, 984) stel dit dat maatskaplikeprogramevalueerders die metodes en hulpmiddels van die geesteswetenskappe gebruik; maar nie om abstrakte teoretiese vrae te beantwoord nie. Hulle poog om vrae wat aktueel is vir besluitnemers, programadministrateurs, diensleweringpersoneel en deelnemers aan 'n program te beantwoord. Die epistemologieë van postpositivisme, utilitariese pragmatisme, interpretivisme en konstruktivisme (verwant aan fenomenologie) en kritiese geesteswetenskappe word almal tans benut in die praktyk van maatskaplikeprogramevaluering. Daar is wedersydse implikasies na aanleiding van die gekose epistemologie, primêre waardes wat bevorder word, teikengroep van evaluasie, voorkeurmetodologie, en evaluasievrae.

Die implikasie van Greene se insig is dat hierdie studie van evaluering van taalbeplanningsprosesse ten opsigte van tolkdienste wel op enige van die drie belangrikste metateoretiese paradigmas gebaseer kan word. Die keuse sal egter implikasies hê rakende die vrae wat gestel word en die metodologie wat benut word in die studie. Gegewe die tipiese evalueringvrae, teikengehoor en voorkeurmetodes wat verder in hoofstuk 3 aangestip word, word gekies om hierdie studie op die fenomenologiese metateorie te grond met die gepaardgaande kwalitatiewe metodologie, hoewel daar volgens Lincoln en Denzin (2000:1047) postmodernistiese beïnvloeding in kwalitatiewe metodes waarneembaar is soos die wegbeweeg van meesternarratiewe en enkele oorkoepelende ontologiese, epistemologiese en metodologiese paradigmas. Kwalitatiewe navorsers wil deesdae die wêreld bestudeer uit die perspektief van die individu of groep wat homself, haarself of dit self geslagtelik en histories plaas. Dit is ook waar van hierdie studie. Lincoln en Denzin (2000:1049) beklemtoon dat die kwalitatiewe navorser nie objektief,

gesaghebbend, polities neutraal of 'n buitestaander is nie. Die kwalitatiewe navorser is in 'n historiese moment vasgevang. Betekenis kan vele inhoude hê en is immer oop. Die navorser en nagevorsde bevind hulle in 'n aaneenlopende morele dialoog. Hierdie studie met sy keuse van 'n fenomenologiese metateoretiese begronding is onderhewig aan die bogenoemde aannames.

Greene (2000:985) bevestig dat met kwalitatiewe evalueringstudies, die belang en insigte van die betrokkenes by die program sterk klem geniet deur hulle gekontekstualiseerde verstaan van die program te verwoord. Verder bevestig Greene die noue verband tussen die kwalitatiewe benadering en konstruktivisme of interpretivisme. Konstruktiviste wil byvoorbeeld die komplekse wêreld verstaan uit die oogpunt van diegene wat direk daardeur geraak word en wat dus die realiteit eerstehands ervaar. Konstruktiviste aanvaar die emiese uitgangspunt. Hulle wil die betekenis wat betrokkenes in 'n situasie daaraan heg, verstaan. Betekenis word deur maatskaplike akteurs uit hulle leefwêreld gekonstrueer (daarom konstruktivisme). Daarom aanvaar konstruktiviste dat wat gesien word as objektiewe kennis en waarheid, die gevolg van perspektief is. Dit word deur mense gevorm om in simboliese stelsels (soos taal) te kan uitdruk en om by hulle idee van realiteit te pas. Verder stel Greene (2000:986) dit dat konstruktivistiese ondersoekers se doel is om gekontekstualiseerde betekenis te verstaan. Die doel met maatskaplike ondersoek is dus nie om wetmatighede af te lei nie, maar om mense se konstruksies van betekenis in spesifieke kontekste te verstaan, want dit vorm maatskaplike realiteit wat menslike aksies rig. Die konstruktivis erken dus dat objektiwiteit onhaalbaar is en dat subjektiwiteit in die geesteswetenskappe teenwoordig is. Feite hang daarom af van waardes wat gehuldig word. Die konstruktivistiese ondersoeker erken die waardedimensie van lewenservaring en menslike betekenis, maar bevorder nie 'n spesifieke stel waardes nie (terwyl die kritiese ondersoeker juis spesifieke waardes wil bevorder). Daarom bevestig Greene dat konstruktivisme waardepluralisties is. Metodologies sal konstruktiviste 'n konteks bestudeer om dit te verstaan, eerder as om intervensionisties te voorspel en beheer. Verstaan (begrip) is metodologies belangriker as tegniek, hoewel prosedurele struktuur nie heeltemal verontagsaam word nie. Greene (2000:987) meld dat evalueerders daarop gesteld is dat hulle kriteria en metodes ter ondersteuning van hulle evalueerende

kennisaansprake empiries gebaseerde weergawes van programervarings moet wees en nie bevooroordeelde opinies van die ondersoeker nie.

Samevattend word bevestig dat hierdie studie metateoreties in die fenomenologie gegrond is en dat van kwalitatiewe metodes gebruik gemaak sal word. Die klem val egter op die praktyk van evaluering en nie op metateorie of selfs metodologiese kwessies nie. Verder sal die gekontekstualiseerde siening van betrokkenes by tolkdienste in Suid-Afrika klem geniet in hierdie studie terwyl die navorser nie aanspraak maak op objektiwiteit, gesaghebbendheid of neutraliteit nie. Daar word deurlopend gestreef om die betekenis wat die betrokkenes by evaluering aan die evaluering van tolkdienste heg, as betekenisinhoud te aanvaar. Ek as navorser wil verstaan en nie voorskryf of verklaar nie.

#### 1.4.3 Plasing van hierdie studie ten opsigte van postmodernisme

Hierdie studie neem kennis van die postmodernistiese kritiek op die modernisme. Volgens Ward (2003:9) word modernisme gekenmerk deur geloof in vooruitgang; optimisme; rasionaliteit; die soeke na absolute kennis in wetenskap, tegnologie, die gemeenskap en politiek; en die idee dat verkryging van kennis van die ware self die enigste grondslag vir alle ander kennis was. In die debat oor die aard van postmodernisme word daar dikwels na hierdie soort waardes as ideale van verligting verwys, omdat modernisme geassosieer word met die Era van Rede (die Verligting wat in die sewentiende en agtiende eeu in Europa ontstaan het) en wat volgens Ward alle Westerse denke beïnvloed het. Van die vroeë ideale van verligting was dat rasonele ondersoek die leidende beginsel van alle kennis is en daar is geglo dat slegs vooruitgang in intellektuele metodes 'n wêreld van orde, veiligheid, maatskaplike begrip en geluk teweeg kon bring. Vooruitgang in die gemeenskap sou teweeggebring word deur die mensdom geleidelik, deur middel van toenemende selfkennis en nougesette intellektuele metodologie, tot 'n toestand van perfeksie te bring. Daar is geglo in universele menseregte. Daar is ook geglo dat Europa die mees gevorderde en verligte deel van die wêreld was. Daarom kon Europa die res van die wêreld koloniseer om dit te verbeter.

Toe die wêreld sy geloof in tegnologiese vooruitgang en die ideale van verligting begin verloor, het hierdie tydperk van ontnugtering as die postmodernisme begin bekendstaan het. Teen die 1980's is die term postmodernisme egter so algemeen gebruik, dat byna enigiets daar ingedefinieer kon word. Tog is postmodernisme volgens Ward (2003:5) nie 'n denkskool of 'n verenigde intellektuele beweging nie. Hy oordeel egter dat aspekte van postmoderne teorie teen 2003 ten volle geïntegreer is in geesteswetenskaplike kursusse regoor die Westerse wêreld en dat dit deur byna elke dissipline aanvaar is. Die probleem is egter dat die betekenisinhoud wat postmodernisme in een dissipline het, nie noodwendig sal ooreenstem met die betekenisinhoud van postmodernisme in 'n ander dissipline nie.

Terwyl die moderne era gekenmerk word deur positiwiteit, word die postmoderne gemeenskap volgens Ward (2003:10-11) geassosieer met pessimisme, uitputting, irrasionaliteit, en ontnugtering met die idee van absolute kennis en daarom ook van menslike vooruitgang. Die postmoderne bevraagtekening van die Verligting vind onder meer neerslag in skeptisisme oor die narratiewe om die menslike ras te verduidelik en oor die idee van vooruitgang.

In hierdie proefskrif poog ek deurlopend om postmodernistiese kritiek in berekening te bring en die tersaaklike vraagstukke verantwoordelik te hanteer. Ek as navorser kies om die studie metateoreties modernisties binne die fenomenologiese paradigma te onderneem. Daarmee word die toenemende invloed van die postmodernisme nie ontken nie. Babbie en Mouton (2001:43) en ook Greene (2000:981) toon tereg aan dat 'n akademiese studie nie net in die metateoretiese veld, waar postmodernisme veral sterk gevestig is, sy antwoorde soek nie. Hierdie studie ondersoek veral die praktyk van evaluering by tolkingsbeplanning en daarom bied 'n fenomenologiese begroning meer aan die navorser as 'n suiwer postmodernistiese begroning.

In die lig van Ward (2003:38) se stelling dat postmodernisme nie gewoonlik 'n verwerping van modernisme behels nie, maar wel 'n kritiese dialoog daarmee, hoop hierdie studie om 'n bydrae tot daardie gesprek te lewer. Hoewel postmoderne skeptisisme en bevraagtekening 'n plek het, sien ek as navorser dogmatiese en selfs onversetlike skeptisisme en bevraagtekening as meer afbrekend as opbouend. Hierdie studie word daarom onderneem binne die fenomenologiese metateorie, met inagneming van postmodernistiese kritiek daarop, eerder as binne 'n postmodernistiese metateorie met skeptisisme en bevraagtekening van modernistiese wetenskapsbeoefening. Hoewel die postmoderne ontnugtering met emansiperende wetenskap erken word, is die uitgangspunt met hierdie studie dat die soeke na verbetering, wetenskapsbeoefening behoort te rig. Anders is dit moontlik dat wetenskapsbeoefening in nihilistiese wanhoop sal verval.

### 1.5 Slotsom

Die konseptualisering van hierdie studie spruit uit 'n waargenome vraagstuk rakende evaluering binne tolkdienste in Suid-Afrika. Die navorsingsvrae wat hierdie studie rig, spruit uit die alledaagse leefwêreld. Hierdie studie ondersoek nie net of evaluering ter uitvoering van gehalteversekering gedoen word en hoe dit gedoen word nie, maar inderdaad ook of evaluering van tolkdienste in Suid-Afrika wyer toepassing het as bloot gehalteversekering.

Hierdie studie word modernisties in die metateorie van fenomenologie en met kwalitatiewe metodologiese grondslae in die vakgebied Taalbeplanning onderneem, met inagneming van postmodernistiese insig. Die binnestaanderperspektief van betrokkenes by tolkdienste in Suid-Afrika is bepalend en word in die taalbeplannings- en tolkingsbeplanningskonteks van die hedendaagse Suid-Afrika geplaas. Hierdie studie wil die betekenis wat betrokkenes aan evaluering heg, verstaan.

Wanneer hedendaagse tolkdienste en die evaluering daarvan later in die proefskrif ontleed word, word dit gedoen teen die konteks van taalbeplanning wat oor eeue hier

ontwikkel het. Die samehang tussen mag en taalbeplanning is aangetoon. Die weerstand wat aangevuur word deur taalmiskening is ook aangetoon. Tolking is uit noodsaak reeds vroeg in Suid-Afrika se geskiedenis aangewend om die interlinguale kommunikasiegaping te oorbrug om handel, regspleging en sendingwerk te fasiliteer, maar tolking het nie algemene kultuur in die samelewing geword nie en die belang daarvan het vir lank amper ongemerk verbygegaan. Vanaf 1993 met die aanvaarding van die Grondwet (200 van 1993) wat veeltaligheid statutêr vasstel en die hoë profiel van die Waarheids- en Versoeningskommissie; het tolking as taalfasilitering sterk na vore getree. Die ANC-magshebbers het nie erns gehad om die onderhandelde veeltalige bestel spoedig te implementeer nie en die bevolking het aanvaar dat veeltaligheid duur is en Engels in elk geval oorheers. Indien die inheemse tale egter nie beperkte amptelikheid in selfregerende gebiede verwerf het nie, sou dit moontlik nie amptelike status in 1993 verwerf het wat in 1996 statutêr bevestig is nie.

Suid-Afrika bied taalbeplanningsmatig ongelukkig baie ruimte vir misverstand. Aan die een kant is daar Afrikaners wat die aantasting van hul taalregte as 'n direkte miskening van hulle identiteit ervaar, en swart kulture wat taalregte pragmaties minder belangrik as opwaartse mobiliteit ag. 'n Enkele taal soos Engels is volgens hulle meer samebindend; veral teen die agtergrond dat hulle linguisties verdeel is sodat daar oor hulle geheers kon word.

Teen hierdie agtergrond word evaluering binne tolkdienste in Suid-Afrika verder in hierdie studie ondersoek. Hoofstuk 1 stel die konteks vir die onderneem van die studie. Vervolgens bied hoofstuk 2 'n literatuurstudie oor die rol en plek van die fenomeen van evaluering wat in vakwetenskaplike literatuur aangetref word. Daarna word die navorsingontwerp en metodologie in hoofstuk 3 uiteengesit en begrond wat gevolg word om die veldwerk vir hierdie studie te onderneem. In hoofstuk 4 word vier spesifieke gevallestudies van tolkdienste in Suid-Afrika ondersoek om vas te stel of hulle wel evaluering onderneem en indien hulle vermeld dat hulle evaluering onderneem, hoe hulle daardie evaluering aanpak. Die verskillende stadia tydens die instel en bedryf van die tolkdienste waartydens evaluering onderneem is of word, word

in die besonder aangestip. Hierdie studie word met hoofstuk 5 afgesluit deurdat die bevindinge en aanbevelings van hierdie studie saamgevat word.

## Hoofstuk 2: Literatuuroorsig van evaluering in taalbeplanning en tolkingbeplanning

### 2.1 Inleiding

In die vorige hoofstuk meld ek dat hierdie studie in die dissipline Taalbeplanning onderneem word en dat die dissipline in die 1960's ontstaan het. Reeds op bladsy 4 van hierdie proefskrif word daar na die dissipline verwys as Taalbeplanning en ook as Taalbeleid. Ten einde duidelikheid te kry oor die naam en inhoud van die akademiese dissipline en ook oor die aksie(s) waarna die konsep kan verwys, word 'n oorsig van die betekenisinhoud van die konsep "taalbeplanning" vervolgens aangebied. Alternatiewe benamings vir taalbeplanning word ook genoem en kortliks toegelig.

Aangesien tolkdienste in Suid-Afrika in hoofstuk 4 van hierdie studie ondersoek word, maar dit vanuit die verwysingsraamwerk van Taalbeplanning as dissipline gedoen word, is dit nodig om aan te toon hoe die taalbeplanningsliteratuur voorsiening maak vir tolking as fenomeen binne Taalbeplanning. Nadat die hoofstuk met 'n wye fokus op die dissipline en die aksie van taalbeplanning begin het, word die fokus vernou tot tolking (en ook vertaling) se funksie binne die taalbeplanningsgeheel.

Die plasing van die konsep "evaluering" heel eerste in die titel van die proefskrif en ook in die titel van die huidige hoofstuk, bevestig dat evaluering die belangrikste konsep vir hierdie studie is. Daarom is dit onontbeerlik om 'n literatuuroorsig te gee van die betekenis van die konsep van evaluering in die taalbeplanningsliteratuur, maar ook in die tolkstudiesliteratuur.

Hoofstuk 2 het dus ten doel om 'n literatuuroorsig te bied van die dissipline van Taalbeplanning wat vir tolking ruimte laat en evaluering aantoon as een van die integrale aspekte van taalbeplanning wat die potensiaal het om die sukses van tolkingbeplanning te help bepaal. Sodanige literatuuroorsig stel die teoretiese onderbou wat bevestig dat latere ondersoek na tolkdienste in die alledaagse wêreld

van die Suid-Afrikaanse taalpraktyk inderdaad ook 'n bydrae te lewer het tot die akademiese dissiplines waarby dit aansluit.

## 2.2 Taalbeplanning as dissipline en as aksie

Die konsep “taalbeplanning” is 'n relatiewe nuwe konsep in die geesteswetenskappe. Lo Bianco (2010:143) noem dat die konsep waarskynlik eerste in 1953 deur Uriel Weinreich gebruik is in die konteks van verskillende tale wat in interaksie met mekaar verkeer. Volgens Hornberger (2006:26) het Einar Haugen die konsep van taalbeplanning in 1959 uitgebrei deur dit te gebruik om na die opstel van 'n normatiewe ortografie, grammatika en woordeboek te verwys. Die volgende invloedryke taalbeplanningskundige waarna Lo Bianco (2010:144) verwys is Heinz Kloss wat statusbeplanning in 1969 as een van die belangrikste kategorieë van taalbeplanning ingevoer het om aan te toon hoe gemeenskappe rolle en funksies deur wette en regulasies aan taal toeken, in teenstelling met korpusbeplanning wat na verandering van die taalvorm verwys. Hoewel aangevoer kan word dat denke oor taalbeplanning in die 1960's sterk uit die VSA gestimuleer is, het insette van regoor die wêreld taalbeplanning vanaf die 1970's verryk.

Die klassieke siening van die taalbeplanningsproses word deur Lo Bianco (2010:144) opgesom deur te meld dat regeringsliggame keuses moet maak oor:

- Die identifisering van 'n taalprobleem of 'n kommunikasieprobleem.
- Die formulering van alternatiewe wyses om die probleem op te los.
- Die norm wat bevorder gaan word.
- Die wyse waarop dit geïmplementeer gaan word.

'n Waargenome taalprobleem lei tot 'n taalbeleid wat tot taalbeplanning lei.

Die bogenoemde uiteensetting van die taalbeplanningsproses verwys na die aksie van taalbeplanning, maar deur die beskrywing van die aksie van taalbeplanning, het daar ook 'n akademiese dissipline van Taalbeplanning tot stand gekom. Die opskrif

van hierdie subafdeling van die proefskrif mag die persepsie wek dat dit altyd moontlik is om die aksie en die dissipline te onderskei. Ek moet egter hier die noue saamhang van aksie en dissipline beklemtoon, aangesien die dissipline nooit sou ontstaan het indien dit nie nodig was om die aksie te beskryf en te bespreek nie. Die aksie is egter so ingewikkeld en so ingebed in menswees en gemeenskapwees, dat pogings deur die dissipline om die aksie te omskryf en sistematies aan te toon, telkens aspekte uitlaat of onderbeklemtoon. Dit is egter juis hierdie “onvolledigheid” of “imperfeksie” om die aksie van taalbeplanning in omskrywing vas te vang, wat die ontwikkeling van die dissipline bly stimuleer; in ’n ewigdurende strewe om die verskillende onderdele meer omvattend te sistematiseer in ’n samevattende geheel. Ek sal deurlopend poog om, waar van toepassing, aan te toon of daar na die aksie van taalbeplanning of die dissipline van Taalbeplanning verwys word.

Vir die doeleindes van hierdie studie moet die uiteinde van teoretiese nadenke ’n praktiese toepassing ten opsigte van tolkingbeplanning lewer. Hornberger (2006:35) druk dit goed uit wanneer sy noem dat dit die eise is wat in die alledaagse wêreld aan Taalbeleid en -beplanning gestel word, wat die teoretiese werk die moeite werd maak. Lo Bianco (2010:152) meld dat skemas en taksonomieë indrukwekkend is, maar dat dit hoofsaaklik navorsing ondersteun wat kan neig om meganistiese weergawes te wees van wat in die werklikheid vloeibare en dinamiese realiteite is wat boonop in ’n spesifieke plaaslike konteks gelokaliseer is. Lo Bianco (2010:154) verwys ook na Fishman se siening dat “baie min taalbeplanningspraktyk in werklikheid beïnvloed is deur taalbeplanningsteorie”. Dit lei Lo Bianco tot die gevolgtrekking dat nie Taalbeplanningsteorie of kritiek op Taalbeplanningsteorie baie invloed in die alledaagse wêreld het nie. Werklike taalbeplanningswerk word deur niespesialiste onderneem en maak nie noodwendig gebruik van akademiese teorieë en konsepte nie. Meestal word aanvaar dat taalbeplanning ’n onproblematiese onderafdeling van algemene beleidmaking is. Dit beteken egter nie dat hierdie studie onverantwoordelik met die teorie wil omgaan, of by voorbaat aanvaar dat die nadenke nie praktiese toepassing sal vind nie. Dit stel eerder die uitdaging om Taalbeplanning as dissipline en taalbeplanning as aksie met ewe veel respek te benader.

'n Gerekende vakkundige soos Spolsky (2012:3) noem die naam van die veld 'n raaisel. Binne 'n positiewe tydsgees het linguïste hulle onderneming om taalprobleme van state wat pas onafhanklik geword het op te los, taalbeplanning genoem. Die eindproduk van die aksie taalbeplanning was 'n taalbeleid. Volgens Spolsky (2012:4) het linguïste se planne selde gewerk, omdat emosie in die werklikheid van die spesifieke konteks die plan meestal teengestaan het. Taalbeleid het egter bly ontwikkel, met of sonder planne. Daarom verkies sommige vakkundiges om na die aksie en veld as taalbestuur te verwys, omdat die proses dan uitloop op strategieë en nie planne nie. Taalbestuur beklemtoon verder dat waardes en aanbevelings voortdurend aangepas moet word omdat die taalsituasie deurlopend verander.

Spolsky (2012:5) verkies om die oorkoepelende veld "taalbeleid" te noem, wat drie verbandhoudende maar onafhanklike komponente het, naamlik:

- werklike taalpraktyke van die lede van die spraakgemeenskap;
- die waarde wat lede van 'n spraakgemeenskap aan verskillende taalvariëteite heg, wat Spolsky (2004:39) in 'n ander publikasie verwoord as taaloortuigings en ideologie; en
- taalbestuur (wat ek kies om taalbeplanning te noem) waardeur lede van 'n taalgemeenskap poog om ander lede van 'n taalgemeenskap se taalpraktyke te wysig, wat uiting in eksplisiete beleid of planne mag vind.

In nog 'n ander publikasie stel Spolsky (2009:175) dit dat taalbeleid in 'n onafhanklike nasiestaat beïnvloed word deur vier faktore, naamlik:

- die sosiolinguïstiese ekologie (taalpraktyke) van die nasie;
- 'n stel aannames (taalideologie) wat taal in verband bring met nasionale identiteit;
- die effek van globalisering (veral die trekkrag na Engels as internasionale taal); en

- druk vir aandag aan die regte van linguistiese minderhede.

Spolsky (2004:217) noem samevattend dat taalbeleid oor keuses handel wat 'n individu, spraakgemeenskap of gesaghebber maak. Sommige keuses word as negatief beskou en teengewerk en ander keuses word as positief beskou en bevorder. Taalbestuur is pogings om ander taalgebruikers te beïnvloed om positiewe keuses te maak. Die potensiële sukses van taalbestuur sal volgens Spolsky (2004:222) afhang van die mate waartoe die bogenoemde vier faktore ooreenstem met die taalbestuurder se oogmerke, hoewel Spolsky (2004:219) ook daarop wys dat die kritieke faktor nie die feitelike situasie is nie, maar eerder wat die algemene persepsie van die situasie is.

Spolsky se siening van taalbestuur is een van twee moontlike sienings daarvoor. Die ander siening van taalbestuur is deur Jernudd, Neustupný en later Nekvapil geformuleer. Jernudd en Nekvapil (2012:16) omskryf taalbeleid, taalbeplanning en taalbestuur as wetenskaplikes wat bestudeer hoe mense optree ten opsigte van taal en uitinge, hoe mense hulle eie diskoers bestuur, hoe mense tale en die kenmerke van tale evalueer en dink oor die aanpassing van taal, en partykeer wel taal aanpas. Taalbeplanning dui vir hulle op die staat of 'n agentskap wat deur die staat gemagtig is wat 'n taalbeleid opstel en implementeer wat bepaal watter taal of taalvariëteit in watter domein gebruik moet word, en indien nodig die taal vir die domein ontwikkel. Daarteenoor dui taalbestuur vir Jernudd en Nekvapil (2012:17) op 'n breër siening van agentskap. Nie net die staat nie, maar ook verskillende partye se belange by 'n taal of kompeterende tale word in ag geneem met elk se gevolglike gedrag teenoor 'n taal of tale wat ook in aanmerking geneem moet word.

Wanneer Kaplan en Baldauf (1997:x) die dissipline noem waaroor hulle boek handel, dan verwys hulle op die dieselfde bladsy op twee wyses na die dissipline. Eenmaal noem hulle dit "*Language Planning*" en twee paragrawe verder verwys hulle na die dissipline as "*language policy and language planning*" (skuinsdruk, hoofletters en kleinletters presies soos deur hulle gebruik). Verder in hulle boek en inderdaad in die

titel daarvan: “Language Planning: from practice to theory”, wat een van die invloedryke werke oor die teorie van die dissipline is, verwys hulle na die dissipline as Taalbeplanning.

Ricento (2006) tree as redakteur op vir ’n werk met bydraes van verskeie vakkundiges oor dieselfde dissipline. Ricento gebruik as titel: “An Introduction to Language Policy: Theory and Method”. Vakkundiges soos Tollefson, Pennycook, Canagarajah en Blommaert is sommige van die groter getal vakkundiges wat Ricento se voorbeeld navolg deur in hulle hoofstukopskrifte ook na die dissipline as Taalbeleid te verwys. Twee vakkundiges, naamlik Hornberger en Wiley, verwys egter na die dissipline as Taalbeleid en -beplanning. Wanneer Ricento (2006) in die inleidende hoofstuk, getiteld: “Theoretical Perspectives in Language Policy: An Overview” na die veld verwys gebruik hy self die wisselvorm “language policy and planning (LPP)”.

Dat dit een dissipline is wat onder verskillende name bekendstaan, word bevestig wanneer die pioniers in die veld genoem word. Ricento (2006:xi-xii) verwys na Ferguson, Haugen, Kloss en Rubin en noem dan dat gesaghebbende boeke wat onlangs verskyn het deur Spolsky, Kaplan en Baldauf geskryf is. Joernale wat genoem word, is *Language Policy* en *Current Issues in Language Planning*. Ricento se indeling skakel ook met Lo Bianco se uiteensetting waarna vroeër in hierdie hoofstuk verwys is, wat Haugen en Kloss ook as pioniers aantoon. Dit bevestig ook weer die skakeling van aksie en dissipline.

Hoewel die titel van sy boek “Language Policy” is, noem Johnson (2013:3) dat hy in die eerste boek ook die term “Taalbeleid en -beplanning” benut uit respek vir die navorsingstradisie wat onder die naam “Taalbeplanning” oorsprong aan die akademiese veld gegee het en omdat taalbeleid en taalbeplanning volgens sy oordeel saamgevloei het in een veld.

Wanneer ek dus kies om in hierdie proefskrif na die dissipline as Taalbeplanning te verwys en na die aksie as taalbeplanning te verwys, doen ek dit met die wete dat sommige vakkundiges ander benamings sou verkies. My keuse impliseer nie 'n voorkeur vir die een of ander benaming nie, maar sluit eerder aan by 'n navorsingstradisie wat al oor meer as 'n halfeeue strek. Taalbeplanning word dus hier in die wydste moontlike betekenis gebruik sodat dit taalbeleid en taalbestuur as aksies ook kan insluit.

Ricento (2006:x), asook Kaplan en Baldauf (1997:x) plaas taalbeleid as 'n navorsingsfokus in die sosiolinguistiek en breër binne die geesteswetenskappe. Ricento beklemtoon egter dat taal so ineenskakel met menswees oor die algemeen dat daar perspektiewe oor taal in verskeie geesteswetenskaplike dissiplines voorkom. Cooper (1989:42) is van mening dat taalbeplanning uit twee dissiplines ontstaan het, naamlik toegepaste linguistiek en taalsosiologie.

Ek bevestig weer dat die konsep van taalbeplanning of taalbeleid ook na 'n menslike aktiwiteit kan verwys. Hornberger (2006:25) en Kaplan en Baldauf (1997:ix) noem dat die aksie van taalbeplanning so oud soos opgetekende menslike geskiedenis is, aangesien maghebbers hulle ondergeskiktes beïnvloed het om die magshebbers se taal te begin gebruik. Ricento (2006:5) beklemtoon ook dat taalbeplanning amper altyd voorkom in veeltalige, multikulturele omgewings waarin beplanning vir een taal gevolg het vir ander tale en etnolinguistiese groepe. Daarom vertoon besluite oor watter tale vir watter doelwitte beplan word, magsverhoudings en voel Ricento dat bepaal moet word wie se belange en waardes gedien word wanneer taalplanne en taalbeleid voorgestel, geïmplementeer en selfs geëvalueer word.

Wanneer Ricento (2006:18) 'n bestekopname van Taalbeleid as interdissiplinêre veld doen, is sy bevinding dat teorieë 'n belangrike rol in die ontwikkeling van die veld gespeel het deurdat dit navorsing in die veld gestimuleer het en gelei het tot geïntegreerde modelle. Een van die meer invloedryke geïntegreerde modelle blyk dié van Hornberger te wees.

Tabel 2.1: Hornberger se geïntegreerde raamwerk van die doelwitte van taalbeleid en taalbeplanning

Tipes	Beleidbeplanning- benadering (oor vorm)	Bevorderingbeplanning- benadering (oor funksie)
Statusbeplanning (oor gebruike van taal)	Verampteliking Nasionalisering Statusstandaardisering Verbanning	Herlewing Instandhouding Verspreiding Interlinguale kommunikasie <ul style="list-style-type: none"> <li>• internasionaal</li> <li>• intranasionaal</li> </ul>
Verwerwingbeplanning (oor gebruikers van taal)	Groep Opvoeding/Skool Geletterdheid Godsdienstig Massamedia Werk	Herverwerwing Instandhouding Verskuiwing Vreemde taal/tweede taal/ Geletterdheid
Korpusbeplanning (oor taal)	Korpusstandaardisering Hulpkodesstandaardisering Grafisering	Modernisering (nuwe funksies) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leksikaal</li> <li>• Stilisties</li> </ul> Opknapping (nuwe vorme, ou funksies) Suiwering Hervorming Stilistiese vereenvoudiging Terminologiese vereniging

Hornberger (2006:26) ontwikkel haar raamwerk deur te begin met 'n oorsig van die historiese ontwikkeling van Taalbeleid en -beplanning. Sy verwys onder andere na Ricento se onderskeid van die drie fases van die ontwikkeling van die dissipline, wat

reeds in die vorige hoofstuk van hierdie proefskrif gemeld is. Die eerste twee fases het hoofsaaklik op die oplos van praktiese taalprobleme van ontwikkelende nasies gefokus. Aanvanklik is dit met optimisme gedoen, maar later met bewustheid van die beperkinge en potensiële negatiewe gevolge van die heersende modelle.

Sedert die 1970's en 1980's het vakkundiges die beskrywende modelle wat ontwikkel is, toenemend gekritiseer en bevraagteken en oproepe om meer teoreties gegronde modelle gedoen. Teen die einde van die 1980's was daar volgens Hornberger (2006:27) die gevoel dat die studieveld gestagneer het en nuwe teoretiese en empiriese perspektiewe benodig het om vorentoe te beweeg. Om die konsepte en modelle wat tot voor die 1990's in die dissipline ontwikkel het, te konsolideer, het Hornberger (2006:29) haar geïntegreerde raamwerk voorgestel.

Op die vertikale as word die taalbeplanningstipes weergegee, naamlik statusbeplanning, korpusbeplanning en verwerwingsbeplanning. Statusbeplanning verwys na pogings om funksies van 'n taal uit te brei. Korpusbeplanning verwys na pogings om die struktuur of vorm van 'n taal meer toepaslik te maak. Verwerwingbeplanning verwys na pogings om meer gebruikers van die taal te kry. Hornberger (2006:32) noem dat verwerwingsbeplanning meer met statusbeplanning gemeen het as met korpusbeplanning.

Op die horisontale as word die taalbeplanningsbenaderings weergegee, naamlik 'n beleidsbenadering tot taalbeplanning en 'n bevorderingsbenadering (ook genoem 'n kultiveringsbenadering) tot taalbeplanning. Die beleidsbenadering verwys na die gemeenskap en nasie op makrovlak en handel oor taalverspreiding en standaardtaal. Die bevorderingsbenadering handel oor die mikrovlak van taal soos spreekwyses en skryfwyses.

Hornberger (2006:30) bevestig dat taalbeplanningstipes en -benaderings in sigself nie politieke oogmerke het nie, maar dat die doelwitte waarvoor dit aangewend kan

word 'n politieke kleur kan kry. Dit is die doelwitte wat aan taalbeplanningsaktiwiteite gekoppel word wat die aard van die beoogde verandering bepaal. Die taalbeplanner moet dus 'n keuse uitoefen van die doelwit of doelwitte wat nagestreef gaan word. Die byna 30 genoemde doelwitte is ook nie noodwendig 'n volledige lys van moontlike taalbeplanningsdoelwitte nie. Verder beklemtoon Hornberger (2006:32) dat taalbeplanning 'n groter kans op sukses het indien verskeie doelwitte tegelykertyd nagestreef word. As 'n taal byvoorbeeld as 'n amptelike taal verklaar word, sal hierdie verklaring nie veel bereik indien daar nie ook geleentheid geskep word dat die taal as skooltaal benut kan word nie, of indien daar nie 'n skryfstelsel en gestandaardiseerde grammatika vir die taal bestaan nie. Hornberger (2006:33) voel eintlik dat taalbeplanning die doeltreffendste uitgevoer gaan word indien doelwitte uit al ses selle van die raamwerk in die poging ingesluit word. Dit laat reeds die ruimte dat byvoorbeeld interlinguale kommunikasie as die belangrikste doelwit beskou kan word, wat dan ook ander doelwitte betrek ter ondersteuning.

Taalbeplanning vir 'n betrokke taal het gewoonlik ook gevolge vir die omliggende tale. Hornberger (2006:33) is van mening dat die klem in Taalbeleid en -beplanning vroeg in die 21ste eeu toenemend skuif na 'n fokus op ideologie, ekologie en agentskap.

In sy vooruitskouing op ontwikkelende tendense in taalbeleidsnavorsing, stel Ricento (2000b:208) dit dat dit lyk asof die belangrikste veranderlike wat die ouer positivisties/tegniese benadering tot die studieveld onderskei van die nuwer kritiese/postmoderne benadering juis die veranderlike van agentskap is, wat fokus op die rol van individue en organisasies in die prosesse van taalgebruik, taalhouding en taalbeleid. Die vraag wat navorsers moet beantwoord en wat volgens Ricento nog nie gedoen is nie, is hoekom individue kies om 'n sekere taal en variëteit vir spesifieke funksies in sekere domeine te gebruik (of op te hou gebruik) en of hierdie keuses beïnvloed word deur institusionele taalbeleidsbesluitneming vanaf plaaslike tot supranasionale vlak. Volgens Ricento is die implikasie dat mikrovlaknavorsing geïntegreer sal moet word met makrovlakondersoeke om 'n meer volledige verduideliking van taalgedrag, wat taalverandering insluit, te verskaf. Wat nodig is, is

'n konseptuele raamwerk wat die verband tussen patrone van taalgedrag in spesifieke kontekste en die uitwerking van makro-sosiolitieke kragte op die status en gebruik van tale op maatskaplike vlak aantoon.

Ter samevatting bevestig ek Lo Bianco (2010:145) se stelling dat daar nie 'n algemeen aanvaarde of standaarddefinisie van taalbeplanning is nie. Indien dit nodig is om taalbeplanning in 'n definisie vas te vang, volg hierdie studie denkbearde soos dié van Kaplan en Baldauf (1997:3, 27), Cooper (1989:35), Spolsky (2003:123) en Meylaerts en Du Plessis (2015?) na deur taalbeplanning te definieer as pogings om 'n persoon of persone se taalgedrag te beïnvloed. Volgens hierdie siening kan taalbeplanning op alle moontlike vlakke gedoen word; vanaf individue tot state en selfs supernasionale instellings.

### 2.3 Die voorsiening wat die taalbeplanningsliteratuur vir tolking maak

Meylaerts en Du Plessis (2015?) meld dat daar twee tradisies is wat aantoon hoe daar in die taalbeplanningsliteratuur voorsiening vir tolking en vertaling gemaak word. In die eerste tradisie is tolking een aspek van een van die taalbeplanningsdoelwitte wat daarop gerig is om die status en funksie van 'n taal of tale te bevorder. In die ander tradisie word tolking beskou as 'n meganisme om mense te taalhandelinge te wysig as aspek van taalbestuur. Tolking is dus in die tweede tradisie 'n taalbestuursintervensie in die vorm van 'n taaldiens. Volgens Meylaerts en Du Plessis is die verskil tussen die twee tradisies nie veel meer as 'n effense klemverskil nie. Vervolgens word eers na die doelwittradisie verwys, waarna die intervensietradisie aan die beurt kom.

In die vorige afdeling het Hornberger se geïntegreerde model reeds 'n oorsig gegee van die doelwitte waarvoor taalbeplanning onderneem kan word. Daarom gaan al die doelwitte nie in hierdie afdeling bespreek word nie, maar net daardie taalbeplanningsdoelwit wat die lewering van 'n tolkdienst fasiliteer.

Nahir het in 1977 en weer in 1984 'n artikel oor die aktiwiteite van taalbeplanningsagentskappe gepubliseer en spesifieke doelwitte van taalbeplanning aangetoon. Aanvanklik het Nahir (1977:107) vyf doelwitte met taalbeplanning aangetoon, naamlik taalsuiwering, taalherlewing, taalhervorming, taalstandaardisering en taalverspreiding. Uit sy beskrywing van elk van die vyf doelwitte, lyk dit egter nie of tolking en vertaling onder enige van hierdie doelwitte ingedeel kan word nie. In 'n latere artikel het Nahir (1984:294) sy aanvanklike vyf doelwitte tot elf doelwitte van taalbeplanning uitgebrei, naamlik:

- Taalsuiwering (wat onderverdeel kan word in eksterne suiwering en interne suiwering)
- Taalherlewing
- Taalhervorming
- Taalstandaardisering
- Taalverspreiding
- Modernisering van die woordeskat
- Unifikasie van terminologie
- Stilistiese vereenvoudiging
- Interlinguale kommunikasie (wat onderverdeel kan word in wêreldwye interlinguale kommunikasie en interlinguale kommunikasie op streeksvlak). Wêreldwye interlinguale kommunikasie word weer onderverdeel in hulptale en Engels as *lingua franca*. Die term *lingua franca* word volgens Crystal (1989:180) in sosiolinguistiek gebruik om na 'n hulptaal te verwys wat gebruik word om roetinekommunikasie moontlik te maak tussen groepe mense wat verskillende moedertale praat. Engels is die algemeenste *lingua franca* in die wêreld, maar ander voorbeelde van *lingua francas* wat genoem word, is Frans, Swahili in Oos-Afrika en Hausa in Wes-Afrika. Nahir (1984:312) onderverdeel interlinguale kommunikasie op streeksvlak in *lingua franca* vir 'n streek en wedersydse verstaanbaarheid tussen verwante tale.
- Taalhandhawing, onderverdeel in dominante taalhandhawing en etniese taalhandhawing.
- Hulpkodestandaardisering.

Nahir se definisie van interlinguale kommunikasie as “die fasilitering van linguistiese kommunikasie tussen lede van verskillende spraakgemeenskappe” beskryf duidelik ook die rede waarom tolking onderneem moet word. Indien die woorde “interlinguale kommunikasie” met die woord “tolking” in Nahir se definisie vervang word, is die definisie steeds net so geldig. Interessant genoeg noem Nahir self nie tolking of vertaling as voorbeelde van interlinguale kommunikasie nie. Wat Nahir wel noem, is ’n kunsmatige hulptaal (soos Esperanto), of ’n addisionele natuurlike taal wat gebruik word as *lingua franca* (soos Engels, Spaans of Swahili as gemeenskaplike taal waar die onderskeie spraakgemeenskappe ander tale as eerste taal benut).

In haar geïntegreerde raamwerk van Taalbeleid en taalbeplanningsdoelwitte sluit Hornberger (2006:29) interlinguale kommunikasie in as statusbeplanningstipe en met ’n ontwikkelingbenadering. Sy noem nie of sy tolking en vertaling as deel van interlinguale kommunikasie beskou nie. Die feit dat sy beklemtoon dat die verskillende doelwitte die doeltreffendste in samehang met ander doelwitte nagestreef kan word, kan die toepasbaarheid van tolking en vertaling as aspek van interlinguale kommunikasie in verskillende domeine, soos onder meer akademiese tolking, bevestig. Tolking kan volgens Meylaerts en Du Plessis (2015?) ook benut word ter bereiking van die doelwit van taalhandhawing.

Die vraag mag ontstaan of tolking wel in Nahir se definisie ingelees moet word wanneer hy dit nie uitdruklik as deel van interlinguale kommunikasie meld nie. Vakkundiges wat op Nahir se werk voortbou, stel tolking egter onomwonde onder interlinguale kommunikasie. Kaplan en Baldauf (1997:76) lewer spesifiek kommentaar op Nahir se artikel en is van mening dat hy tolking en vertaling nie as voorbeelde van interlinguale kommunikasie noem nie omdat tolking en vertaling eers ongeveer vanaf 1987 as beleidsgebied ontwikkel is. Aanvanklik is die praktyk van tolking en vertaling as elitisties en individueel van aard beskou. Kaplan en Baldauf stel dit dat tolking en vertaling ’n groeiende gebied van interlinguale kommunikasie verteenwoordig en doen aan die hand dat dit as derde onderafdeling bygevoeg word by wêreldwye interlinguale kommunikasie en interlinguale kommunikasie op streeksvlak wat deur Nahir as die twee onderafdelings genoem is.

Gemeenskapstolking wat onderneem word in polisiekantore, howe en gesondheidsinstellings word spesifiek as 'n groeiende gebied van interlinguale kommunikasie beskou.

Verskeie vakkundiges wys op die verband tussen 'n globaliserende wêreld en die toename van interlinguale kommunikasie. Maurais en Morris (2003:1) noem byvoorbeeld dat taalverandering plaasvind in 'n globaliserende wêreld waar interafhanklikheid toeneem ten koste van onafhanklikheid. Teen hierdie agtergrond verwys hulle na 'n geostrategie van interlingualisme waar linguistiese strategieë globale kommunikasie wil bevorder, eerder as dat nasies teen mekaar kompeteer om hulle tale ten koste van mekaar te bevorder. Kaplan en Baldauf (1997:77) beklemtoon dat met die toename van globale kommunikasie in die twintigste eeu, die behoefte aan interlinguale kommunikasie (tolking en vertaling) vinnig toegeneem het. 'n Praktiese voorbeeld sal wees waar politieke vlugteling in 'n vreemde land gesondheidsorg benodig. Die aanvraag na vaardige en opgeleide tolke en vertalers is in die meeste gevalle veel groter as die aanbod.

Kaplan en Baldauf (1997:77) bevestig dat tolking (en vertaling) spesialisvelde in die linguistiek is; maar tolking en vertaling is al gekritiseer weens 'n gebrek aan 'n teoretiese onderbou. 'n Gebrek aan teoretiese onderbou is soms simptome van 'n spesialisveld waar die aanvraag na opgeleide, vaardige praktisyns so groot is dat opleidingsinstellings sukkel om te voorsien aan die onmiddellike aanvraag na praktisyns. Kaplan en Baldauf meld dat dit in Tolking en Vertaling die geval is, net soos dit ook in Taalbeplanning die geval was dat daar 'n tekort ontstaan het aan individue wat die kapasiteit het om bevredigende diens te lewer, aangesien die aanvraag bloot te groot is.

Wanneer Fettes (2003:37) sy term "interlingualisme" byna twintig jaar na Nahir omskryf, is dit duidelik dat Fettes en Nahir se denkbeeld onder dieselfde tradisie, soos deur Meylaerts en Du Plessis onderskei, hoort. Hoewel Fettes nie vir Nahir in sy bronnelys vermeld nie, is daar merkwaardige ooreenkomste. Die duidelikste

ooreenkoms is dat beide Nahir en Fettes Esperanto en Engels as *lingua franca*, as 'n middel tot interlingualisme of interlinguale kommunikasie bespreek.

Fettes (2003:40) betrek tolking en vertaling egter direk by interlingualisme. Hy wys daarop dat taalbedrywe oor 'n tydperk van langer as 'n eeu in nasiestate ontwikkel het om die interlinguale kommunikasiegaping te oorbrug wat bestaan het wanneer een nasiestaat (met een taal) diplomatieke kontak met 'n ander nasiestaat gemaak het. Die praktisyns wat in taalbedrywe werk, noem Fettes taalmakelaars, wat onder meer professionele tolke en vertalers insluit. Hy verwys na die ideaal binne 'n beskouing van die ekologie van tale, dat spraakgemeenskappe, ten spyte van globalisering en die implikasies daarvan vir veral kleiner tale, hul eie taal kan uitbou, terwyl daar genoeg opgeleide en vaardige taalmakelaars is sodat interlinguale kommunikasie moontlik is sonder dat baie lede van 'n spraakgemeenskap noodgedwonge 'n addisionele taal hoef aan te leer. Fettes (2003:41) bevestig dat dit vir taalmakelaars moontlik is om hoë vlakke van diversiteit, integrasie en billikheid te behaal wat deur interlingualisme vereis word; mits taaldienste doeltreffender en meer bekostigbaar word.

Fettes (2003:41) erken egter dat die ideaal van taalmakelaars wat kommunikasie tussen lede van omtrent enige spraakgemeenskap moontlik maak, sleg afsteek by die praktyk wat heers en die duidelikste na vore kom in multinasionale instellings soos die Verenigde Nasies en Europese Unie. Die billike gebruik van werkstale bly 'n voortdurende stryd. Hy gaan so ver as om dit te stel dat daar 'n *de facto* ongelikheid van tale heers by die betrokke instellings en dat daar 'n groterwordende gaping tussen ryk, groter taalgemeenskappe en die minderheidstale bestaan; veral as die minderheidstaal net in gesproke vorm voorkom. Fettes se waarneming is dat dit slegs Engelssprekendes is wat dit as 'n gegewe aanvaar dat hulle ten alle tye hulle taal kan gebruik.

Dit is nodig om hier op moontlike verwarrende terminologie te wys. Reeds in 1968 het Tauli (1968:167) die term interlinguistiek en *interlanguage* gebruik, maar vir hom

het die term gedui op 'n universele taal wat gebruik word as kommunikasiemiddel deur individue wat aan verskillende taalgemeenskappe behoort. Die etniese taal wat volgens Tauli die geskikste was, is Engels. Fettes se term interlingualisme sluit tolke en vertalers onder die versamelnaam taalmakelaars in terwyl Tauli se term interlinguistiek nie tolke of vertalers insluit nie en Nahir se term interlinguale kommunikasie tolke en vertalers impliseer. Vir hierdie studie dui die konsep van interlinguale kommunikasie op enige fasilitering van kommunikasie tussen lede van verskillende spraakgemeenskappe wat mekaar se tale nie verstaan nie. Dit kan na enige *lingua franca* verwys, maar maak uitdruklik ook vir tolke en vertalers voorsiening.

McEntee-Atalianis (2006:341) wil met haar studie Fettes se denkbeeld van interlingualisme in die praktyk toets. Daarom ondersoek sy interlinguale kommunikasie by die Internasionale Maritieme Organisasie (IMO) met sy 165 lidlande, sy ses amptelike tale en drie werkstale om vas te stel of interlinguale instrumente wat reeds ingestel is, billike en doeltreffende kommunikasie verseker. Sy ondersoek alle middele ter bereiking van interlinguale kommunikasie wat Fettes identifiseer, maar vir hierdie proefskrif is slegs haar bespreking van tolking van toepassing.

McEntee-Atalianis (2004:78), Tonkin (2007:214) en Cuvelier (2007:xvi) wys daarop dat supranasionale organisasies, net soos sommige state waarvan Suid-Afrika onder meer 'n voorbeeld is, *de jure* (volgens die reg) veeltaligheid bevorder, maar *de facto* kommunikasie beperk tot *lingua francas*; veral Engels. Die groeiende gaping tussen 'n veeltalige taalbeleid en eentalige taalpraktyke kan volgens McEntee-Atalianis (2006:344) toegeskryf word aan pragmatiese probleme soos toenemende koste, organisatoriese ondoeltreffendheid en probleme met tolking en vertaling. Al handhaaf die IMO 'n veeltalige beleid, skets die benutting van die tolkdienste deur betrokkenes, 'n negatiewe beeld van die rol van taalmakelaars ter bereiking van interlingualisme.

Die bydraes van Nahir, Hornberger, Kaplan en Baldauf, Fettes, en McEntee-Atalianis behoort tot die tradisie in Taalbeleid en -beplanning wat tolking en vertaling sien as 'n dimensie van interlinguale kommunikasie as een van vele taalbeplanningsdoelwitte wat gerig is die ontwikkeling van die status van 'n betrokke taal. Volgens Meylaerts en Du Plessis (2015?) sien 'n ander tradisie tolking en vertaling as 'n taalbestuursintervensie. Binne die tradisie van taalbestuur is daar twee skole waarna vervolgens afsonderlik verwys gaan word. Beide skole beskou taalbeplanning as 'n tydsgebonde studieveld wat fokus op die doelbewuste regulering van taal en taalgedrag uit die oogpunt van die gesaghebber (wat meestal die staat is). Daarteenoor verwys taalbestuur vir hulle na 'n breër studieveld.

Die eerste denkskool van taalbestuur het volgens Jernudd en Nekvapil (2012:33) sy oorsprong by vakkundiges soos Jernudd en Neustupný wat onderskei tussen eenvoudige bestuur of diskoersgebaseerde bestuur en georganiseerde bestuur of gerigte bestuur. Georganiseerde bestuur word ook beskryf as die metabestuur van diskoers. Eenvoudige bestuur vind plaas wanneer 'n spreker agterkom dat hy of sy 'n niestandaardvariasie geuiter het en onmiddellik ook die standaardvariasie byvoeg, of ook wanneer 'n term byvoorbeeld in 'n woordeboek opgesoek moet word. Georganiseerde bestuur vind plaas wanneer 'n individu nie die aanpassing alleen kan implementeer nie en kundiges of organisasies betrokke raak, soos byvoorbeeld met taalhervormings of met die invoer van 'n nuwe taal in die skoolstelsel. Nekvapil, (2009:6) beklemtoon verder dat die onderskeid tussen eenvoudige en georganiseerde bestuur in die literatuur ook aangedui word as mikrobeplanning en makrobeplanning.

Volgens Nekvapil en Nekula (2008:272) asook Jernudd en Nekvapil (2012:34) geskied eenvoudige taalbestuur, sowel as georganiseerde taalbestuur in vier stadia, naamlik:

1. Kennisname van 'n afwyking van die verwagte (“verwagte” word ook “norm” genoem)
2. Evaluering van die afwyking (positief of negatief)

3. Ontwerp van 'n aanpassing
4. Implementering van die aanpassing

Dit is egter nie noodwendig dat die bogenoemde stappe mekaar moet opvolg nie. Nekvapil (2009:3) beklemtoon dat wanneer 'n kommunikatiewe aksie plaasvind, daar geen afwykings kan wees nie of dat daar wel afwykings van die norm kan wees. Indien daar wel afwykings van die norm is, kan dit nie opgemerk word nie, of dit kan wel opgemerk word. Indien dit opgemerk word, kan dit nie geëvalueer word nie, of dit kan wel geëvalueer word. Indien dit geëvalueer word, hoef 'n aanpassing nie ontwerp te word nie, of 'n aanpassing kan wel ontwerp word. Indien die aanpassing ontwerp is, hoef dit nie geïmplementeer te word nie, of dit kan wel geïmplementeer word.

Nekvapil en Nekula (2008:272) noem dat die kennisname van 'n afwyking in georganiseerde bestuur ideaal die gevolg van navorsing of aanmelding deur kundiges moet wees. Die evalueringsproses behoort verskeie aspekte van die betrokke situasie in ag te neem. Indien 'n afwyking negatief geëvalueer word, lei dit tot die identifisering van 'n taalprobleem. Die aanpassing kan 'n linguïstiese aanpassing of 'n politieke aanpassing wees.

In hierdie denkskool word tolking en vertaling volgens Nekvapil en Nekula (2008:283) gesien as georganiseerde vorme van taalbestuur wat op die uitskakeling van kommunikasieprobleme gerig is. Uit hulle voorbeeld is dit egter duidelik dat “georganiseerde” taalbestuur nie noodwendig veronderstel dat formeel gekwalifiseerde tolke en vertalers benut word nie. Selfs wanneer kollegas wat nie tolk- of vertaalopleiding ontvang het nie, op grond van hulle waargenome taalvaardigheid as tolke en vertalers benut word, word dit steeds as georganiseerde taalbeplanning gekategoriseer. Verder verwys Neustupný en Nekvapil (2003:297-298) na die onderneem van tolking en vertaling as belangrike taalbestuursaksies.

Die tweede denkskool oor taalbestuur het volgens Meylaerts en Du Plessis (2015?) by Spolsky ontstaan met Shohamy wat ook bydraes gelewer het. Hierdie siening van taalbestuur hou volgens Spolsky (2012:5) in dat taalbeleid die oorkoepelende veld is, wat uit drie verbandhoudende maar onafhanklike komponente saamgestel word, naamlik:

- werklike taalpraktyke van die lede van die spraakgemeenskap;
- die waarde wat lede van 'n spraakgemeenskap aan verskillende taalvariëteite heg; en
- taalbestuur (taalbeplanning) waardeur lede van 'n taalgemeenskap poog om ander lede van 'n taalgemeenskap se taalpraktyke te wysig.

Tolke en vertalers word deur Spolsky (2009:246) beskou as deel van taaldienste wat gelewer kan word. Wanneer daar van tolke en vertalers gebruik gemaak word, verteenwoordig dit 'n manier om 'n onopgeloste kommunikasieprobleem te hanteer. Spolsky beskryf taaldienste as 'n korttermynoplossing van 'n akute taalprobleem, maar voorsien dat ander middele van taalbestuur nodig sal wees om die kommunikasieprobleem oor 'n langer termyn op te los. Spolsky (2009:248) deel egter die sentiment met Fettes (2003:41) dat indien vertaling (waarby tolking ook ingelees kan word) akkurater en meer bekostigbaar onderneem kan word, dit die langtermynoplossing vir die kommunikasieprobleem kan word, waar dit tans meer as tussentydse hanteermeganisme beskou word.

Die twee denkskole oor taalbestuur mag verskil oor of taalbestuur die oorkoepelende konsep is, en of taalbestuur 'n onderafdeling van taalbeleid is. Beide denkskole se praktiese toepassing van die aksie van tolking en vertaling binne die raamwerk van taalbestuur het as uitgangspunt dat 'n kommunikasieprobleem bestaan wat oorbrug word met die bemiddeling van tolke en vertalers.

Of tolking onderneem word om interlinguale kommunikasie moontlik te maak en so die status van 'n taal te ontwikkel, of omdat 'n kommunikasieprobleem deur

taalbestuur opgelos moet word, is volgens Meylaerts en Du Plessis (2015?) 'n kwessie van klem. Die feit bly dat twee wedersyds onverstaanbare tale ter sprake is wat 'n kommunikasiegaping skep wat oorbrug moet word. Of dit oorbrug word om bloot net die kommunikasieprobleem uit die weg te ruim, of om daardeur ook die status van een of beide van die tale te ontwikkel, verander nie aan die praktiese onderneem van die tolkaksie nie.

Wat die bespreking in hierdie afdeling wel bevestig, is dat hoewel tolking (en ook vertaling) nie aanvanklik uitdruklik in die taalbeplanningsliteratuur vermeld is nie, daar al ruimte gelaat is vir die konsep van die oorbrugging van 'n interlinguale kommunikasiegaping sedert Tauli in 1968 na interlinguïstiek verwys het. Nahir se definisie van interlinguale kommunikasie wat hy in 1984 geformuleer het, sou al vir die aksie van tolking voorsiening kon maak. Daar is ook aangetoon dat verskeie taalbeplanningsvakkundiges wel voorsiening maak vir tolking as doelwit van taalbeplanning of ten minste as meganisme om taalbestuur toe te pas. Hierdie proefskrif oor evaluering van tolkingsbeplanning hoort daarom wel in die dissipline van Taalbeplanning.

Die hoofstuk beweeg duidelik vanaf die meer algemene, soos 'n beskouing van die dissipline en aksie van taalbeplanning, tot spesifiek tolking se rol in taalbeplanning. Vervolgens word die fokus nog meer spesifiek gemaak deur op evaluering in taalbeplanning te konsentreer, voordat daar afgesluit word met 'n fokus op evaluering in tolking.

#### 2.4 Evaluering se funksie in taalbeplanning

Wanneer taalbeplanning gedefinieer word as pogings om 'n persoon of persone se taalgedrag te beïnvloed, word reeds geïmpliseer dat wanneer die poging tot beïnvloeding plaasgevind het of besig is om plaas te vind, die persoon of instansie wat poog om te beïnvloed, sal moet bepaal of daar wel invloed uitgeoefen is en of dit die beoogde uitkomst tot gevolg gehad het. Hierdie bepaling van die mate van

doelwitbereiking is 'n vorm van evaluering. Omdat taalbeplanning onderneem word om sekere doelwitte te behaal, is dit nie onvanpas om te verwag dat vordering tot doelwitbereiking gereeld geëvalueer sal word nie. Daarom word die verwagting in die inleiding tot hierdie hoofstuk verwoord dat evaluering 'n integrale deel van taalbeplanning sal wees.

Gevolgtik is dit nogal verrassend hoe min aandag in die taalbeplanningsliteratuur aan die rol van evaluering in taalbeplanning gegee word. Dit is opmerklik dat evaluering dikwels nie as trefwoord in indekse van boeke oor taalbeplanning en/of taalbeleid aangedui word nie. *Language Problems of Developing Nations* (uitgegee in 1968; 521 bladsye), *Motivation in language planning and language policy* (uitgegee in 2001; 210 bladsye), *An introduction to Language Policy: Theory and Method* (uitgegee in 2006; 371 bladsye) en *The Cambridge Handbook of Language Policy* (uitgegee in 2012; 738 bladsye) het die term evaluering glad nie in hulle indekse nie.

Teen die bogenoemde agtergrond is dit ook verrassend dat Du Plessis (1995:138) in 'n boek met die titel “Die Evaluering van Taalbeplanningsprosesse” die hoofstuk met die titel “Die evaluering van taalbeplanning” inlui deur gerekende taalbeplanningskundiges soos Reagan, Kennedy, Eastman en Fishman aan te haal wat dit onderskeidelik stel dat:

- Evaluering die een aspek van taalbeplanning is wat in die literatuur die meeste afgeskeep word.
- Daar hopeloos te min navorsing oor evaluering gedoen word.
- Evaluering die *bête noire* van beplanning en dus ook van taalbeplanning is.

Hierdie sentiment kan so ver (en moontlik verder) teruggevoer word as 1968 toe Neustupný (1968:287) dit gestel het dat dit moontlik nie 'n oordrywing is nie om te beweer dat teoretiese linguistiek maar min aandag aan die probleme van evaluering van kommunikasiepatrone skenk.

Om 'n samehangende oorsig van spesifiek evaluering in taalbeplanning te bied, is geen eenvoudige taak nie. Dit word nietemin vervolgens aangepak deur na enkele van die belangrikste insigte ten opsigte van die funksie van evaluering in taalbeplanning te verwys, om so 'n idee te bied van die stand van studies oor evaluering tydens die taalbeplanningsproses.

#### 2.4.1 Taalbeplanners se siening van evaluering

Die uiteensetting wat volg, begin deur aanvanklik enkele taalbeplanningskundiges wat 'n bydrae tot die nadenke oor die funksie van evaluering in taalbeplanning gelewer het, se insigte in 'n afsonderlike subafdeling te bespreek. Kort reaksie deur ander akademici oor die betrokke kundige of tema word by die tersaaklike gedeelte gemeld. Hieruit volg dit dat indien 'n vakkundige baie oor evaluering bygedra het, die bespreking langer sal wees. Nadat spesifieke bydraes vermeld is, word die afdeling saamgevat deur die genoemde sienings stapsgewyse te integreer. Omdat hierdie studie so sterk op tolkingbeplanning fokus, is dit sinvol om nie net na 'n paar evaluerings van tolkdienste te verwys nie, maar ook aan te toon wat die funksie is wat deur tolkstudiekenners aan evaluering toegeskryf word.

##### 2.4.1.1 Rubin se siening van die rol van evaluering

Rubin was een van die grondleggers van die belang van evaluering vir taalbeplanning. Sy sit haar siening van die rol van evaluering uiteen deur dit te verbind aan die beplanningsproses. Beplanning vind volgens Rubin (1971:221) in vier fases plaas, naamlik: feiteversameling, beplanning, implementering en terugvoering.

Tydens die feiteversamelingsfase is dit volgens Rubin (1971:221) die funksie van evaluering om te bepaal wat die heersende behoeftes en probleme is. Dit stel die konteks op grond waarvan doelwitte, strategieë en uitkomste geïdentifiseer word.

Dan breek die beplanningsfase aan waartydens evaluering volgens Rubin (1971:223-227) ten doel het om alternatiewe doelwitte, strategieë en voorgestelde uitkomste te formuleer. Evaluering moet ook kriteria stel wat die gevolg van die verskillende doelwitte en strategieë kan voorspel. Die taalbeplanner moet dan evalueringskriteria benut om 'n voorkeurorde van alternatiewe doelwitte, strategieë, en voorspelde uitkomste op te stel. Laastens kan evaluering help ondersoek instel na die logiese samehang tussen strategieë en doelwitte; strategieë en voorspelde uitkomste; en doelwitte en voorspelde uitkomste.

Rubin (1971:228) stel dit dat evaluering nie veel inligting verskaf tydens die implementeringsproses nie. Data oor die doeltreffendheid van strategieë wat tydens die implementering beskikbaar word, is egter toepaslik tydens die terugvoerstadium.

Tydens die terugvoerstadium kan die evalueerder die beplanner help om kriteria te formuleer om die werklike uitkoms te beoordeel en vergelyk met die voorspelde uitkoms. Alternatiewe strategieë se bruikbaarheid kan bepaal word; veral waar beleidmakers, uitvoerders en die teikengroep van die beleid verskillende strategieë voorstaan. Evaluering kan ook wyses voorstel om bestaande strategieë te wysig.

Jernudd en Nekvapil (2012:26) is van mening dat Rubin, ter navolging van tendense wat in daardie tyd in bedryfseconomie, ekonomie en politieke wetenskap geheers het, formele evalueringstegnieke geïdentifiseer het om die gehalte van taalbeplanning te verbeter.

Hoewel evaluering die doeltreffendheid van taalbeplanning mag bevorder, meld Rubin (1971:230) dat die volgende faktore evaluering mag inperk:

- Politieke magshebbers wil nie dat evaluering inkonsekwentheid in hulle beleid of die onderliggende waardes openbaar nie. Rubin het reeds die politieke invloed op taalbeplanning besef. Kaplan en Baldauf (2010:42)

bevestig dat taalbeplanning eers primêr as 'n linguistiese aktiwiteit gesien is, maar dat dit toenemend as 'n politieke besluit gesien word.

- Dit is byna onmoontlik om alle veranderinge in die omgewing te voorspel.
- Die evalueringstegniek moet opgeweeg word teen die koste daarvan, die moeite daaraan verbonde en die tydperk benodig om uitslae te verkry.
- Kousale verbande tussen strategieë en uitkomste kan moeilik bepaal word.
- Sommige kriteria is makliker meetbaar as ander, hoewel dit ewe belangrik is.
- Die vraagstuk rakende universele teenoor spesifieke kriteria vir evaluering. By taalbeplanning is die neiging oorwegend na die plaaslike konteks.

Dit is belangrik dat Rubin (1971:233) toe al voorsien het dat evaluering 'n deurlopende aksie deur die totale taalbeplanningsproses moet wees.

Das Gupta en Ferguson (1977:3) meld dat die debat teen 1977 nie meer was of beplanning nodig is nie. Die debat het verskuif na die gehalte, dekking en maatskaplike doeltreffendheid van beplanning. Wanneer gehalte en doeltreffendheid ter sprake kom, word evaluering van beplanning geïmpliseer. Ferguson (1977:9) stel dit uitdruklik dat alle taalgebruikers deurlopend die taalvorm wat hulle gebruik, evalueer omdat hulle sekere vorme as meer toepaslik beskou. Daarom aanvaar Ferguson dat evaluering 'n basiese aanname is wanneer korpusbeplanning ondersoek word. Hierdie studie aanvaar dat dit ook die geval met statusbeplanning is. Ferguson se siening van evaluering deur taalgebruikers bied 'n vooruitskouing op Neustupný en Jernudd se beskouing van taalbestuur.

Wanneer sy na meer as 'n dekade sedert haar aanvanklike artikel oor evaluering 'n oorsig oor die benutting van evaluering gee, bevestig Rubin (1983:329) haar siening dat goeie beplanning gegrond moet wees op inligting, die ernstige oorweging van alternatiewe en die voorspelling van uitkomste. Evaluering is van belang omdat inligting verkry word vanaf evaluering. Daarom het Rubin herbevestig dat evaluering 'n noodsaaklike komponent van goeie beplanning is. Sy erken egter ook dat sommige taalveranderings nie aan beplanning toegeskryf kan word nie.

Terugskouend noem Rubin (1983:329) dat haar artikel van 1971 op die rasionele beplanningsmodel gegrond was wat die aanname het dat 'n unitêre plan beraam word deur 'n unitêre nasionale akteur en dat dit moontlik en normaal is om alle alternatiewe te oorweeg en die enkele beste alternatief te kies. Sedertdien het die klem verskuif om die deurlopendheid en geïntegreerdheid van vele gedeeltelike planne, vele beplanners en vele belanghebbendes te verreken, met deurlopende aanpassing. Skeptisisme oor die vermoë om 'n enkele beste alternatief te kan kies, het ook posgevat.

Verder bevestig Rubin (1983:334) dat beplanningsteorie in die vroeë 1970's gebaseer was op 'n model wat aanvaar het dat kundiges (en politici) besluite vir die totale bevolking geneem het. Sentrale besluitneming is as die sleutel tot sukses beskou. Teen 1983 is die belangrikheid om implementeerders en die kliënte ook by die beplanningsproses te betrek, erken. Hoewel Rubin dit nie so uitspel nie, is die implikasie dat implementeerders (burokrate) en kliënte (spraakgemeenskap) by evaluering betrek moet word, aangesien evaluering 'n noodsaaklike komponent van beplanning is. Dit gebeur egter nie genoeg nie.

Die bruikbaarheid van taalbeplanning en evaluering word volgens Rubin (1983:336) beïnvloed deur hoe spesifiek en sistematies dit onderneem word. Daarom is daar toenemend klem op die insameling van inligting oor taalprobleme deur onder andere sensusinligting en steekproewe te benut. In wat lyk na 'n aanpassing sedert 1971, stel Rubin (1983:337-338) dit dat te min gebruik gemaak word van inligtingversameling tydens die implementeringsproses van statusbeplanning. Verder is daar te min navorsing oor alternatiewe implementeringsprosedures. Navorsing behoort ook te waak teen konseptuele en metodologiese gebreke. Voorbeelde van afwykings tydens die implementeringsproses word spesifiek genoem, maar Rubin meld dat dit nie duidelik is of evaluering daarvan die proses verbeter nie.

Evaluering van implementering is hierbo bloot vlugtig deur Rubin aangeraak. Sy verwys ook na evaluering van uitkomst om seker te maak of die uiteindelijke uitkomst wel is wat aanvanklik as doelwit gestel is. Haar beoordeling is dat sodanige evaluering baie min gedoen word en selfs wanneer dit gedoen word, is dit vol probleme. Die evaluering van uitkomst word gewoonlik nie gebaseer op voorafgestelde uitgespelde doelwitte en tydsraamwerke nie. Volgens Rubin (1983:338) is burokrate en politici geneig om nie doelwitte in detail uit te spel voordat hulle 'n program implementeer nie. Evaluering is subjektief en immerontwikkeld en evalueerders moet versigtig wees om op 'n enkele regte antwoord of objektiwiteit te roem. Rubin (1983:339) maak ook voorsiening dat uitgespelde doelwitte soms ondergeskik aan verswygde doelwitte mag wees.

Selfs nadat Rubin al die probleme verbonde aan evaluering van taalbeplanning bespreek het, is haar slotsom dat taalbeplanning meer gebruik van evaluering behoort te maak tydens alle stadia van beplanning en regdeur die totale proses. Dit is egter volgens Rubin (1983:340) moeilik om inligting te benut om uitkomst te evalueer indien besluitneming op krisisbestuur gegrond word.

Rubin het nie self haar siening oor wanneer evaluering tydens die verloop van 'n taalbeplanningsprogram onderneem behoort te word, beklemtoon nie, maar aangesien dit vir hierdie studie belangrik is, is my opsomming van hiervan soos volg:

- Voordat die taalplan geformuleer word, moet die konteks waarbinne die probleem voorkom, geëvalueer word, sodat inligting daarvoor beskikbaar is om die saamstel van die taalplan te rig. Rubin bevestig in haar latere hoofstuk dat inligting, verkry uit evaluering, goeie beplanning rig.
- Rubin het in 1971 gevoel dat evaluering nie implementering beïnvloed nie, maar wel terugvoering. In 1983 stel sy dit dat inligtingversameling tydens die implementeringsproses evaluering moontlik moet maak en dit word genoem saam met alternatiewe implementeringsprosedures. Hoewel Rubin spesifiek na statusbeplanning verwys, is verruiming na alle taalbeplanning moontlik.

Rubin dui nie aan wat presies tydens die implementeringsproses geëvalueer moet word nie.

- Wanneer die program ver gevorder het, is daar evaluering van uitkomst om seker te maak of die betrokke uitkomst is wat aanvanklik as doelwitte gestel is. Hierdie evaluering word vergemaklik indien 'n gedetailleerde plan met spesifieke doelwitte en teikendatums aanvanklik opgestel is. Die tendens is egter dat politici en burokrate nie die nodige detail uiteensit nie.

#### 2.4.1.2 Haugen se siening van die rol van evaluering in taalbeplanning

Dit moet in gedagte gehou word dat Haugen hoofsaaklik oor die korpus van taal gewerk het en minder oor die status van taal. Volgens Haugen (1972:287-288) spruit taalbeplanning altyd uit iemand se evaluering van 'n stel sosiolinguistiese data wat ook die agtergrondsituasie genoem kan word. Uit die beskrywing en evaluering van die agtergrondsituasie deur die taalbeplanners kom die opvatting na vore watter doel bereik moet word.

Haugen (1983:269) bevestig dat hy 'n beplanningsproses reeds in 1964 beskryf het wat die volgende stappe insluit: omvattende feiteversameling; die oorweging van alternatiewe planne van aksie; neem van besluite; en die implementering van die besluite op gespesifiseerde wyses. In 1967 het Haugen (1972:287-288) taalbeplanning gedefinieer as die evaluering van die agtergrondsituasie, die stel van 'n program van aksie wat verdeel kan word in 'n doel of verskeie doelwitte, 'n beleid wat nagestreef moet word om die doelwit(te) te bereik en prosedures wat die implementering van die beleid sal moontlik maak. Dit is volgens Haugen (1972:293) [referaat gelewer in 1967] spesifiek die prosedures om hierdie beleid te implementeer wat gegroepeer kan word onder seleksie van verwysingsnorme, kodifisering in grammatikas en woordeboeke, uitbreiding van funksies, en die bevordering van die voorgestelde norme onder nuwe gebruikers. In Haugen (1972:288-292) se toepassing van taalbeplanning op Iver Aasen se program van aksie om Noorweë se taalsituasie te rewolusioniseer, begin hy by Aasen se evaluering van die agtergrondsituasie (Deens oorheers Noorweëgs), die stel van 'n enkele doel van sy

taalbeplanningsprogram (die skep van 'n onafhanklike en nasionale taal), die bepaling van 'n beleid om die doel te bereik (ondersoek van dialekte om 'n nuwe Noorweegse norm te bepaal), en sy prosedures, wat onderverdeel is in seleksie (één dialek moes nie oorheers nie, verskeie moes geïnkorporeer word) en kodifisering (deur 'n vereniging van taalkenners). Die toepassing bevestig dus dat die viervoudige model die beleidsimplementeringsprosedures uiteensit en nie na die totale taalbeplanningsproses verwys nie.

Haugen (1983:269) meld dat hy die “viervoudige probleemareas” die eerste keer in matriksvorm geplaas het in 'n artikel wat in 1966 in *American Anthropologist* geplaas is en wat reeds in 1964 geskryf is. Die betrokke artikel het egter volgens Haugen (1972:252) hoofsaaklik gehandel oor die onderskeid tussen 'n taal en 'n dialek. Toe is dit aangebied as die vier aspekte van taalontwikkeling om vanaf dialek tot taal te ontwikkel. Die oorspronklike matriks het die volgende afdelings gehad:

Tabel 2.2 Haugen se vier aspekte van taalontwikkeling

	<b>Vorm</b>	<b>Funksie</b>
<b>Samelewing</b>	(1) seleksie (van norm)	(4) aanvaarding (deur die samelewing)
<b>Taal</b>	(2) kodifisering (van vorm)	(3) uitbreiding (van funksie)

Bogenoemde prosedures van beleidsimplementering, wat ook die aspekte van taalontwikkeling genoem is, kan herken word in wat Haugen (1983:269) later 'n raamwerk noem vir die “beginpunte van taalbeplanners oraloor”. Teen die genoemde agtergrond, is die viervoudige model moontlik nie die beginpunt van taalbeplanning nie, maar wel die beginpunt van taalbeleidsimplementering.

Die “klassieke” vorm van die viervoudige model sien volgens Haugen (1983:270) soos volg daaruit:

Tabel 2.3 Die klassieke vorm van Haugen se viervoudige model

	<b>Norm</b>	<b>Funksie</b>
<b>Samelewing</b>	(1) seleksie (van norm)	(3) implementering (van funksie)
<b>Taal</b>	(2) kodifisering (van norm)	(4) uitbreiding (van funksie)

Haugen (1983:272) noem dat seleksie en kodifisering in dieselfde kolom verskyn omdat beide besluite oor vorm behels en deel is van beleidsbeplanning. Dit lyk dus asof hy hier begin afwyk van die aanvanklike siening dat al vier aspekte van die implementeringsproses is. Beplanning word immers gedoen voordat implementering onderneem word.

Evaluering is nie in die klassieke vorm van die viervoudige taalbeplanningsmodel aangetoon nie. Nadat Rubin die rol van evaluering beklemtoon het, het Haugen (1983:270) bevestig dat sy viervoudige model wel vir evaluering voorsiening maak, of dan ten minste impliseer. Hy beklemtoon verder dat hoewel die vier stappe logies op mekaar volg, dit tog ook tegelyklopend kan geskied en selfs siklies kan wees.

Reeds in 1967 het Haugen (1972:288) dit gestel dat in gevalle waar die program van aksies in werklikheid uitgevoer is, dit nodig sal wees om die eindresultaat te evalueer. Hierdie evaluering behels dat die situasie voor taalbeplanning onderneem is, vergelyk moet word met die situasie nadat die taalbeplanningsproses afgeloop het.

In 1983 het Haugen (1983:274) herbevestig dat daar 'n behoefte aan evaluering is. Evaluering gaan vir Haugen hand aan hand met implementering. Hy gebruik die voorbeeld van die herinstelling van 'n taal wat in onbruik verval het as doelwit. Evaluering sal behels om die sukses van die program ter bereiding van die doelwit te meet. Ter inkorporering van insigte sedert die publisering van sy viervoudige model, stel Haugen 'n hersiene model voor wat evaluering wel insluit. Haugen noem dat die hersiene model beskryf wat taalbeplanners doen, maar nie aandui waarom hulle dit gedoen het nie of watter doel of doelwitte hulle daardeur wou bereik nie. Kaplan en

Baldauf (1997:29) en Du Plessis (1995:63) bevestig egter dat die akademiese gemeenskap Haugen se viervoudige model as 'n model van taalbeplanning aanvaar het.

Tabel 2.4 Haugen se hersiene viervoudige model

	<b>Vorm</b> (Beleidsbeplanning)	<b>Funksie</b> (Taalkultivering)
<b>Samelewing</b> (Statusbeplanning)	1. Seleksie (Besluitprosedures) a. Probleemidentifisering b. Normtoewysing	3. Implementering (Opvoedkundige verspreiding) a. Korrektiewe prosedures b. Evaluering
<b>Taal</b> (Korpusbeplanning)	2. Kodifisering (Standaardiserings- prosedures) a. Grafisering b. Grammatikalisering c. Leksikalisering	4. Uitbreiding (Funksionele ontwikkeling) a. Terminologiemodernisering b. Stilistiese ontwikkeling

Du Plessis (1995:63) se beoordeling van Haugen se modelle meld dat die klassifisering van vier onderskeibare prosedures bevestig dat taalbeplanning wesentlik 'n prosesmatige en gesistematiseerde verskynsel is; wat evaluering vergemaklik. Dit is ook positief dat Haugen die samehang van die elemente in sy model beklemtoon. Dit impliseer dat taalbeplanning nie noodwendig altyd met 'n seleksieproses begin en altyd met 'n uitbreidingsproses eindig nie. Dit laat die moontlikheid om evaluering ook meer deurlopend in die proses te ondersoek.

In hul bespreking van Haugen se uitgebreide taalbeplanningsmodel, bevestig Kaplan en Baldauf (1997:37) dat dit nie genoeg is om strategieë te bedink en te implementeer om 'n spesifieke taalsituasie te verander nie. Dit is net so belangrik om die sukses van die strategieë en die vordering van implementering te monitor en evalueer. Sodanige evaluering moet 'n deurlopende proses wees en moet so

ontwerp wees dat konstante terugvoering aan die implementeringstrategie gelewer word sodat korreksies aangebring kan word indien inligting vanaf die evalueringstadium dit aantoon. Sodanige evaluering moet tegelykertyd op twee vlakke plaasvind, naamlik die vlak van die plan self en as evaluering van die effek van die plan op die onderskeie gedeeltes van die bevolking, om seker te maak dat implementering van die plan toepaslike gemeenskapsdoelwitte bereik.

#### 2.4.1.3 Die rol van evaluering in die taalbestuursbenadering

Die sentrale konsep van taalbestuur is volgens Jernudd en Nekvapil (2012:33) in 1986 deur Jernudd en Neustupný bekendgestel by 'n taalbeplanningskonferensie, hoewel Neustupný al sedert 1978 begin het om die taalbestuursteorie te ontwikkel, toe dit volgens Neustupný en Nekvapil (2003:184) ontstaan het as die teorie van taalkorreksie. Die konsep van bestuur wys op aksies van aandag aan taalprobleme.

Neustupný en Nekvapil (2003:332) beklemtoon dat die Praagse Skool se teorie van taalkultivering 'n grondslag gebied het vir die ontwikkeling van verdere teorieë. Die Praagse Skool het purisme teengestaan en op geskrewe taal gefokus. As sodanig staan dit nader aan korpusbeplanning as statusbeplanning. Die teorie van taalkultivering is op drie konsepte gebou, naamlik norme, kennisname en evaluering. Hulle siening was dat elke taalvariant 'n norm het wat onafhanklik van die wil van die sprekers daarvan is. 'n Norm hoef ook nie gekodifiseer te wees nie omdat dit abstrak bestaan. Norme het ontwikkel uit die styl van resente goeie skrywers en die praktyke van die intellektuele klas in 'n spesifieke taal. Wanneer norme geïdentifiseer is, is begin om kennis te neem van afwyking van die norm. Dan het evaluering van bestaande probleme gevolg. Die evaluering is onderneem binne die strukturalistiese tydsgees wat geheers het en teen die agtergrond van die Praagse Skool se stryd teen purisme. Daar is aktief daarteen gewaak om meestal negatief te evalueer. Neustupný en Nekvapil (2003:335) noem dat die rede vir die onderneem van taalbestuur was om die Tsjeggiese taal se moderniteit en funksionaliteit te handhaaf en uit te bou. Taalkultivering is omskryf as 'n houding jeens taal wat taal nie net as werktuig sien nie, maar as die objek van oorwoë denke en emosie.

Selfs teen 1979 het denke in die Praagse Skool steeds ontwikkel. Neustupný en Nekvapil (2003:339) meld dat Stich in 1979 beklemtoon het dat taalkultivering die reg van die gemeenskap moet erken om deel te neem, aangesien evaluering van taal 'n maatskaplike kwessie, eerder as 'n tegniese kwessie is.

Wanneer Neustupný se denkbeelde beskryf word, is sy blootstelling aan die Praagse Skool duidelik. Neustupný (1968:287) omskryf taalbeleid as die bewuste oplossing van 'n taalprobleem wat uit drie primêre prosesse bestaan, naamlik evaluering, houding en implementering. Evaluering is die begin van taalprobleemoplossing en behels die vergelyking van verskillende stelle taalpatrone (wat in die wydste sin van kommunikasiepatrone gesien word) om die beter patroon te identifiseer. Dit kan selfs 'n vergelyking tussen die werklike taalpatroon en die ideale taalpatroon behels. Neustupný (1968:288) gee toe dat waarde-oordele toe reeds bykans taboe was in linguistiek.

Die evalueringsproses bestaan uit twee fases. Eerstens word die motiveringsnetwerk van die taalprobleem vasgestel en tweedens word bepaalde beleidskriteria toegepas. Voordat die taalpatroon egter geëvalueer word, moet daar eers onderskei word tussen arbitrêre kenmerke (wat nie verband hou met die van ander sisteme nie en nie aan evaluering onderworpe is nie, byvoorbeeld die skryfsisteem) en gemotiveerde kenmerke (wat wel geëvalueer kan word). Gemotiveerde kenmerke word verder verdeel in primêr gemotiveerde kenmerke en sekondêr gemotiveerde kenmerke. Die familiestruktuur kan byvoorbeeld primêr wees tot spraakpatrone in die familie. Maatskaplike patrone beïnvloed taalpatrone.

Die tweede fase geskied volgens Neustupný (1968:291) wanneer die motiveringsnetwerk vasgestel is en ondersoek word aan die hand van vasgestelde kriteria ten einde die finale houding te bepaal.

Neustupný (1968:292) beklemtoon dat die volle tipologie van kriteria vir taalbeleid nog vasgestel moes word, maar hy verwys na die volgende vier kriteria:

- Of die kenmerk bydra tot die algemene ontwikkeling van die samelewing.
- Of die kenmerk bevorderlik is vir die skep van gelyke geleenthede vir alle lede van die samelewing.
- Of die kenmerk eenheid in die samelewing versterk.
- Of die kenmerk kommunikasie met ander gemeenskappe bemoeilik.

Verskillende maatskaplike groepe sal verskillend oordeel oor watter van die bogenoemde kriteria op enige stadium die belangrikste vir hulle is.

In die latere taalbestuursraamwerk is evaluering steeds belangrik. Die taalbestuursraamwerk is reeds op bladsy 56 van hierdie studie uiteengesit. Evaluering vind volgens Jernudd en Nekvapil (2012:34) in georganiseerde taalbestuur plaas nadat daar kennis geneem is van 'n afwyking. Nekvapil (2009:4) beklemtoon egter dat dit baie kompleks is om die inhoudelike van die evalueringsproses te analiseer. Nekvapil en Nekula (2008:272) koppel stabiliteit en sekerheid van diskoers aan die bestaan van norme. Dit is juis omdat daar van die norm afgewyk word, dat dit enigsins moontlik is om van die afwyking kennis te neem. Jernudd (2009:246) bevestig dat die vermoë om versteurings en regstellings te identifiseer, noodsaaklik is om taal te benut as middel tot menslike kommunikasie. Wanneer twee individue nie mekaar se taal verstaan nie, verteenwoordig dit volgens Jernudd (2009:247) 'n grootskaalse versteuring van kommunikasie wat byvoorbeeld deur tolking reggestel kan word. Die taalbestuursteorie maak dus spesifiek vir tolking voorsiening as 'n wyse om 'n taalprobleem op te los.

Indien die afwyking negatief geëvalueer word, word daar volgens Nekvapil en Nekula (2008:272) na die afwyking as 'n gebrek verwys en as die afwyking positief geëvalueer word, word na die afwyking as 'n gratifikasie verwys. Op grond van die

evaluering, moet dan besluit word of dit die moeite werd is om 'n aanpassing te beplan en te implementeer. Bestuur kan na enige van die vier stappe beëindig word.

Ook in die ander denkskool oor taalbestuur word daar spesifiek vir evaluering voorsiening gemaak. Daar kan volgens Spolsky (2009:225) verskillende stadia van die taalbestuursproses onderskei word, naamlik:

- pogings om die beleidmakers te beïnvloed;
- die inisiëring en formulering van beleid;
- die implementering van die beleid;
- die maandelike evaluering en gevolglike hersiening van die beleid en die implementering van die hersiene weergawe.

In die geval van georganiseerde taalbestuur beklemtoon Spolsky (2009:225) dat verskeie agente en agentskappe betrokke raak. Wetmakers op provinsiale en nasionale vlak kan verskil. Die hoewe wat die wette moet interpreteer en afdwing mag verskil van die wetmakers se aanvanklike bedoeling. Die ministers en LUR'e wat die mag het om regulasies uit te vaardig en begrotings te bepaal, mag hulle eie prioriteite hê. Implementering en evaluering word meestal deur regeringsagentskappe, ministeries en burokrate met hulle pragmatiese oorwegings uitgevoer. Daarom moet besef word dat wedersydse beïnvloeding kan plaasvind. Gevolglik is dit wenslik om te probeer bepaal watter spesifieke agent die dryfkrag agter 'n spesifieke beleidsverklaring is. In die konteks van hierdie studie, kan dit insiggewend wees om te bepaal wie die inisieerder en uitvoerder van evaluering is.

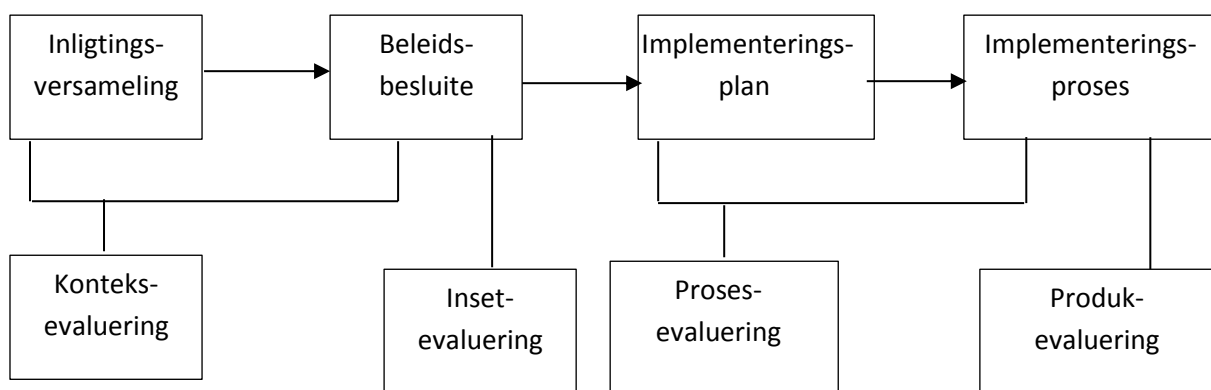
#### 2.4.1.4 Takala en Sajavaara se siening van die rol van evaluering

Takala en Sajavaara (2000:129) beklemtoon die samehang van die beplanning, implementering en evaluering van taalbeleid wat dinamies reageer op die behoeftes van verskillende belanghebbers by die taalbeleid, hoewel hulle van mening is dat evaluering 'n sleutelaspek is wat uitgebrei behoort te word. Daarom fokus hulle spesifiek op die verband tussen taalbeplanning en evaluering.

Vir Takala en Sajavaara (2000:132) is dit 'n voorveronderstelling dat evaluering 'n integrale deel van die aksie van taalbeplanning moet wees. Die plan self kan krities geëvalueer word op grond van toepaslike kriteria. Die implementering van die plan kan deurlopend gemonitor word om inligting te kry vir opvolgdoeleindes. Die verloop van die proses kan formatief geëvalueer word. Wanneer die taalplan meer sistematies hersien moet word, behoort samevattende evaluering gedoen te word.

Volgens Takala en Sajavaara (2000:132, 134) het Taalbeplanning konseptuele raamwerke nodig om professionalisme uit te brei en hulle skep so 'n konseptuele raamwerk wat besluite en evaluering op 'n sistematiese wyse koppel deur Kaplan en Baldauf (1997) se basiese taalbeplanningsmodel en Stufflebeam (1975) se CIPP-evalueringsmodel te integreer. Takala en Sajavaara het verskeie evalueringsmodelle uit die literatuur van progamevaluering oorweeg en op Stufflebeam se model besluit vanweë die sistematiese aard daarvan.

Figuur 2.5 Takala en Sajavaara se geïntegreerde taalbeplannings- en evalueringsmodel



Die bostaande model stel vier tipes evaluering bekend wat saamhang met vier tipes besluite. Dit is:

- Konteksevaluering; gerig op beplanningsbesluite om oogmerke te bepaal.
- Insetevaluering; gerig op struktureeringsbesluite om programontwerpe te bepaal.

- Prosevaluering; gerig op implementeringsbesluite om programoperasies te beheer.
  - Produkevaluering; gerig op heroorwegingsbesluite om die bereiking van die programdoelwitte te beoordeel en daarop te reageer.
- (Takala en Sajavaara, 2000:133)

Konteksevaluering lê volgens Takala en Sajavaara (2000:133) die grondslag vir die bepaling van doelwitte. Dit sluit die omskrywing van die taalgemeenskap, die heersende en ideale taalomgewing, onvervulde behoeftes en onbenutte geleenthede en probleme wat verhoed dat bestaande geleenthede benut word, in. Die diagnose van probleme help om doelwitte te ontwikkel wat weer die taalbeleid kan verbeter.

Die doel van insetevaluering is volgens Takala en Sajavaara (2000:133) om inligting te verskaf oor die soort en getal hulpbronne wat nodig is om die programdoelwitte en projekdoelwitte te bereik. Dit behels die identifisering en beoordeling van:

- toepaslike vaardighede van die verantwoordelike agentskap;
- strategieë vir die bereiking van die beplande doelwitte;
- ontwerpe vir die implementering van 'n gekose strategie.

Alternatiewe opsies word beoordeel ten opsigte van:

- die hulpbronne, tyd en begroting wat daarvoor nodig is;
- die moontlike proseduriële hindernisse;
- die gevolge indien hierdie hindernisse nie oorkom word nie;
- die toepaslikheid van die ontwerpe vir die projekdoelwitte;
- die oorhoofse potensiaal van die ontwerp om die projekdoelwitte te behaal.

Ontbrekende insette kan volgens Takala en Sajavaara (2000:133) bepaal word deur komiteebesprekings, professionele literatuur, belangegroepvoorleggings en verslae, en die ervarings van ander lande of kontekste. Loodseksperimente kan ook onderneem word.

Prosesevaluering geskied volgens Takala en Sajavaara (2000:134) wanneer die implementering van die nuwe taalplanne begin het, om terugvoering te gee aan persone wat verantwoordelik is vir die implementering van planne en prosedures. Prosesevaluering het drie belangrike funksies, naamlik:

1. om defekte in die prosedurele ontwerp of tydens die implementering daarvan tydens die implementeringstadium op te spoor of te voorspel,
2. om inligting vir toekomstige besluite te voorsien,
3. om 'n rekord van prosedures by te hou.

Produkevaluering moet uitkomst nie net aan die einde van 'n programsiklus of 'n projeksiklus meet en interpreteer nie, maar moet dit so dikwels as wat dit tydens die proses nodig is, doen. Dit kan ook 'n algehele hersiening van die stand van behaalde taalbeplanningsdoelwitte behels.

Takala en Sajavaara (2000:135, 136) toon verder aan dat die geïntegreerde model toepaslik is op die makrovlak, sowel as die mikrovlak van taalbeplanning. Hulle wys met voorbeelde hoe die navorsingsgemeenskap, supranasionale agentskappe, nasionale regerings, provinsiale regerings (streeksregerings in sommige state), plaaslike regerings, verenigings, organisasies en belangegroepe, asook individue konteks-, inset-, proses- en produkevaluering onderneem.

Takala en Sajavaara beklemtoon dat evaluering deurlopend geskied in hulle geïntegreerde taalbeplannings- en evalueringsmodel. Hulle wys nie net daarop dat 'n tipe evaluering inskakel by die fokus van elke verbandhoudende beplanningstap nie, maar toon ook aan dat sekere tipes evaluering juis die brug vorm tussen 'n voorafgaande en opvolgende beplanningstap. So byvoorbeeld put kontekstevaluering uit die inligtingsversamelingsproses, maar dit is voorwaarts gerig op die uiteensit van die doelwitte van die beleidsbeplanningsproses. Insetevaluering fokus op hulpbronne sodat die meer abstrakte beleid wat beplan word, gekoppel

word aan praktiese hulpbronne ter voorbereiding van implementering. Wanneer implementering prakties begin het, vorm prosesevaluering die brug na beoordeling van die bereiking van doelwitte van die plan. Indien bepaal word dat implementering nie plaasgevind het soos beplan nie, bied prosesevaluering die geleentheid tot onmiddellike terugvoer aan die beplanningsvlak waar die nodige aanpassing gemaak word. Gevolglik kan óf die implementering, óf die strategie aangepas word. Die plasing van produkevaluering aan die einde van die geïntegreerde taalbeplannings- en evalueringsmodel, beklemtoon die terugskouende aard daarvan wat op die groter geheel fokus en meer samevattend evalueer.

#### 2.4.1.5 Ager se siening van motivering en die rol van evaluering daarin

Ager se fokus is nie op die proses van taalbeplanning nie, maar hy wil verklaar wat individue, gemeenskappe en regerings motiveer om taalgedrag en taalhoudings te probeer beïnvloed. Motivering bestaan volgens Ager (2001:12) uit die elemente van dryfvere (motive), houding (attitude) en oorhoofse doelwit (goal), wat soos volg onderverdeel kan word:

Tabel 2.6 Ager se motiveringskema

<u>Dryfveer</u> (motief)	<u>Houding</u>	<u>Oorhoofse doelwit</u>
Identiteit	Kennis van taal (kognitief)	Ideaal (visie)
Ideologie	Emosie jeens taal (affektief)	Mikpunt (missie)
Beeld	Wil om aksie te neem (konatief)	Teiken
Onsekerheid		<u>Behoeftes</u>
Ongelykheid		Fisiologies
Integrasie		Psigologies
Instrumentalisme		<u>Strategieë</u> om dit te behaal

Ager (2001:10) meld dat wat Kaplan en Baldauf (1997:59) doelwitte van taalbeplanning noem, in sy skema onderverdeel kan word vanaf strategieë (interlinguale kommunikasie) tot ideale (taalhervorming), terwyl van Kaplan en Baldauf se doelwitte deur Ager gelykgestel word met dryfvere; soos taalverspreiding met integrasie en onderwysbillikheid met ongelykheid.

Ten einde die verband tussen die drie elemente se bydrae tot motivering aan te dui, maak Ager (2001:125) dit duidelik dat dryfvere, houdings en doelwitte gemeet moet word. Die denkbeeld van meting skakel weer met die denkbeeld van evaluering soos in hierdie studie omskryf. Ager (2001:135) stel voor dat net drie waardes toegeken word waar 1 swak/negatief is, 2 gemiddeld/onbepaald is en 3 sterk/positief is. Indien meestal dries op al die skale voorkom impliseer dit dat 'n hoë waarde aan 'n spesifieke taal geheg word en dat gereedheid bestaan om aksie daarvoor te neem. Ene dui op onverskilligheid oor die lot van die taal.

Identiteit is volgens Ager (2001:139) een van dié belangrikste dryfvere wat tot taalbeplanning aanleiding gee en identiteit word in opeenvolgende fases geskep en uitgebou.

1. Die organisme (wat 'n individu, spraakgemeenskap of staat kan wees) skep 'n eie identiteit, uitgedruk in taalgedrag, gegrond op die organisme se eie waardes en aannames wat weer ontwikkel het uit die organisme se geskiedenis, ervarings, sosialisering, opvoeding, omgewing en tradisie en hoe dit van andere verskil. Taalgedrag wil meer prestige vir die taal en die organisme wat dit gebruik, bekom. Die totale siening van self en omgewing word weërspieël in die ideologie wat dit rig.
2. Die organisme skep 'n beeld van die identiteit by omliggende organismes.
3. Die organisme evalueer identiteit, beeld en eie taalgedrag in die omgewing waar dit bestaan om eiewaarde, doeltreffendheid en historiese suksesse te bepaal. Hierdie evaluering beïnvloed moontlike aksie om taalgedrag te verander. Gevoelens van onsekerheid of selfs moedeloosheid beïnvloed identiteit.

4. Op grond van die vergelykende evaluering in stap 3 van eie taal teenoor die globale taalekologie, word dryfvere gekies. Merkbare dryfvere is: handhawing van identiteit, verdediging van identiteit teen aanval, die handhawing van gunstige ongelykheid, die regstel van ongelykheid, stappe tot integrasie met 'n gewenste gemeenskap, en aanpassing van linguistiese instrumente. Indien diskriminasie ervaar word, mag moedeloosheid oorneem en kan die evaluering lei tot die aanvaarding dat die organisme se taal nie gehandhaaf kan word nie en dat taalverlies of taalverskuiwing onafwendbaar is.

Ager (2001:194) se siening kan saamgevat word dat motivering om taalbeplanning te onderneem nie primêr spruit uit houding of doelwitstelling nie, maar eerder primêr spruit uit dinamiese identiteitskepping. Dinamiese identiteitskepping behels weer dat evaluering 'n deel van die skeppingsproses uitmaak.

#### 2.4.1.6 Grin se siening van taalbeleidsevaluering

Grin (2003:ix) bevestig dat hy uit vele dissiplines put om konseptuele werktuie te neem en te kombineer met die doel om by te dra tot doeltreffender beleidsbenaderings vir die beskerming en bevordering van linguistiese diversiteit, soos dit ook deur die Europese Handves vir Streeks- en Minderheidstale (hierna die Handves genoem) ten doel gestel word, want sy ervaring is dat daar binne spesifieke dissiplines met hul beperkte fokus nog te veel analitiese gapings is. So skep Grin 'n benadering tot analise van taalbeleidsimplementering, waarvan beleidsevaluering 'n belangrike deel uitmaak. Die oogmerk is volgens Grin (2003:1) om 'n stel analitiese en metodologiese instrumente aan te bied sodat praktisyns taalbeleidskwessies uit 'n beleidsperspektief kan benader.

'n Taalkwessie is dikwels onderliggend tot intergroepkonflik en verder lei die afskaling en bedreiging van tale volgens Grin (2003:4) tot doelbewuste taalbeplanning, waarvoor regerings dikwels swak toegerus is. In Europa is daar volgens Grin (2003:6) druk op regerings om aksie te neem om minderheidstale te beskerm.

Tussen die verpligting om aksie te neem en die doeltreffende implementering van maatreëls bestaan daar egter 'n gaping. Daarom is konseptuele werktuie nodig vir die seleksie, ontwerp, implementering en evaluering van taalbeleidsmaatreëls. Die aanvaarding van wette en handveste móét neerslag vind in beleid.

Grin (2003:8) gee toe dat in studieverde soos sosiolinguistiek die kwessie van evaluering, wat 'n noodsaaklike deel van beleidsontwikkeling is, toenemend aandag geniet. Volgens Grin lei sosiolinguistiese werk egter nie tot die formulering van volkskaalse taalbeleid nie, omdat beleidsontwikkeling spesifieke vereistes het wat wetenskaplikes dikwels ignoreer, soos perspektiewe oor die opweeg van beleidsalternatiewe en besluitneming. Prosedures vir die opweeg van alternatiewe en die voortspruitende besluitneming staan sentraal in die dissipline van beleidsanalise en ontbreek dikwels in ander dissiplines. Grin voel dat baie taalbeplanning sonder 'n oorkoepelende plan geskied. Daarom voel hy dat dit nuttig is om 'n bydrae tot die literatuur te maak wat "keuse" die organiserende konsep van analise maak. Die gestruktureerde benadering wat voorgestaan word, maak voorsiening vir die toepassing van werktuie om werklike beleidsmaatreëls te selekteer, ontwerp, implementeer en te evalueer.

Die Handves vir Streeks- en Minderheidstale beklemtoon volgens Grin (2003:9) nie menseregte of minderheidsregte, of selfs standarde nie, maar eerder die diversiteit van tale, en veral streekstale en minderheidstale. Keuse staan inderdaad sentraal want state wat die Handves teken, moet uit 68 moontlikhede ten minste 35 maatreëls kies wat hulle aanvaar. Hierdie keuse lei dan weer tot verdere keuses van spesifieke maatreëls wat uit die spesifieke konteks voortspruit. Selfs die bewoording van die Handves laat die staat volgens Grin (2003:11) met die keuse van interpretasie van wanneer 'n "voldoende" vlak bereik is.

Sy benadering tot evaluering hang vir Grin met kennis van die Handves saam, hoewel hy die hoop uitspreek dat dit ook buite die konteks van die Handves leiding tot beleidskeuses sal verskaf. Die algemene fokus is op kwessies van

implementering met spesifieke klem op evaluering van beleidsalternatiewe. Die benadering tot besluitneming in taalbeleid is gegrond op beleidsanalise. Grin (2003:12) som die doel van sy boek op as om vir die praktisyne wat beleidsalternatiewe moet voorberei of evalueer, te help om oor taalprobleme op 'n beleidsgeoriënteerde wyse te dink, om sommige van die regte vrae te vra, om vrae meer presies te formuleer en om die toepaslike werktuie te kies om die vrae te kan beantwoord.

Keuse is volgens Grin (2003:13) 'n kernkonsep. Wanneer verskeie opsies voorsien word, word metodes benodig om die opsies te formuleer en te vergelyk sodat die beste keuse gemaak kan word. Hierdie metodes het kriteria nodig waarvolgens opsies vergelyk kan word. Die kriteria kan veralgemeen word tot breë beginsels, naamlik doeltreffendheid, kostedoeltreffendheid en demokrasie. Grin waarsku egter teen 'n bloot meganistiese toepassing van hierdie werktuie.

Grin (2003:16) beklemtoon dat taalbeleid wel oor taal handel, maar dat die wyses van intervensie vanuit beleidsanalise, eerder as taaldissiplines begrond moet word. Grin (2003:21) gebruik beleid in 'n beperkte en meer tegniese sin. Hy noem die voorbeeld van 'n politieke besluit wat reeds geneem is om 'n minderheidstaaltelevisiekanaal te befonds. Beleid A is dat die staat die diens sal beheer en beleid B is dat tenders vir 'n private diensleweraar ingewag sal word. Onderafdelings is ook moontlik, soos dat beleid A1 is dat die staat 'n jaarlikse toelaag vir die kanaal gee. A2 behels 'n kleiner toelaag terwyl die kanaal sy eie inkomste mag genereer. Beleid dui dus op die wyse waarop 'n spesifieke doel nagestreef word, eerder as die doel self. Beleidsanalise verwys volgens Grin (2003:22) na die uitspel van die implikasies van verskillende beleidsopsies om tot openbare debat by te dra. Grin verkies 'n positiewe eerder as 'n normatiewe analise wat aantoon hoe prosesse werk en wat die betrokke kousale kettings is, eerder as wat die prosesse behoort te wees. So kan beleidsopsies in 'n rangorde geplaas word, op grond van uitkomst of verwagte uitkomst. Indien kostedoeltreffendheid 'n kriteria is, sal voorkeur gegee word aan doelwitbereiking met minder uitgawes as ander vergelykende beleidstukke. Beleidsanalise is volgens Grin (2003:40) nuttig deur al

die stappe van beleidmaking, naamlik probleemstrukturering, formulering van beleidsvoorstelle, debat en aanvaarding van beleidsvoorstelle, beleidsimplementering, monitering van beleidsuitkomste, evaluering van beleid. Beleid word egter nie net terugskouend geëvalueer nie, maar ook wanneer besluit moet word watter van die moontlike opsies wel geïmplementeer moet word.

Die politieke aard van taalbeplanning en taalbeleid word nie deur Grin (2003:29) ontken nie en ook nie die invloed van ideologie nie. Sy fokus is egter op die evaluering van beleidsmaatreëls nadat die politieke debat afgehandel is. Die evaluering van beleidsmaatreëls is in drie soorte situasies toepaslik.

- Die eerste is wanneer politieke besluite klaar geneem is en daardie besluite geïmplementeer moet word deur spesifieke maatreëls.
- Die tweede is wanneer belanghebbers vooraf wil weet wat die voor- en nadele van beleidsalternatiewe is, indien die beleid aanvaar word.
- Die derde is wanneer die gevolge van bestaande beleid geëvalueer word.

Wanneer dit byvoorbeeld oor die toenemende gebruik van 'n minderheidstaal gaan, noem Grin (2003:85) dat daar drie elemente moet wees voordat taalgebruik uitgebou kan word, naamlik die vermoë om die taal te gebruik, die geleentheid om die taal te gebruik, en die wil om die taal te gebruik. Deur boeke in die spesifieke taal te druk, word die geleentheid om die taal te lees verhoog, maar indien die vermoë en wil ontbreek, sal die boekdrukinisiatief nie doeltreffend wees nie. Daarom beklemtoon Grin dat beleid nie teen voornemens geëvalueer moet word nie, maar wel teen uitkomste van die beleid. Taalbeplanningsagentskappe moet meganismes hê om aanbevelings te kan afdwing.

Wanneer beleidsanalise wil bepaal wat goeie beleid is, word begin deur die doelwitte te ondersoek. Volgens Grin (2003:87) word begin deur al die doelwitte te omskryf. Die algemene doel word in meer spesifieke doelstellings onderverdeel, wat in volgorde van afhandeling gerangskik word. Wanneer die doelwitte gestel is, word op

die maatreëls gefokus en op die evaluering van alternatiewe. Hierdie evaluering geskied volgens Grin (2003:87) deur die volgende vyf stappe wat die basis van 'n koste-voordeelanalise vorm:

1. 'n Stel alternatiewe maatreëls vir die behaal van die doel word geïdentifiseer en in detail geformuleer.
2. Al die impakte, positief en negatief, huidig en toekomstig, op die hele samelewing word vir elke beleidsmaatreël oorweeg.
3. Waarde, uitgedruk in geldwaarde waar moontlik, word vir elke impak bereken. Positiewe impakte is bates en negatiewe impakte is koste.
4. Die netto voordeel (bates minus koste) word vir elke beleidsmaatreël bereken.
5. Die keuse word gemaak om 'n spesifieke beleidsmaatreël, eerder as die ander te implementeer.

Grin (2003:88) gee toe dat dit 'n oorvereenvoudiging verteenwoordig, maar meld dat dit ten minste 'n berekende wyse is om 'n besluit te neem. Goeie beleid word beoordeel op grond van doeltreffendheid, kostedoeltreffendheid en demokrasie. Doeltreffendheid word volgens Grin (2003:195) gedefinieer as dat 'n werklike, waarneembare verandering teweeggebring word. 'n Beleidsmaatreël wat die doeltreffendste is, sal nie noodwendig die beste wees nie, omdat dit so duur is om te implementeer dat dit nie kostedoeltreffend is nie. Koste is volgens Grin (2003:93) meer as net direkte besteding. Verder wys Grin egter ook daarop dat selfs wanneer die doeltreffendheid vergelykbaar is en kostedoeltreffendheid bepaal is, deelnemende demokrasie ook 'n rol te speel het en terugvoer oor die aanvaarbaarheid van die beleidsmaatreël vanaf die onderskeie betrokkenes steeds nodig is. Grin (2003:119) beklemtoon ook dat dit nie voldoende is om net koste (ook makro-ekonomies) te bereken nie. Daar moet ook bereken word wat die koste sal wees indien 'n spesifieke beleid **nie** ingestel word nie, maar dit is 'n moeilike som om te maak. Indien wel gepoog word om die som te maak, dwing dit volgens Grin (2003:143 en 154) die besluitnemers om hulle keuses beter te deurdink en om die moontlike alternatiewe rasioneel te debatteer in 'n deelnemende demokratiese proses, wat groter deursigtigheid in die hand werk, omdat taalgemeenskappe, wat taalminderheidsgemeenskappe doelbewus insluit, deel van die proses gemaak word.

Grin verskaf gedetailleerde voorbeelde van wiskundige formules vir die evaluering van doeltreffendheid en veral kostedoeltreffendheid. Vir die doel van hierdie studie is dit egter nie moontlik om in soveel detail daaraan aandag te gee nie. Die sentrale rol wat die evaluering van taalbeleid volgens Grin behoort te speel, blyk wel uit die voorafgaande samevatting. Volgens Grin (2003:187) is die voordeel van die onderneem van koste-voordeevaluering eerstens dat beleidskosteberekening die staat help om meer doelgerig te begroot. Wiskundig berekende koste kan ook help om emosie uit die taaldebat te verwyder sodat debat eerder oor geëvalueerde doeltreffendheid en kostedoeltreffendheid gevoer word.

Ten slotte bevestig Grin (2003:197 en 198) dat statutêre bepalinge nie werklike positiewe taalveranderinge impliseer nie, en dat die werklike verandering geëvalueer moet word. Hy stel dit egter dat 'n internasionale konferensie in 2000 bevind het dat daar byna totale gebrek aan 'n evalueringskultuur bestaan het. Koste-evaluering, kostedoeltreffendheidsevaluering en taalbeleiduitkomstevaluering word nie voldoende onderneem nie.

#### 2.4.1.7 Samevatting van denke oor evaluering in taalbeplanning

Hierdie studie word in die dissipline van Taalbeplanning onderneem omdat daar voorbeelde in die taalbeplanningsliteratuur is dat evaluering as 'n integrale deel van die taalbeplanningsproses beskou kan word. Nogtans bevestig talle gerekende taalbeplanningskundiges dat evaluering as aspek van taalbeplanning te min aandag in die taalbeplanningsliteratuur kry. Gegewe hierdie agtergrond, word gepoog om 'n oorsig van sommige taalbeplanningskundiges se siening van die funksie en plek van evaluering in taalbeplanning te bied.

Wanneer gekies word om 'n oorsig te bied en nie om 'n volledige beeld van alle denke oor evaluering weer te gee nie, laat dit dadelik ruimte vir kritiek oor kundiges se mening wat weergegee is en wat nie as invloedryk gereken word nie, of van

kundiges oor evaluering waarna nie verwys is nie. Dit is inderdaad 'n moontlike gebrek van hierdie studie, maar ter wille van oorsigtelikheid moet 'n keuse gemaak word en in 'n stadium volstaan word met gekose kundiges wat ingesluit en uitgesluit is.

Die taalbeplanningskundiges wat die rol van evaluering bespreek, waarna wel verwys is en die jaar of jare waarin die betrokke publikasies verskyn het, is rofweg chronologies: Neustupný (1968 en 2003), Rubin (1971 en 1983), Haugen (1983), Kaplan & Baldauf (1997), Takala & Sajavaara (2000), Ager (2001), Grin (2003), Spolsky (2009) en Nekvapil (2009 en 2012). Aangesien evaluering nie los van die taalbeplanningsproses bespreek behoort te word nie, is dit gepas om sienings oor die stappe van die taalbeplanningsproses samevattend te vergelyk. Dit word gedoen deur die stappe opeenvolgend weer te gee, soos die betrokke kundige dit beskryf het. In elke geval word ook opsommenderwys gemeld waar en hoe die aksie van evaluering by die taalbeplanningsproses inskakel.

Tabel 2.7 Opsomming van kundiges se siening van taalbeplanningstappe en die rol van evaluering

<b>Kundige</b>	<b>Stap 1</b>	<b>Stap 2</b>	<b>Stap 3</b>	<b>Stap 4</b>	<b>Opmerking</b>
Rubin	Feiteversameling	Beplanning	Implementering	Terugvoering	Evaluering by alle stappe
Haugen (beplanningsproses)	Feiteversameling vir evaluering	Doelwitbepaling	Beleidsbepaling om doelwitte te bereik	Implementering-prosedures	Evaluering van aanvanklike situasie en evaluering na afloop van program
Haugen (viervoudig)	Seleksie	Kodifisering	Implementering	Uitbreiding	Evaluering net by implementering gelys, maar stappe kan gelyk gebeur
Taalbestuur; Neustupný, Nekvapil	Kennisname van afwyking	Evalueer afwyking	Ontwerp aanpassing	Implementeer aanpassing	Evaluering is die tweede stap van taalbestuursproses
Kaplan & Baldauf; Takala & Sajavaara	Inligtingversameling	Beleidsbesluite	Implementeringsplan	Implementeringsproses	Spesifieke tipes evaluering by spesifieke besluite regdeur beplanning
Grin	Beleidsseleksie	Beleidontwerp	Beleidsimplementering	Beleidevaluering	Evaluering by seleksie, en terugskouende evaluering van beleiduitkomste
Taalbestuur; Spolsky	Beïnvloed beleidmakers	Formuleer taalbeleid	Implementeer taalbeleid	Evalueer en hersien beleid en implementering	Evaluering is die laaste stap ter hersiening van stap 2 en 3

Aangesien Ager evaluering nie in die konteks van taalbeplanning bespreek nie, word sy denkbeeld nie in die bogenoemde figuur weergegee nie. Ager meld evaluering in die konteks van identiteitskepping wat volgens sy siening die vernaamste dryfveer tot beïnvloeding van taalgedrag is. Dit kan soos volg weergegee word:

Tabel 2.8 Ager se identiteitskeppingstappe en die rol van evaluering

	<b>Stap 1</b>	<b>Stap 2</b>	<b>Stap 3</b>	<b>Stap 4</b>	<b>Opmerking</b>
Ager	Skep eie identiteit, uitgedruk in taalgedrag	Skep identiteitsbeeld by omliggende organismes	Evaluering	Kies dryfvere	Terugskouende evaluering by stap 3 om dryfveer van toekomstige taalbeïnvloeding te bepaal.

Die taalbeplanningskundiges wat in hierdie afdeling ingesluit word, word juis ingesluit omdat hulle die aspek van evaluering in hulle siening van die taalbeplannings- of taalbestuursproses insluit en bespreek. Uit figuur 2.5 en ook die voorafgaande bespreking is dit egter duidelik dat daar nie een algemeen aanvaarde siening is van wat die funksie van evaluering in taalbeplanning behoort te wees nie, en ook nie van die spesifieke plek waar evaluering in die taalbeplanningsproses tuishoort nie.

Een van die onderskeide wat tussen die verskillende denkbeelde getref kan word, is of evaluering deurlopend by al die stappe van die beplanningsproses 'n rol te speel het en of evaluering net by sekere stappe van toepassing is. Verskillende sienings is moontlik en die studie probeer nie aantoon of deurlopende evaluering of enkelvoudige evaluering die beste is nie. Dit kan wel interessant wees om te bepaal of die teoretiese denkbeelde oor evaluering ook in die praktyk neerslag vind in deurlopende evaluering by alle beplanningstappe en of evaluering net by enkele stappe benut word. 'n Vergelyking word vervolgens getref deur te verwys by watter stap in die taalbeplanningsproses evaluering deur elke betrokke kundige ingedeel word.

Rubin, sowel as Takala & Sajavaara beskryf evaluering as 'n deurlopende aksie wat by elke stap van die beplanningsproses van toepassing is.

Rubin, Takala & Sajavaara, Grin en tot 'n beperkte mate Haugen stel hulle mening dat evaluering by die eerste stap van taalbeplanning nodig is. Die eerste stap van taalbeplanning is volgens Rubin feiteversameling en die rol van evaluering is om op grond van die feite te bepaal wat die heersende behoeftes en probleme is. Die konteks waarbinne die probleem voorkom, rig die opstel van 'n taalplan. Takala & Sajavaara beskryf die eerste stap as inligtingsversameling, waardeur die taalgemeenskap, die heersende taalomgewing en die ideale taalomgewing omskryf word. Verder word onvervulde behoeftes, onbenutte geleenthede en probleme wat verhoed dat bestaande geleenthede benut word, ook tydens inligtingversameling uiteengesit. Konteksevaluering, wat met feiteversameling saamhang, se doel is om op grond van die omskrewe feitebasis, doelwitte van taalbeplanning te bepaal.

Dit wil voorkom asof Haugen 'n soortgelyke siening as Rubin en Takala & Sajavaara huldig, aangesien hy dit stel dat taalbeplanning altyd spruit uit iemand se evaluering van 'n stel sosiolinguistiese data wat ook die agtergrondsituasie genoem kan word, gerig op die stel van beplanningsdoelwitte vir 'n taalgemeenskap. In Haugen se viervoudige model word evaluering van die sosiolinguistiese data nie meer uitdruklik in stap 1 ingesluit nie.

Grin omskryf die eerste stap van die taalbeplanningsproses as die volledige uitspel van beleidsopsies, met 'n noukeurige kosteberekening van elke opsie, sodat die opsies in 'n rangorde van voorkeur geplaas kan word. Die evaluering wat met stap een saamhang is om die verskillende opsies met mekaar te vergelyk op grond van doeltreffendheid, koste-doeltreffendheid en demokrasie sodat die beste opsie gekies kan word vir implementering.

Diegene wat evaluering in die eerste stap onderneem, gebruik evaluering dus om 'n huidige onbevredigende taalsituasie te omskryf ten einde te bepaal watter (beter as huidige) doel nagestreef moet word.

Die tweede stap van die taalbeplanningsproses is volgens Rubin die beplanningsfase waartydens evaluering alternatiewe doelwitte, strategieë en uitkomst moet formuleer om in 'n voorkeurorde te plaas. Dit is opmerklik hoeveel Rubin se evaluering by haar stap twee ooreenstem met dié van Grin by sy stap een.

Takala & Sajavaara se tweede stap is die neem van beleidsbesluite wat deur insetevaluering gerig word. Insetevaluering help om struktureringbesluite te neem, soos watter soort en getal hulpbronne nodig is, of watter toepaslike vaardighede die agentskap kortkom. Daar word ook reeds gekyk na moontlike proseduriële hindernisse.

Die tweede stap van die taalbestuursbenadering is om die afwyking van die verwagte waarvan in stap een kennis geneem is, te evalueer. Evaluering behels dat daar bepaal word of die afwyking negatiewe of positiewe gevolge vir die proses inhou. Deur 'n negatiewe evaluering word 'n taalprobleem geïdentifiseer wat reggestel moet word. 'n Positiewe evaluering is 'n gratifikasie waarvan die voortsetting beplan kan word.

Evaluering by die tweede stap bepaal doelwitte in voorkeurorde, en kan ook die hulpbronne en strukturering van hulpbronne vir doelwitbereiking bepaal. Interessant genoeg is daar 'n sterk koppeling tussen die insetevaluering wat Takala & Sajavaara beskryf en Grin se pleidooi dat daar 'n volledige kosteberekening van elk van die beleidsalternatiewe gedoen moet word.

Die meeste kundiges sien die derde stap van taalbeplanning as die implementeringsfase. Aanvanklik was Rubin van mening dat evaluering nie 'n groot rol tydens die implementeringsfase speel nie, maar later het sy die belang van inligtingversameling tydens die implementeringsproses van statusbeplanning en die

evaluering van daardie inligting aangetoon. Evaluering tydens hierdie fase moet alternatiewe implementeringsprosedures ondersoek en seker maak of dit wat aanvanklik vir implementering beplan is, wel geïmplementeer is. Takala en Sajavaara noem dat prosesevaluering hier in die beplanningsproses hoort om defekte in die prosedurele ontwerp of tydens implementering op te spoor en om 'n rekord van prosedures te hou. Hoewel Haugen evaluering by die derde stap van sy uitgebreide viervoudige model insluit, moet ek met Du Plessis (1995:64) saamstem dat dit 'n geforseerde insluiting blyk te wees. Omdat Haugen self aandui dat hy evaluering van die eindresultaat van die proses in gedagte het, hoort die bespreking van sy siening eerder by stap vier as stap drie van die taalbeplanningsproses en word Haugen se siening in die volgende bespreking ingesluit.

Evaluering by die derde stap het hoofsaaklik ten doel om te bepaal of daar defekte tydens die implementeringsproses was en om alternatiewe implementeringsprosesse voor te stel.

Die evaluering wat die meeste kundiges saamstem wel onderneem moet word, is evaluering wat na afloop van die totale beplanningsproses gedoen word om te bepaal of die aanvanklike doelwit(te) wat gestel is, wel bereik is. Takala & Sajavaara benoem dit as produkevaluering. Rubin beklemtoon dat dit terugskouende evaluering is om die werklike uitkoms te vergelyk met die voorspelde uitkoms. Op grond van hierdie terugskouende evaluering kan besluitnemers bepaal of die huidige strategie anders geïmplementeer moet word, of 'n ander strategie gevolg moet word. Indien op 'n ander strategie besluit word, word die beplanningsproses met die huidige kennis van voor af aangepak en dit beklemtoon Haugen en Ager se insigte dat die beplanningsproses inderdaad siklies is. Takala & Sajavaara beklemtoon egter dat die proses nie noodwendig hoof af te loop voordat 'n terugskouende evaluering onderneem word nie. Terugskouende (produktevaluering) kan so dikwels tydens die proses gedoen word as wat nodig geag word. Grin beklemtoon dat doeltreffende beplanning lei tot 'n werklike waarneembare verskil in vergelyking met die taalsituasie aan die begin van die proses. Blote voornemens, of beleid wat nie 'n verskil teweegbring nie, moet as 'n mislukking geëvalueer word.

Evaluering na die vierde stap het dus ten doel om te bepaal of die gestelde doelwitte bereik is.

Dit is moontlik om evaluering deurlopend deur die beplanningsproses te benut, of evaluering kan met een of twee stappe van die beplanningsproses verbind word. Omdat dit nie bevredigend is om in 'n bespreking te verwys na “evaluering wat na stap een onderneem word” teenoor “evaluering wat na stap drie onderneem word” nie, word die terme wat Takala & Sajavaara benut om na die verskillende soorte evaluering te verwys, naamlik konteksevaluering, insetevaluering, prosesevaluering en produkevaluering vir die studie benut. Die betekenisinhoud van die genoemde vier tipes evaluering, is egter wyer as net Takala en Sajavaara se inhoud, sodat vir die sienings van al die kundiges wat bespreek is, voorsiening gemaak kan word.

#### 2.4.2 Tolkkundiges se siening van evaluering

Omdat die dissipline Tolkstudies volgens Pöchhacker (2004:1) nog so 'n jong akademiese dissipline is, word tolking as taalfasilitering soms nie by name genoem nie, maar onder die term vertaling ingesluit. Daar is reeds vroeër in die studie aangetoon dat tolking en vertaling aanvanklik nie as interlinguale kommunikasie beskou is nie. Tauli (1968:167) meen byvoorbeeld dat dit duidelik is dat die huidige (vir Tauli) internasionale kommunikasie met sy vele amptelike tale en vertaalprosedures by internasionale vergaderings hoogs irrasioneel is.

Ten spyte van Tauli se siening in 1968 dat vertaling en by implikasie tolking “hoogs irrasioneel” is, het Tolkstudies (ook genoem Tolkkunde) volgens Pöchhacker en Shlesinger (2002:3) teen die 1990's as studieveld in eie reg ontwikkel. In die studieveld Taalbeplanning word die aksie van tolking as een van die wyses erken om interlinguale kommunikasie moontlik te maak.

Soos vroeër gemeld, wil ek die fokus van hierdie studie ook nouer stel op die evaluering van tolking en spesifiek van tolkingbeplanning. Aangesien dit nie my oogmerk is om 'n oorsig van die totale tolkstudieliteratuur te gee nie, sal ek net op enkele tolkkundiges fokus wat die kwessie van evaluering, of dan die verbandhoudende kwessie van gehalte bespreek. Vir dié doel kies ek om spesifiek na die siening van Pöchhacker te verwys, aangesien hy een van die invloedrykste inleidende werke tot Tolkstudies geskryf het, maar ek noem dan ook vlugtig watter ander tolkkundiges se denkbeelde oor gehalte deur Pöchhacker erken word. Dit lei tot 'n skerp fokus op spesifiek die evaluering van die getolkte produk. Aan die einde van sy bespreking noem Pöchhacker verdere outeurs wat werke oor gehalte by tolking gelewer het as aanbevole verdere leeswerk. Een van die meer resente publikasies waarna Pöchhacker verwys, is dié van Kalina. Kalina het in 'n latere publikasie verwys na gehalteversekering by tolkprosesse en weens die potensiaal om verbreding van die klem na evaluering van vele fases van die tolkproses, sluit ek 'n bespreking van haar siening in.

#### 2.4.2.1 Pöchhacker se siening van die rol van evaluering

Franz Pöchhacker is 'n medeprofessor in Tolkstudies aan die Sentrum vir Vertaalstudies van die Universiteit van Wene en hy beklee sedert 1989 'n voltydse onderrig- en navorsingspos aan die genoemde universiteit (University of Vienna, s.a.). In sy invloedryke boek, *Introducing Interpreting Studies*, verwys Pöchhacker (2004:29) aanvanklik na evaluering in die konteks van professionele liggame soos AIIIC en *Registry of Interpreters for the Deaf* in die VSA wat bepaal of moontlike lede aan die betrokke liggaam se standaarde van professionele praktyke en etiek voldoen. Verder bevestig Pöchhacker (2004:141) dat evaluering 'n bepaling van die akkuraatheid van 'n gelewerde tolkproduk is, soos gemeet teen die brontaaluiting. Wadensjö (1998:286) onderskei ook twee stelle kriteria vir die evaluering van professionalisme by gemeenskapstolking. Die een stel kriteria is om die insluiting van 'n tolk in 'n professionele liggaam te beheer en die ander stel handel oor die kwessie van evaluering van die mate van 'n tolk se professionele vaardighede.

In Pöchhacker se bogenoemde boek, in die hoofstuk met die titel “*Product and performance*” wat fokus op die tolk se werkverrigting en gelewerde produk, is die opskrif van die subafdeling waar die meeste verwysings na evaluering voorkom, “Gehalte”. Pöchhacker (2004:153) stel dit dat gehalte in tolking ’n basiese vraagstuk tydens die strewe na professionalisering was, maar dat die voorkoms van gehalte as navorsingsfokus slegs tot die 1980’s terugdateer. In konferensietolking is die klem toenemend op produkevaluering wat met verskeie uiteenlopende evalueringsmetodes bepaal word, maar Pöchhacker (2001:411) beklemtoon dat terwyl daar al heelwat werk oor gehalte van konferensietolking en simultane tolking gedoen is, tolkgehalte tydens intra-sosiale interaksies (meestal gemeenskapstolking) nog net sporadiese wetenskaplike aandag ontvang het.

Pöchhacker (2004:153) is van mening dat gehalte van tolking nie ’n selfstandige onderwerp is nie, maar eerder ’n komplekse tema waarvan al die aspekte van die tolk se werkverrigting en gelewerde produk ’n integrale deel uitmaak. Aspekte van tolkgehalte wat Pöchhacker bespreek, is:

- kriteria vir gehaltebepaling en verwagtinge van tolkgebruikers, en
- meting en beoordeling van tolkgehalte.

Volgens Pöchhacker (2004:153) het Bühler in 1986 pionierswerk gedoen deur te begin om kriteria vir die evaluering van konferensietolking en tolke te skep. Bühler (1986:231) meld dat die kriteria vir evaluering ontwikkel is met die verwagtinge en behoeftes van die gebruikers van tolking in gedagte. Die ondersoek is onderneem deur 16 moontlike kriteria te lys en 47 respondente, wat almal AIIC-lede was, te vra om aan te dui of die kriterium hoogs belangrik, belangrik, minder belangrik of irrelevant is om kandidate vir AIIC-lidmaatskap te keur. Bühler (1986:233) was van mening dat tolkgebruikers dieselfde gewig aan die onderskeie kriteria van gehalte sou heg as die tolke wat sy ondervra het en dus dieselfde verwagtinge van die tolk koester. Kurz (1993:316, 323) het Bühler se aanname by drie verskillende konferensies met uiteenlopende gehore getoets en bevind dat tolkdienstgebruikers uit verskillende professionele agtergronde verskillende gewigte aan die verskillende

kriteria toeken en ook nie noodwendig saamstem oor die rangorde van belangrikheid om gehalte te bepaal nie. Kurz waarsku daarom dat wetenskaplikes versigtig moet wees om die verwagtinge van verskillende groepe tolkgebruikers ten opsigte van tolkgehalte te veralgemeen.

Sewe van Bühler se 16 kriteria wat ook in Kurz se studies getoets is, word soos volg deur Verhoef (2008:56) in tabelvorm aangetoon:

Tabel 2.9 Gehaltecriteria vir tolking

<b>Kriterium</b>	<b>Bühler (tolke)</b>	<b>Kurz (gebruikers)</b>
Betekenisoreenstemming met die oorspronklike boodskap	96%	81%
Logiese samehang van uiting	83%	72%
Korrekte grammatika gebruik	49%	45%
Volledigheid van getolkte weergawe	47%	36%
Vlotheid van lewering	49%	28%
Aangename stem	28%	17%
Moedertaalaksent	23%	11%

Die is nie vir hierdie proefskrif van belang om in detail te verwys na wat verskillende tolkkundiges as die kriteria beskou om tolkgehalte te bepaal nie, want Pöchhacker (2001:413) wys tereg daarop dat tolkgehalte verskillend uit verskeie subjektiewe perspektiewe geassesseer mag word. Sekere kernkriteria kom egter herhaaldelik ter sprake, byvoorbeeld akkuraatheid en getrouheid (produkgeoriënteerd) en duidelikheid (gebruikergeoriënteerd). 'n Ander siening van gehalte is dat die getolkte weergawe die “soortgelyke effek” op sy luisteraars moes gehad het as wat die oorspronklike op sy luisteraars gehad het. 'n Laaste siening van gehalte is volgens Pöchhacker bloot dat kommunikasie suksesvol moes plaasgevind het.

Verder waarsku Collados Ais (1998:336) dat die gebruikers van tolkdienste nie goeie beoordelaars van gehalte is nie, omdat hulle bloot nie in die posisie is om hierdie taak te vervul nie. Sy het dit eksperimenteel bewys deur aan te toon dat tolke wat monotoon tolk en feitelik meer akkuraat is, se gehalte deur gebruikers swakker geëvalueer word as tolke wat dinamiese stemgebruik het maar meer feitefoute begaan. Dit was nieteenstaande die feit dat gebruikers aangetoon het dat betekenisoorreënstemming tussen die getolkte produk en die oorspronklike boodskap hulle belangrikste verwagting was.

Ten opsigte van die meting en beoordeling van gehalteverwante kenmerke van tolkverrigting soos akkuraatheid en volledigheid, noem Pöchhacker (2004:155) dat die aanvanklike meting ingehou het dat bepaal is tot watter mate die getolkte teks afwyk van die oorspronklike. Die klem was volgens Pöchhacker dus op die bepaling van die gehalte van die tolkprodukt. Gile (2001:379) bevestig dat met die opleiding van tolke, hulle eers beoordeel word op grond van hoe hulle die tolkproses onder beheer het, maar na die einde van hulle kursus val die klem al meer op die assessering van die tolkprodukt.

Volgens Pöchhacker (2004:155) word funksionele oorwegings, soos die kliënt wat eerder verwag dat die kerngedagtes weergegee word as dat 'n volledige weergawe gegee word, al belangriker en hierdie funksionele oorwegings het tradisionele metingsmetodes begin relativer. Verwagtinge oefen 'n groot invloed op die denkbeeld van volledigheid en akkuraatheid uit. Gehalte word toenemend gedefinieer as die mate waartoe die kliënt die tolkdienst aanvaarbaar vind. Pöchhacker (2001:411) wys ook daarop dat die kliënt nie noodwendig die gebruikers van die tolkdienst is nie, maar ook die persoon of instansie kan wees wat vir die tolkdienst betaal. Kurz (2001:394) is van mening dat die algemeen aanvaarde beginsel wat in bemarking geld dat gehalte begin met die behoeftes van kliënte en eindig met die persepsie van die kliënt, ook op konferensietolking van toepassing behoort te wees. Die gehalte van 'n tolkdienst word volgens Kurz geëvalueer op grond van wat die gebruikers ontvang, relatief tot wat hulle verwag het hulle moes

ontvang. Kurz stel dit dat die meting van die gehalte van 'n tolkdienst wat nie die verwagting van die gebruikers insluit nie, die punt met evaluering mis.

Pöchhacker (2004:157) stem egter met Collados Ais saam dat getrouheid aan die oorspronklike boodskap die belangrikste verwagting van gebruikers is, maar dat hulle dit nie kan beoordeel nie en gehalte daarom eerder op grond van die lewering, as die inhoud van die getolkte weergawe, evalueer. Getrouheid is volgens Pöchhacker (2001:413) die belangrikste kriterium van gehalte (wat produkgesentreerd is), maar gehalte word verder ook deur 'n kriterium soos linguïstiese duidelikheid (wat gebruikergesentreerd is) bepaal. Daarom voer Pöchhacker aan dat 'n multi-metode gevallestudie benadering die beste sal wees om tolkgehalte in die praktyk te evalueer.

In die voorafgaande bespreking van Pöchhacker en ander tolkkundiges se sienings het die klem grootliks op die evaluering van gehalte van die tolkprodukt geval, hoewel vlugtig verwys is na evaluering of 'n persoon geskik is om tot die geledere van 'n professionele liggaam toegelaat te word. 'n Meer omvattende siening van evaluering in tolking kom vervolgens aan die beurt.

#### 2.4.2.2 Kalina se siening van gehalteversekering van tolking

'n Kenmerk van hedendaagse bestuur is volgens Kalina (2005:769) dat allerhande instrumente ontwikkel word om gehalte te meet, ten einde gehalte te kan bestuur. Omdat tolking 'n diens is wat teen betaling gelewer word, het diegene wat betaal 'n belang daarby dat hulle diens van 'n hoë gehalte ontvang. Dit is volgens Kalina ook in tolke se belang dat gehalteversekering 'n doeltreffende instrument moet wees wat wel kan aantoon of tolking van 'n goeie of 'n swak gehalte gelewer is.

Die bepaling van tolkgehalte is egter volgens Kalina (2005:768) veel kompleks as wat dit op die oog af mag voorkom. Tolke en tolkopleiers voel dat hulle die

tolkgehalte van kollegas en studente intuïtief kan bepaal, maar hulle kan nie hulle subjektiewe beoordeling in objektief meetbare standarde uitdruk nie. Boonop kan navorsers volgens Kalina nog nie op 'n algemeen aanvaarde model om die gehalte van tolking en tolkdienste te bepaal, ooreenkom nie. Omdat gehalteversekering op grond van 'n deursigtige en objektiewe evalueringsmetode onderneem moet word, sal gehalteversekering van 'n tolkdienst moeilik wees.

Tolkgehalte is tradisioneel beoordeel deur die getolkte weergawe te vergelyk met die oorspronklike weergawe om so te bepaal hoe aanvaarbaar die tolkprodukt vir gebruikers van die tolkdienst sal wees. Faktore soos die gehalte van die oorspronklike weergawe (spoed en aksent), die situasie (raserige omgewing) en die ontvangers se uiteenlopende verwagtinge en behoeftes (volledigheid of opsomming) is nie in berekening gebring nie. Kalina (2005:769) beklemtoon egter dat gehalteversekering ook gedoen moet word op grond van wat voor en na die onderneem van die tolking gebeur, omdat hierdie fases so 'n groot invloed op tolkgehalte het.

Ten opsigte van tolkgehalte bevestig Kalina (2005:775) dat die mate waartoe die brontaalweergawe en die teikentaalweergawe ooreenkom, steeds die belangrikste aspek is, maar dat daar ook ander aspekte is wat gehalte beïnvloed. Daarom moet ander metodes benut word om ook die ander aspekte te evalueer. Die verwagtinge van die gebruikers van die tolkdienst (luisteraars), die tolke en diegene wat die oorspronklike uiting gelewer het, moet ook in berekening gebring word. Selfs die doel waarvoor die evaluering van gehalte deur 'n spesifieke party onderneem word, moet in ag geneem word. Daarom is dit volgens Kalina (2005:776) nuttig om gebruikersopnames te doen oor hulle persepsie van die gehalte van die tolkprodukt. Dit kan egter nie al evalueringsmaatreël wees nie, omdat dit net een van die betrokkenes se siening stel. Die lewering deur die oorspronklike spreker, die tegniese omstandighede en die verwagtinge van die kliënt (wat betaal) en die gebruiker (wat luister) moet ook oorweeg word. Selfs die tolke moet die geleentheid gebied word om enige aspekte wat hulle werkverrigting beïnvloed, vir evaluering in te sluit.

Kalina (2005:777) stel dit dat gehalteversekering van tolking behels dat gehaltebestuur uitgevoer word deur individuele tolke, die organiseerders van die tolkdien, en die organiseerders van die geleentheid waarby getolk word. Die verwagtinge van al die betrokkenes ten opsigte van die diens wat deur die tolke gelewer word, moet in ag geneem word en moet vir elke volgende tolkgeleentheid aangepas word. Tolke se voorbereiding vir elke nuwe tolkgeleentheid speel ook 'n rol; nie net ten opsigte van die inhoudelike van die geleentheid nie, maar ook ten opsigte van die profiel van die tolkdiengebruikers. Na die geleentheid moet tolke ook self-evaluering doen en hulle terminologielyste opdateer.

Kalina vat haar denkbeeld van die evaluering van tolkgehalte saam deur 'n meer omvattende raamwerk voor te stel wat prosesse voor en na die tolkgeleentheid in ag neem en wat die volgende behels:

1. 'n Voorprosesfase wat insluit dat die navraag oor die beskikbaarheid van die tolkdien lank genoeg voor die datum waarop die diens verlang word, gerig word. Die nodige kwotasies en kontrakte moet gefinaliseer wees. Daar moet seker gemaak word dat die tolke paslik opgelei is en oor die nodige tolkvaardighede beskik vir die taalkombinasies wat verlang word. Inligting moet verkry word en tolke moet hulself deeglik voorberei met behulp van onder meer die verkrygte materiaal. Die nodige toerusting moet beskikbaar wees. Daar moet samewerking en koördinerings wees tussen die lede van die hele span.
2. 'n Periprosesraamwerk wat insluit dat die reisreëlins getref is en dat tolke weet hoe laat hulle in watter spesifieke lokaal moet wees. Daar moet tyd wees om toerusting te toets. Tolke moet afsprek hoe lank 'n tolkbeurt is en wat die werksrooster behels. Toestande waaronder die tolking onderneem moet word, moet bevestig word (data oor sprekers, tolkdiengebruikers [leke of professionele persone wat die vaktaal ten volle magtig is], werkstale, spansamestelling, vereistes rakende herleitolking, dokumente wat tydens die tolkgeleentheid beskikbaar gestel word, spertye, plasing van die tolk en sprekers en tegniese toerusting). Daar moet duidelikheid wees of alle sessies

in al die tale getolk moet word. Daar moet duidelikheid gekry word watter probleem met wie opgeneem moet word.

3. Die midde-prosesvereistes waaraan die tolke, sprekers, gebruikers, tegniese personeel, ensovoorts moet voldoen. Maak die lewering deur die sprekers dit vir tolke maklik of moeilik om hulle te tolk? Bly sprekers in die tolke se gesigsveld? Is daar probleme met die ouditiewe voer? Wissel sprekers se tegniese register? Wissel die kundigheidsvlak van tolkgebruikers? Ontvang die tolke uitdeelstukke? Moet die tolke gesprekke tydens etes tolk? Word by die tydsbeperkings gehou? Is die tolke se lewering volledig en bevredigend? Wat is die gehalte van die tolking waarvandaan herleitolking gedoen word?
4. Na-prosesaktiwiteite soos terminologiewerk, selfevaluering en of van die tolke verwag word om terugvoering/klagtes van tolkdienstgebruikers te hanteer. Daar kan ook bepaal word of opleiding nodig is.

(Kalina, 2005:778-781)

Die bogenoemde raamwerk toon volgens Kalina aan dat daar verskillende uiteenlopende veranderlikes is wat tolkgehalte beïnvloed. Elke addisionele kriterium waaraan daar tydens die onderskeie vier fases voldoen word, behoort die gehalte van die tolkdienst te verbeter, mits die tolke die tale ten volle magtig is, die onderwerp onder bespreking beheers en toepaslike tolkstrategieë kan uitvoer. Die bogenoemde vier fases kan ook in 'n gehalteversekeringsvraelys omskep word wat tolke in staat stel om self vir elke tolkopdrag aan te dui wat die faktore is wat negatief op hulle gehalte inwerk, sodat aandag daaraan geskenk kan word.

Indien die gehalteversekeringsvraelys gebruik word om die toepaslike data te versamel, kan dit volgens Kalina (2005:781) tot 'n verfynde profiel van professionele gedrag deur tolke lei. So kan 'n makroprofiel saamgestel word, maar individuele mikrovlakprobleme kan ook geanaliseer word deur toepaslike instrumente te benut. Geïsoleerde voorvalle kan dan ook in 'n breër konteks beskou word. Brontaaluitings en doeltaaluitings kan dan ook uit 'n veelfasettige perspektief beskou word. Kalina voorsien dat hierdie benadering ook by ander tipes tolking vir gehalteversekering

benut kan word, met enkele aanpassings. Vir gemeenskapstolking mag data oor tegniese toerusting nie van toepassing wees nie, of meer data oor die periprosesraamwerk, soos byvoorbeeld tersaaklike magsverhoudings of onderhandeling oor die rol van die tolk, mag ingesluit word.

Kalina (2005:782) sluit af deur dit te stel dat die voorgestelde raamwerk dit moontlik maak om kleiner gedeeltes van prosesse te bestudeer en ook inligting kan verskaf wat nie net vir tolke en gebruikers van tolkdienste nuttig is nie, maar ook vir sprekers wie se voordragte getolk gaan word, organiseerders van kongresse, professionele liggame, tegnisi wat met tolktoerusting werk, tolkagentskappe en selfs toespraakskrywers. Tolkgehalte kan ook verbeter word deur tolke van die beplanningsfase van 'n geleentheid waar getolk moet word, te betrek.

Gehalteversekering behels nie net die beoordeling van 'n getolkte doeltaalproduk teenoor die oorspronklike brontaalinhoud nie, maar ook van die prosesse wat gevolg word om die getolkte produk te lewer. Die uitdaging is volgens Kalina (2005:782) om hierdie insig oor gehalteversekering in die praktyk te laat neerslag vind.

#### 2.4.2.3 Samevatting

In die tolkstudiesliteratuur word die term “evaluering” dikwels saam met die term “gehalte” gebruik. Evaluering verwys na die proses om gehalte te bepaal. Die klassieke wyse om gehalte van tolking te bepaal, is deur die ooreenstemming van die getolkte weergawe (tolkprodukt) met die oorspronklike weergawe te vergelyk. Bühler het 16 kriteria vir die meting van tolkgehalte onder konferensietolke getoets en hulle het aangetoon dat “betekenisooreenstemming van die getolkte boodskap met die oorspronklike boodskap” die belangrikste van die 16 kriteria vir die bepaling van tolkgehalte is.

'n Latere siening is dat gehalte van tolking gedefinieer kan word as die mate waartoe die kliënt die tolkdienst aanvaarbaar vind, sowel as die meting van ooreenstemming van oorspronklike en getolkte weergawe. Hoewel die gebruiker nie 'n goeie bepaler van gehalte is nie, is die gebruiker se tevredenheid met die tolkdienst baie belangrik. Die evaluering van gehalte, soos deur Pöchhacker beskryf; of dit nou op grond van ooreenstemming of op grond van gebruikerstevredenheid bepaal is, word dus eers gedoen nadat die tolksproduk gelewer is.

Daarteenoor beskou Kalina gehalteversekering van tolking as 'n meer deurlopende proses met veel meer faktore wat gehalte beïnvloed. Daarom behoort sekere faktore tydens die voorproses, periproses, midde-proses en naprozes geëvalueer te word. Een manier van gehalteversekering is om uiteenlopende betrokkenes 'n gehalteversekeringsvraelys te laat voltooi wat al vier die bogenoemde stadia van die proses evalueer.

Kalina se siening van evaluering tydens al vier fases van tolkdienstverskaffing, stem baie ooreen met die siening van taalbeplanningskundiges soos Rubin en Takala en Sajavaara wat die rol van evaluering tydens al die stappe van die taalbeplanningsproses beklemtoon. Wanneer Kalina al tydens die voorproses voorsiening maak om faktore te evalueer wat 'n invloed op die uiteindelijke gehalte van die tolksproduk kan hê, blyk dit dat sy evaluering deurlopend deur die tolkdienstbeplanningproses voorstaan, hoewel die klem steeds op die gehalte van die getolkte produk is.

#### 2.4.3 Voorbeelde van evaluering wat van tolkdienst onderneem is

Tot dusver het ek in hierdie hoofstuk hoofsaaklik na die teoretiese grondslae van Taalbeplanning en Tolkstudies verwys. Ek het dit baie vroeg in hierdie proefskrif al beklemtoon dat ek die teorie op die praktyk van toepassing wil maak. Dit stem ooreen met Candlin en Hall (2005:xi) se siening dat daar geen goeie professionele praktyk kan wees nie indien dit nie gebaseer is op goeie navorsing nie en verder dat

daar geen goeie navorsing kan wees nie, indien dit nie deur die praktyk gerig word nie.

Kiely en Rea-Dickins (2005:6) betreur die feit dat baie evalueringsverslae nie gepubliseer word nie en daarom nie in die openbare domein beland nie. Dit bemoeilik die poging om die teorie en praktyk van evaluering by mekaar uit te bring, maar Kiely en Rea-Dickins (2005:7) beklemtoon dat dit belangrik bly om gevallestudies te bestudeer, omdat dit antwoorde kan verskaf op vrae soos:

- Wat is die doel met evaluering?
- Hoe word 'n evalueringstudie ontwerp?
- Wat is die rol van evaluering in programbesluitneming en beleidsontwikkeling?
- Watter rol speel evaluering in belanghebbendes se lewens en watter rol speel belanghebbendes in evaluering?
- Dien evaluering as gehaltebeheerproses in programme en instellings?
- Wat is die denkraamwerk onderliggend aan elke evaluering – wat verteenwoordig die data en hoe staan dit in verband tot die gestelde doelwitte aan die een kant; en aan die ander kant wat is die wyer doelwitte van die program?

Daarom gaan ek vervolgens na enkele gevallestudies in die literatuur verwys. Die gevallestudies wat geselekteer is, handel spesifiek oor evaluering van tolking of 'n tolkdien, sodat groter duidelikheid oor die ontwerp en implementering van 'n evalueringsondersoek met die fokus op tolking gekry kan word. Die gevalle is verder ook op grond van uiteenlopende situasies en lande gekies om 'n meer diverse beeld van tolking en tolkingsevaluering te bied.

### 2.4.3.1 Gevallestudie A: Evaluering van tolking tydens godsdiensbyeenkomste in suidwes Nigerië

#### A1 Die konteks waarbinne die evaluering onderneem is

Die omgangstaal van die betrokke gebied in Nigerië is volgens Salawu (2010:129) Joroeba. Die Christelike godsdiens, sowel as die Islam-godsdiens is wyd deur die Joroebas aangeneem en het volgens Salawu 'n deel van Joroeba-kultuur geword. Die tale wat die algemeenste in kerke en moskees gebruik word, is Engels en Joroeba, aangesien dit ook in die skole onderrig word. Tydens godsdiensbyeenkomste maak die godsdiensleiers van Engels of van Joroeba gebruik om die boodskap te lewer, maar volgens Salawu (2010:129) is daar altyd tolke teenwoordig wat daarvoor verantwoordelik is om die boodskap konsekatief in die ander taal te tolk.

#### A2 Oogmerk van die ondersoek

Salawu (2010:129) stel dit dat die doelwit van sy studie is om die gehalte van die tolkprodukt te ondersoek en te evalueer om te bepaal hoe doeltreffend godsdiensstolking in die Joroeba-sprekende gebied van Nigerië is. Salawu vermoed dat die gehalte van die tolking nie altyd gewaarborg kan word nie. Die vlak van professionele bevoegdheid van die tolke word ook ondersoek.

#### A3 Metodologie benut vir die evaluering

Salawu (2010:130) meld dat kwantitatiewe en kwalitatiewe dataversamelingsmetodes benut is vir sy studie. Die studie is beperk tot een spesifieke dorp, Moniya en omstreke.

Die sentrale veranderlike is volgens Salawu (2010:131) die gehalte van tolking gedurende godsdiensbyeenkomste. Die ondersteunende veranderlikes is sosio-

demografiese eienskappe, sowel as die respondente se opvoedingsvlak, ouderdom, geslag, werksondervinding en hulle vaardigheid in Joroeba en Engels.

Data is slegs deur middel van vraelyste ingesamel. Salawu (2010:131) meld dat hy 50 vraelyste aan persone (40 manlik en 10 vroulik) wat Joroeba, sowel as Engels kan praat, uitgegee het. Later in die artikel, onder die opskrif “bevindinge en bespreking” druk Salawu (2010:131) hom vaer uit wanneer hy meld dat die meeste respondente Engels en Joroeba praat en skryf.

Hy het al die vraelyste terugontvang. Ten opsigte van opvoedingsvlak het 48 respondente aangedui dat hulle tersiêre opleiding ontvang het en twee het aangedui dat hulle sekondêre opleiding ontvang het. Ses respondente is godsdiensteleiers, 27 is staatsamptenare, twaalf is dosente en vyf werk vir hulself.

#### A4 Bevindinge van die studie

Salawu (2010:131) meld dat 36 respondente geantwoord het dat daar gevaar aan verbonde is om uit Engels na Joroeba te tolk omdat inligting mag verlore gaan en omdat die Woord heilig is. 32 respondente steun tolking en vertaling na Joroeba omdat dit begrip moontlik maak en sodat die evangelie kan versprei. Dit dui vir Salawu (2010:131-132) op 'n bevestiging van Eugene Nida se teorie van dinamiese ekwivalensie (vertaling van betekenis, eerder as van vorm) en op die verwerping van die denkbild dat aanpassing tydens tolking die geestelike inhoud van die Heilige Woord kan verdun. Wanneer 28 respondente aandui dat die ontvangerkultuur nie die boodskap van die Heilige Woord behoort te beïnvloed tydens tolking nie, is dit vir Salawu (2010:132) verdere bewys van ondersteuning van Nida se teorie van dinamiese ekwivalensie. 40 respondente toon aan dat tolke uit die gemeentes waar hulle aanbid aangewys word as tolk en 43 meld dat die tolke nie betaal word nie.

39 respondente het aangedui dat hulle tevrede is met die gehalte van tolking uit Engels na Joroeba, maar daarteenoor was net 24 respondente tevrede met die gehalte van die tolking uit Joroeba na Engels. Dit laat Salawu (2010:133) die gevolgtrekking maak dat tolking na Joroeba “beter is” omrede die tolk na sy of haar moedertaal toe werk. Salawu (2010:132) meld dat waargeneem is dat die tolke nie opgeleide tolke is nie. Hulle is bloot tweetalig met diepgaande kennis van die onderwerpmateriaal.

Salawu (2010:132) meld verder dat aanbevelings deur respondente insluit dat God se leiding deur die tolke gesoek moet word, dat die onderwerpmateriaal en die betrokke tale bemeester word, en dat die prediker en tolke voor die diens moet vergader sodat die tolke beter voorbereid kan wees. Verdere aanbevelings deur respondente is dat tolke opleiding ontvang en konferensies bywoon om hul kennis van die godsdiens op te skerp, en dat gekwalifiseerde tolke in diens geneem moet word.

Salawu (2010:133) se slotsom is dat tolking tydens godsdiensbyeenkomste in die betrokke streek nie professioneel hanteer word nie. Hy beveel aan dat die tolke die geleentheid gebied moet word “om meer professionele opleiding te ondergaan” en dat hulle aan konferensies en werksessies blootgestel word sodat hulle bewus kan word van “innoveringe van tolking”. Hy beveel ook aan dat tolke betaal word vir die werk wat hulle doen. In teenstelling met Nikolayev se bevinding, bevind Salawu dat tolking beter gedoen word uit die vreemde taal na die moedertaal.

### 2.4.3.2 Gevallestudie B: Die meting en evaluering van die gehalte van taaldienste in tien geselekteerde hospitale in die VSA

#### B1 Die konteks waarbinne die evaluering onderneem is

Die Robert Wood Johnson-stigting het volgens Regenstein (2007:356) in 2006 die *Speaking Together: National Language Services Network* van stapel gestuur om die gehalte en beskikbaarheid van taaldienste in hospitale in die VSA te verbeter. Hospitale wat wou deelneem, moes aansoek doen en tien is gekeur op grond van 'n groot getal pasiënte met beperkte vaardigheid in Engels (BVE) wat daar behandel word, asook op grond van hoe goed die taalprogram reeds gevestig is en hoe entoesiasies hulle oor verbeterde verrigting deur die taaldiens is. Die hospitale moes ook in staat wees om 'n komplekse projek met nougesette dataversamelingstappe suksesvol af te handel.

Regenstein (2007:357) meld dat die volgende hospitale deelgeneem het:

- Bellevue Hospital Center, New York (New York)
- Cambridge Health Alliance, Cambridge (Massachusetts)
- Children's Hospital and Regional Medical Center, Seattle (Washington)
- Hennepin County Medical Center, Minneapolis (Minnesota)
- Phoenix Children's Hospital, Phoenix (Arizona)
- Regions Hospital, St. Paul (Minnesota)
- UMass Memorial Health Care, Worcester (Massachusetts)
- UC Davis Health System, Sacramento (California)
- University of Michigan Health System, Ann Arbor (Michigan)
- University of Rochester Medical Center, Rochester (New York)

Voor die loodsing van *Speaking Together* in 2006 is taaldienste in verskeie hospitale in die VSA gelewer, maar volgens Regenstein (2007:356) was daar verskeie faktore wat toegang tot taaldienste in hospitale geïnhipeer het; finansiële uitdagings het 'n rol

gespeel en organisatoriese, sowel as kulturele kwessies het 'n impak op die lewering van taaldienste gehad. Sommige hospitale se taaldienste het beter gewerk as ander s'n.

Regenstein meld dat daar nie by hospitale twyfel bestaan het oor wat dit beteken om 'n opgeleide tolk te wees nie. Sodanige tolke moes formele opleiding in mediese tolking ontvang het en hulle vlotheid in die betrokke taal anders as Engels moes ook geassesseer wees.

Daar was egter veel minder duidelikheid oor hoe om die gehalte van die lewering van die taaldiens te bepaal. Volgens Regenstein (2007:356) het die hospitale gehalte omskryf deur verwysing na die gebruik van opgeleide tolke en die volume van benutting van die tolke. Hoewel die hospitale geweet het hoeveel tolke gedurende 'n bepaalde tydperk diens gelewer het, kon hulle nie noem watter persentasie van die totale getal mense met beperkte vaardigheid in Engels (BVE) wat die hospitaal oor daardie tydperk besoek het, wel by die tolkdienste gebaat het nie. Sommige hospitale het die doelwit gestel dat alle BVE-pasiënte volle toegang tot tolkdienste moes kry en dat die diens betyds beskikbaar gemaak word, maar geen van die hospitale het prosesse ingestel om te bepaal tot watter mate hulle die doelwit bereik nie. Verskeie hospitale het maatreëls ingestel om die tolkdienste se gehalte te verbeter, deur byvoorbeeld die wagtyd op 'n tolk te verkort, maar hulle het slegs die pasiënte wat die diens gebruik het se ervaring gemeet en nie die pasiënte wat veronderstel was om by die diens te baat nie.

## B2 Oogmerk van die ondersoek

Volgens Regenstein (2007:356) was die oogmerk van die *Speaking Together*-program om prestasiemetingsinstrumente vir hospitale se taaldienste te ontwikkel en te implementeer om die gaping in kennis waarna in die vorige afdeling (B1) verwys is, te vul.

### B3 Metodologie benut vir die evaluering

Die proses het volgens Regenstein (2007:356) begin deur 'n beeld te vorm van die heersende situasie voordat die *Speaking Together*-program geloods is. Dit is gedoen deurdat Regenstein in haar hoedanigheid as Direkteur van die *National Program Office* van *Speaking Together* vir verskeie maande hospitale besoek het en met personeel en klinici gepraat het oor die operasionele aspekte van die lewering van 'n hospitaal-taaldiens. So het sy byvoorbeeld bevind dat pasiëntregistrasie-stelsels wat direk koppel met tolkskeduleringsstelsels wagtyd op tolke verminder en bestuurders help om hulpbronbehoefte beter te voorspel. Indien die stelsel behels dat selfgeïdentifiseerde tweetalige personeel en diensverskaffers op 'n rooster geplaas word vir tolking, is die gevolg dat familie en vriende die tolkdienste lewer.

Nadat 'n duidelike beeld van die heersende situasie gevorm is en tekortkominge geïdentifiseer is, het *Speaking Together* begin om maatreëls te identifiseer wat benut kon word om die gehalte van die taaldiens van die deelnemende hospitale te verbeter. Volgens Regenstein (2007:356-357) het hulle gevind dat die “ses domeine van gehalte” wat deur die Mediese Instituut van die VSA geïdentifiseer is, naamlik: veiligheid, tydigheid, doeltreffendheid, doelmatigheid, regverdigheid en pasiëntgerigtheid 'n bruikbare raamwerk is om gehalte van tolkdienste te definieer. Op grond van hierdie domeine het hulle die kenmerke van gehalte gekategoriseer wat hulle in 'n deeglike literatuuroorsig gevind het. So het hulle verrigtingmeetinstrumente opgestel. Die literatuur het duidelik getoon dat opgeleide tolke (in persoon of vir telefoontolking) 'n groot invloed op die gehalte van die tolkdienste het.

*Speaking Together* het die literatuuroorsig aangevul deur onderhoude met navorsers, geneeskundiges, verpleegsters, lede van die hospitaalbestuur en die bestuurders van die taaldienste om inligting in te samel oor die praktiese implikasies van gehalte vir hospitaal-taaldienste. Regenstein (2007:357) meld dat hulle die raamwerk van organisatoriese verandering van Nerenz en Neil benut het. Verder het hulle tien verrigtingmetingsmaatreëls opgestel wat hulle deur 'n paneel van kundiges laat

evalueer het. Die paneel het elkeen van die tien maatreëls geëvalueer op grond van die belangrikheid vir gehalte en die haalbaarheid van elk ten opsigte van dataversameling, duidelikheid, en akkuraatheid van beskrywing. So het die paneel die tien maatreëls tot vyf verminder, naamlik:

- ST1 – die persentasie pasiënte waarvan die taalvoorkeur vir kommunikasie bepaal word.
- ST2 – die persentasie BVE-pasiënte waarvan die aanvanklike ondersoek en ontslaginstruksies plaasvind met bemiddeling van opgeleide tolke of tweetalige personeel waarvan die taalvaardigheid geassesseer is.
- ST3 – die persentasie gevalle waar die pasiënt vir 15 minute of minder op 'n tolk wag.
- ST4 – die persentasie tyd wat die tolke deurbring terwyl hulle mediese tolking van kliniese gevalle vir pasiënte lewer.
- ST 5 – die persentasie gevalle waar die tolk minder as tien minute wag om die tolkdienst tussen pasiënt en diensverskaffer te lewer.

Die vyf maatreëls (genoem ST1 tot ST5) is volgens Regenstein (2007:357) by twee nie-*Speaking Together*-hospitale geloods en daarna by die *Speaking Together*-hospitale ingestel. Hierdie hospitale moet nou maandeliks dataverslae oor die vyf maatreëls by die nasionale kantoor indien en dit stel hoë eise aan die bestuur om die inligting te versamel.

Regenstein (2007:358) bevestig dat dit 'n belangrike deel van terugvoer is om seker te maak of die kliënte tevrede is met die taaldiens. Tevredenheidsopnames onder pasiënte verskaf wel inligting oor hulle persepsie van die taaldiens, maar is nie gedetailleerd genoeg om wyses om die gehalte daarvan te verbeter, te identifiseer nie; veral wanneer menings van die een taalgroep van die volgende verskil. *Speaking Together* kon byvoorbeeld meer inligting oor hindernisse tot toegang tot die taaldiens kry uit informele fokusgroepe wat met BVE-pasiënte gehou is. Party kultuurgroepe sien deurlopende kontak met 'n spesifieke tolk as belangrik, en is

bereid om te wag tot daardie tolk beskikbaar is, terwyl die spoed waarmee 'n tolk beskikbaar gestel word vir ander kultuurgroepe die belangrikste gehaltefaktor is.

#### B4 Bevindinge van die studie

Dit was volgens Regenstein (2007:357) vir *Speaking Together* belangrik dat hospitale gehalte nie sal probeer uitdruk volgens die volume van benutting van tolke of die minute waartydens telefoontolke getolk het nie, maar dat hospitale eerder fokus op pasiënte se behoeftes en daarvoor 'n taaldiens instel en die gehalte daarvan meet teen twee vrae, naamlik:

- Watter van die pasiënte kan baat by taalfasilitering?
- Het al die bogenoemde pasiënte wel 'n taaldiens ontvang?

Die *Speaking Together*-hospitale het begin om die bogenoemde vrae te stel, maar die proses is veel moeiliker as wat dit op die oog af lyk. Daar moet byvoorbeeld volgens ST1 aan elke enkele pasiënt; selfs dié wat Engels praat, gevra word in watter taal hulle bedien wil word. Die meeste hospitale het reeds voor die aanvang van die *Speaking Together*-projek pasiënte se taalvoorkeur bepaal en hulle doen oor die algemeen goed met die bepaling van ST1.

By ST2 meld Regenstein (2007:357) dat binnepasiënte baie kere kontak met hospitaaldiensverskaffers het en dit daarom moeilik sou wees om van al die interaksies rekord te hou. Daarom is besluit om net op die aanvanklike assessering en die ontslag te fokus en te bepaal of BVE-pasiënte by beide geleenthede taaldienste ontvang het. Indien net een van die geleenthede getolk is, word daar in die hospitaalrekords aangeteken dat die pasiënt nie voldoende taaldienste ontvang het nie. Die tolking moes ook deur opgeleide tolke gelewer wees of deur tweetalige personeel. Dit blyk egter moeilik te wees om tweetalige personeel te identifiseer, te assesser, paslik te ontplooi en veral hulle ander werk steeds gedoen te kry wanneer hulle taaldiens lewer.

Regenstein (2007:358) bevestig dat hospitale ook rekord hou hoe betyds en hoe doeltreffend die taaldiens gelewer word. Haar bevinding is dat dit wel vir hospitale moontlik is om taaldienste in die korporatiewe kultuur van die komplekse gesondheidstelsel te vestig en die gehalte van die taaldiens merkbaar te verbeter. Dit is 'n groot stap voorwaarts wanneer die hoof- uitvoerende beampte van 'n hospitaal tot so 'n mate by gehalteversekering van die taaldiens inkoop dat dit deel van die verslaggewing aan die hospitaalraad uitmaak.

Verder beklemtoon Regenstein (2007:358) dat die voorkeure van die kliënte (pasiënte, sowel as hospitaaldiensverskaffers) sentraal behoort te staan in die lewering van die tolkdienste. Verskillende afdelings van die hospitaal kan byvoorbeeld verskillende gehaltestandaarde aan die taaldiens stel. Terwyl dit aanvaarbaar mag wees om 15 minute vir 'n tolk te wag by die kliniek, kan dit fataal wees by ongevallen. Dit toon aan hoe die behoefte aan onmiddellike tolking op versoek 'n gehalte-implikasie vir die kliënt het wat die tolk, sonder die verstaan van die konteks, nie mag begryp nie.

Hoewel Regenstein (2007:359) toegee dat verandering ook in die taalomgewing moeilik is, gebeur dit wel en die pasiënte baat op die lange duur daaruit.

#### 2.4.3.3 Gevallestudie C: Die evaluering van die behoefte aan klaskamertolking aan 'n Suid-Afrikaanse universiteit

##### C1 Die konteks waarbinne die evaluering onderneem is

Hoewel Suid-Afrika volgens Olivier (2006:13) nooit eentalig was nie, het Engels en Afrikaans lank die hoë gebruiksregisters oorheers, maar met die aanvaarding van die Grondwet (1996) het elf tale amptelike status verkry. Engels en Afrikaans speel egter steeds 'n groter rol in hoër onderwys in Suid-Afrika, hoewel die tendens

volgens Olivier (2006:19) is dat Engels toenemend die voorkeurtaal vir onderrig en ook die omgangstaal aan hoëronderwysinstellings is.

Die studente en personeel van die Universiteit van die Vrystaat (UV) word volgens Olivier (2006:1) uit vele verskillende kultuur- en taalgroepe saamgestel. Die UV se taalbeleid verklaar Engels en Afrikaans as amptelike tale en bevorder die wetenskaplike gebruik van Suid-Sotho. Die gevolg is volgens Olivier (2006:2) dat ongeveer 60% van die UV se studente nie lesings in hulle moedertaal ontvang nie en dat dosente se werklading verhoog omdat hulle dieselfde lesing eenmaal in Engels en eenmaal in Afrikaans moet aanbied, weens die UV se beleid van parallelmediumonderrig. Omdat meer tyd aan lesings afgestaan word, het die dosente volgens Olivier (2006:26) minder tyd vir navorsing en administrasie. Teen dié agtergrond noem Olivier (2006:20) dat tolking en vertaling instrumente is wat die beskikbaarheid en ontwikkeling van verskillende tale op universiteitsvlak kan ondersteun.

Die taalbeleid van die UV maak volgens Olivier (2006:25) daarvoor voorsiening dat tolkdienste in “uitsonderlike omstandighede” vir akademiese doeleindes gebruik mag word, indien dit deur die Uitvoerende Bestuur van die UV goedgekeur word. Hoewel die tolkdienste suksesvol tydens lesings gelewer kan word, is die vraag of daar ’n behoefte aan so ’n tolkdienste bestaan.

### C2 Oogmerk van die ondersoek

Olivier (2006:2) stel dit dat die primêre doel van haar studie is om die behoefte aan ’n klaskamertolkdienste tydens lesings aan die UV te bepaal. Indien daar wel so ’n behoefte bestaan, is sekondêre doelwitte van haar studie om ’n raamwerk vir die implementering van ’n tolkdienste voor te stel en om te ondersoek of tolking ook in Suid-Sotho onderneem moet word.

### C3 Metodologie benut vir die evaluering

'n Empiriese ondersoek is volgens Olivier (2006:4) onderneem. As eerste stap is 'n vraelys ontwerp wat spesifiek op doserende personeel gemik is en inligting oor akademiese tolking sou versamel. Tog erken Olivier (2006:47) dat dit problematies is om die behoefte aan iets te probeer bepaal waar die respondente min blootstelling aan en omtrent geen ervaring van het nie. Hierdie vraelys is aan al die doserende personeel op die kampus van die UV uitgestuur om te bepaal wat hulle siening van die tolking van klasse is en of tolke met die lewering van klasse kan help. 'n Brief van goedkeuring deur die Viserektor: Akademiese Aangeleenthede is volgens Olivier (2006:49) aan die vraelyste aangeheg. Inligting uit die vraelyste het statisties aangetoon of daar 'n behoefte aan 'n klastolkiens bestaan het en of doserende personeel so 'n diens ondersteun het.

Die tweede stap was om 'n ewekansige seleksie van departemente uit elk van die ses fakulteite te maak en dan sekere modules in die gekose departemente ewekansig te selekteer. 'n Tweede vraelys is opgestel wat deur al die studente wat vir die gekose modules ingeskryf was; vanaf eerstejaarsvlak tot meestersgraadvlak, ingevul moes word en inligting verskaf het oor die studente se behoeftes ten opsigte van 'n tolkiens tydens lesings. In beide die doserende personeel en studente se vraelyste is 'n vraag ingesluit of die respondent "die integrasie van Suid-Sotho in 'n tolkingraamwerk" ondersteun. Die antwoord is verskaf deur "Ja" of "Nee" te merk.

Volgens Olivier (2006:50) het sy 350 vraelyste van dosente en 1 851 vraelyste van studente terugontvang.

Olivier (2006:5) meld dat 'n vergelyking van die verskillende tipes en modusse tolking gedoen sou word om te bepaal wat die beste sou inpas by 'n instelling van hoër onderwys.

#### C4 Bevindinge van die studie

Volgens Olivier (2006:53) was 62,9% van die doserende personeel en 53,1% van die studente ten gunste van die benutting van 'n tolkdiens tydens lesings. Persone wat bewus was wat tolking behels, was oorweldigend ten gunste van die benutting van klaskamertolking. Persone wat nie bewus was wat tolking behels nie, was omtrent gelykop verdeel tussen dié wat die benutting van klaskamertolking gesteun het en dié wat dit nie gesteun het nie.

Olivier (2006:56) het 'n interessante teenstelling in haar studie gevind. Hoewel 62,9% van die doserende personeel klaskamertolking gesteun het, het 59,2% aangedui dat hulle nie wil hê dat die lesings wat hulle aanbied, getolk moet word nie. Die meerderheid doserende personeel was volgens Olivier wantrouig oor die tolke se akkuraatheid en die gehalte van die tolkprodukt.

Die grootste rede waarom doserende personeel wel die tolkdiens gesteun het, is volgens Olivier (2006:60) omdat dit kommunikasie sou verbeter en ook omdat dit onderrigtyd sou spaar. Diegene wat nie die tolkdiens ondersteun het nie, se primêre rede was dat hulle bekommerd was oor onakkurate of onvolledige tolking.

Ten opsigte van die taal waarin studente verkies om lesings te ontvang, het Olivier (2006:63) bevind dat van die 923 studente wat 'n ander taal as Afrikaans as eerste taal gehad het, meer as 94% verkies het om hulle lesings net in Engels te ontvang. Van die 916 Afrikaanse studente het byna 82% verkies om hulle lesings net in Afrikaans te ontvang. Van die 1 832 studente wat die vraag beantwoord het, het 973 gevoel dat 'n tolkdiens voordelig sou wees en 859 het gevoel dat 'n tolkdiens nie voordelig sou wees nie. Die rede wat die meeste aangevoer is deur studente wat die tolkdiens steun, was dat hulle lesings sou ontvang in 'n taal wat hulle die beste verstaan. Die rede wat die meeste aangevoer is deur studente wat die tolkdiens nie steun nie, was dat hulle reeds hulle dosente verstaan en die tweede rede was dat hulle bekommerd was oor onakkurate of onvolledige tolking.

Ten opsigte van die vraag oor die insluiting van tolking in Suid-Sotho het 65,3% van die dosente so 'n stap gesteun. Onder die dosente wat ten gunste van die benutting van klaskamertolking was, het 77,1% volgens Olivier (2006:67) tolking van lesings in Suid-Sotho voorgestaan. Onder die studente het 66% van die Suid-Sothosprekende studente die insluiting van Suid-Sothotolking gesteun, terwyl meer as 62% van al die ander taalgroepe tolking van lesings na Suid-Sotho teengestaan het.

Olivier (2006:72) bevind met haar studie dat daar 'n besliste behoefte aan 'n akademiese tolkdienst tydens lesings aan die UV is, aangesien 60% doserende personeel die implementering van sodanige tolkdienst steun. Omdat daar soveel dosente en studente is wat nie bewus is wat 'n akademiese tolkdienst behels nie, stel Olivier dit dat hulle moeilik kan bepaal watter voordele so 'n dienst vir hulle kan inhou. 95% van die dosente wat bewus was van tolking, het die instelling van die dienst gesteun maar net 62,9% van alle dosente (die wat bewus was van tolking sowel as die wat nie bewus was van tolking nie) het die instel van 'n klaskamertolkdienst gesteun. Die tendens was ook dat studente wat bewus was van tolking die instelling van die dienst meer gesteun het. Dit lei Olivier daartoe om aan te beveel dat 'n loodsprojek van tolking onderneem moet word.

'n Suksesvol geïmplementeerde tolkdienst sal volgens Olivier (2006:75 en 78) die gaping in suksesvolle kommunikasie tussen dosente en studente help oorbrug. Die feit dat die meerderheid dosente die tolkdienst steun, maar nie in hulle eie lesing nie, mag daarop dui dat hulle die gehalte van kollegas se lesings wantrou en dit is geleentheid tot verdere studie. Dit mag ook daarop dui dat dosente hulle eie vermoë om in hulle tweede taal klas te gee oorskat, terwyl kollegas en studente ondervind dat dit kommunikasie belemmer.

Indien daar wel besluit word om 'n akademiese tolkdienst aan die UV in te stel, beveel Olivier (2006:44) aan dat dit deur middel van simultane fluistertolking onderneem word.

#### 2.4.3.4 Die verband tussen die gevallestudies en die teorie

In die dissipline van Taalbeplanning is die beplanningsaspek van sleutelbelang. Daarom is die verband tussen evaluering en 'n betrokke stap in die taalbeplanningsproses vroeër in hierdie studie beklemtoon. In Taalbeplanning is die doel van evaluering om inligting te versamel en te analiseer ten einde die beplanningsproses te rig en doeltreffend te laat verloop. Afhangend van waar in die taalbeplanningsproses die evaluering onderneem word, kan kontekstevaluering, insetevaluering, prosesevaluering of produkevaluering onderneem word.

In Tolkstudies is daar 'n noue verband tussen evaluering en gehaltebepaling; óf 'n evaluering van 'n tolk se vermoë om werk van so 'n standaard te lewer dat hy of sy tot 'n spesifieke professionele liggaam toegelaat word of lidmaatskap geweier word, óf die evaluering van die gehalte van 'n gelewerde tolkprodukt. In die lig van taalbeplanningsterme, kan gesê word dat die tipe evaluering wat van tolking onderneem word, hoofsaaklik produkevaluering is. Aanvanklik is die mate van betekenisoreenstemming van die getolkte weergawe en oorspronklike as die belangrikste kriterium vir die evaluering van gehalte beskou, maar later het die verwagtinge van die gebruiker 'n al groter rol in die bepaling van gehalte begin speel.

Ook ten opsigte van die drie gevallestudies is dit moontlik om aan te toon hoe hierdie klemverskuiwing in verskillende studies neerslag vind. Die doel met gevallestudie A is om die gehalte van die tolkprodukt tydens godsdiensbyeenkomste te evalueer. Produkevaluering word dus onderneem. Salawu se bepaling van gehalte word gedoen deur persone wat beide Engels en Joroeba magtig is, te vra of hulle tevrede is met die gehalte van die tolking uit Engels na Joroeba, en van die gehalte van die tolking uit Joroeba na Engels. Salawu steun dus uitsluitlik op tweetalige persone

(wat in die eng sin nie tolkgebruikers is nie, omdat hulle reeds albei tale verstaan) se siening van gehalte van die getolkte produk om bevindinge oor gehalte te maak. Betekenisooreenkoms tussen die oorspronklike en getolkte weergawe word nie verder bepaal, as deur dit aan die hand van die persepsie van tweetalige persone te toets nie.

Die doel met gevallestudie B is om prestasiemetingsinstrumente vir hospitale se taaldienste te ontwikkel en te implementeer. Hoewel die pasiënte se siening van gehalte belangrik was, is die hospitaalbestuur ook as 'n kliënt beskou en was hulle siening ook belangrik. Die klem het egter verskuif vanaf die meting van die volume tolking wat onderneem is, tot die meting van die persentasie pasiënte wat tolking benodig, wat wel so 'n diens ontvang, asook die doeltreffendheid en tydigheid van die lewering van die diens. Die meting is op grond van hospitaalrekords gedoen, maar ook deur gebruikersopnames en fokusgroepe bevestig. Die meting van tolkgehalte is dus nie meer hoofsaaklik op grond van 'n tolkproduk se betekenisoorreenskoms met die oorspronklike bepaal nie, maar op grond van die doeltreffendheid van die proses om pasiënte wat die diens benodig, te identifiseer en dan deurlopend by te staan. Hoewel daar in taalbeplanningsterme by gevallestudie B na konteksevaluering, insetevaluering, prosesevaluering en produkevaluering verwys kan word, is die klem hoofsaaklik op prosesevaluering. Gevallestudie B toon ook dat Kalina se insig dat gehalte deur al die fases van die proses van tolkdienverskaffing beïnvloed word, in die praktyk neerslag vind in die ontwerp van tolkprestasiemetingsinstrumente. Dit hoef egter nie net die tolkproduk se gehalte te wees wat deur sodanige instrumente gemeet word nie, maar kan ook die doeltreffendheid van die tolkvoorsieningsproses wees.

Gevallestudie A evalueer die gehalte van die tolkproduk tydens godsdiensbyeenkomste. Gevallestudie B ondersoek die ontwikkeling en implementering van metingsinstrumente om die gehalte van tolkdienste in hospitale te evalueer. Gevallestudie C bepaal die behoefte aan 'n tolkdien op 'n universiteitskampus. Die kwessie van gehalte kom skaars ter sprake by

gevalllestudie C. Dit kan die vraag laat ontstaan of evaluering werklik ter sprake is by gevalllestudie C en of die insluiting daarvan in hierdie afdeling geregverdig is.

Indien evaluering slegs vanuit die oogpunt van Tolkstudies bestudeer sou word, sou dit moeilik wees om die evaluering wat in gevalllestudie C onderneem word in die konteks van gehalteversekering te plaas. Dit is egter weens die breër beskouing van hierdie studie, wat evaluering ook koppel aan die onderskeie stappe van die taalbeplanningsproses, dat die evalueringstipe wat onderliggend aan gevalllestudie C is, duidelik blyk. Waar studie A hoofsaaklik produkevaluering behels en studie B hoofsaaklik prosesevaluering behels, is die klem van studie C hoofsaaklik op konteksevaluering. Rubin, sowel as Takala & Sajavaara het daarop gewys dat konteksevaluering dit ten doel het om uit feite te bepaal wat die heersende behoeftes en probleme is wat deur taalbeplanning verbeter kan word. Takala & Sajavaara verwys spesifiek na onbenutte geleenthede wat deur konteksevaluering geïdentifiseer kan word en wat dan doelwitte vir taalbeplanning mag word.

Hoewel Olivier konteksevaluering met haar studie onderneem het, het die aspek van gehalte wel vlugtig ter sprake gekom. Sy meld naamlik dat twyfel by doserende personeel, sowel as studente oor die vermoë van tolke om akkurate en volledige tolkprodukte te lewer, een van die vernaamste redes was waarom die instelling van 'n akademiese tolkdienst teengestaan is.

Olivier se studie is in die dissipline van Tolkstudies onderneem en sy verwys skaars na taalbeplanningsliteratuur. Hoewel sy nie van die vier evalueringstipes bewus blyk te wees nie, voldoen haar studie en die oogmerke wat sy daarmee wil bereik, wel aan wat in die taalbeplanningsliteratuur as konteksevaluering getipeer word. Die moontlikheid om evaluering ook in Tolkstudies ruimer as net in verband met gehalte te beskryf, word hierdeur bevestig. Hierdie proefskrif dra by tot sodanige betekenisverruiming deur tolkingsbeplanning en die rol van evaluering daarin aan die hand van 'n taalbeplanningsbenadering te ondersoek.

## 2.5 Slotsom

Dit sou moontlik wees om na die akademiese dissipline waarin hierdie studie onderneem word, te verwys as Taalbeleid, Taalbestuur, of Taalbeplanning en -beleid, maar wanneer die dissipline in hierdie proefskrif benoem word, word die term Taalbeplanning gebruik ter navolging van die navorsingstradisie wat reeds sedert die 1950's ontwikkel het. Die term Taalbeplanning word inklusief gebruik om die teoretiese denkbearde en aksies wat onder Taalbeleid en Taalbestuur ingesluit word, ook te omvat. Die aksie van taalbeplanning verwys na die hele spektrum vanaf individue tot supernasionale instellings wat poog om 'n persoon of persone se taalgedrag te beïnvloed.

Die term "interlinguale kommunikasie" word in die taalbeplanningsliteratuur gebruik om te verwys na die bestaan van 'n kommunikasieprobleem wat oorkom kan word deur die fasilitering van linguistiese kommunikasie tussen lede van verskillende spraakgemeenskappe en sluit daarom die onderneem van tolking in. Te midde van 'n globaliserende wêreld, is die behoefte aan interlinguale kommunikasie so groot dat die aanvraag vir taalmakelaars (tolke en vertalers) die aanbod van opgeleide en vaardige praktisyns soms oortref.

'n Bespreking van evaluering van tolkingbeplanning sluit by bestaande denke oor interlinguale kommunikasie in die taalbeplanningsliteratuur aan en daarom kan hierdie studie wel in die dissipline van Taalbeplanning onderneem word.

Die rol wat evaluering in die taalbeplanningsproses kan speel is ten minste al sedert die vroeë 1970's in die taalbeplanningsliteratuur beskryf, maar nog steeds meld taalbeplanningskundiges dat evaluering 'n aspek van taalbeplanning is wat in die literatuur die meeste afgeskeep word. Sommige van die kundiges is van mening dat evaluering by elke stap van die taalbeplanningsproses behoort plaas te vind, terwyl

andere evaluering as een van die stappe van die proses sien, of van mening is dat evaluering by slegs een of twee stappe van toepassing is.

Takala en Sajavaara se geïntegreerde model wat 'n evalueringsmodel en 'n taalbeplanningsmodel saamvoeg, het tot dusver min aandag in die taalbeplanningsliteratuur getrek. Ek is egter van mening dat die benoeming van die evalueringstipes wat met verskillende stappe van die taalbeplanningsproses saamhang, 'n nuttige toevoeging tot die taalbeplanningsliteratuur is en daarom word die terme “konteksevaluering, insetevaluering, prosesevaluering en produkevaluering” verder in hierdie proefskrif benut om na spesifieke tipes evaluering te verwys wat met bepaalde stappe in die taalbeplanningsproses saamhang. Veral die beskrywing van insetevaluering vestig die aandag op 'n aspek van evaluering wat nog nie voldoende in die taalbeplanningsliteratuur beskryf is nie.

Waar evaluering vir taalbeplanners die oorweeg van inligting behels ten einde verskillende stappe van die taalbeplanningsproses te rig, staan evaluering vir tolkkundiges primêr in diens van gehalteversekering en dan ook gehaltebestuur. Evaluering by tolking is aanvanklik hoofsaaklik gedoen deur die oorspronklike uiting met die getolkte weergawe daarvan te vergelyk. Die bepaling van die gebruikers se persepsie van die gehalte van die tolking kry toenemend aandag. Kalina beklemtoon dat evaluering van tolkgehalte meer prosesmatig tydens vier fases onderneem behoort te word. Sy beweeg daarmee nader aan die siening van taalbeplanners oor evaluering tydens opeenvolgende stappe van 'n proses wat beplan en geïmplementeer word en waarvan die sukses of mislukking terugskouend bepaal word. Selfs by gevallestudies van evaluering van 'n tolkdienst word bevestig dat gehalte steeds 'n sentrale konsep is wat geëvalueer moet word, maar dat aangetoon kan word dat benewens produkevaluering, daar ook by tolkdienste 'n behoefte blyk te wees om van tyd tot tyd konteksevaluering, insetevaluering en veral prosesevaluering te onderneem.

Die literatuuroorsig wat in hoofstuk 2 gebied is, stel die teoretiese grondslag wat nie net die metodologiese keuses wat in hoofstuk 3 bespreek word, beïnvloed nie, maar dien ook as teoretiese grondslag wat die temas wat uit die ondersoek na evaluering in Suid-Afrikaanse tolkdienste in hoofstuk 4 duidelik word, telkens verbind met die temas wat in die teorie voorkom. Selfs die bevindinge en aanbevelings van hoofstuk 5 moet juis verbind word met die teoretiese konteks wat pas in hierdie hoofstuk gebied is.

## Hoofstuk 3: Navorsingsontwerp en metodologie

### 3.1 Inleiding

Hoofstukke 1 en 2 bevestig dat die taalbeplanningsliteratuur voorsiening maak dat 'n interlinguale kommunikasiegaping oorbrug kan word deur tolking te beplan en te onderneem. Die taalbeplanningsteorie skenk wel te min aandag aan evaluering as integrale deel van die beplanningsproses, maar taalbeplanningskundiges maak tog daarvoor voorsiening dat evaluering tydens elke stap van die taalbeplanningsproses ter sprake kan kom, hoewel evaluering in teorie en praktyk nie noodwendig van elke stap van die taalbeplanningsproses onderneem word nie. In die tolkstudieliteratuur is die klem oorwegend op die evaluering van die gehalte van die gelewerde produk, hoewel insigte soos dié van Kalina waarna in die vorige hoofstuk verwys is, 'n aanduiding kan verteenwoordig dat 'n breër siening van gehalte aan die ontwikkel is. Sienings oor die stappe van die taalbeplanningsproses en die verbandhoudende evalueringstipe word verder in hierdie studie benut om die onderstaande navorsingsvrae te beantwoord.

Die eerste navorsingsvraag van die studie, naamlik tot watter mate wetenskaplike literatuur voorsiening maak vir evaluering van 'n tolkprodukt, kan na die onderneem van die literatuuroorsig in die lig van die bogenoemde opsomming beantwoord word. Die navorsingsvrae wat nog beantwoord moet word, is of tolkingbeplanning kan baat by evaluering tydens al die stappe van die beplanningsproses volgens die taalbeplanningsteorie, asook óf en hoe evaluering van tolkingbeplanning (as toegespitste taalbeplanning) in Suid-Afrika onderneem word.

Hoofstuk 3 sit uiteen watter soort studie onderneem word en op watter wyse die data versamel word om die oorblywende navorsingsvrae te beantwoord.

### 3.2 Tipiese benaderings tot die bestudering van evaluering van tolking

Die navorsingsontwerp en metodologie van ander studies wat evaluering van tolking ondersoek, bied 'n aanduiding watter navorsingsontwerpe en metodologieë ook vir hierdie studie oorweeg kan word. Aangesien ek geen voorbeeld kon vind dat tolkingbeplanning al uit die hoek van Taalbeplanning bestudeer is nie, is ek genoodsaak om hierdie metodologiese oorsig vanuit die oogpunt van Tolkstudies te benader. Ek verwys eers na algemene insigte oor metodologie wat vir Tolkstudies benut word, waarna ek meer toegespits verwys na metodologiese keuses by studies wat spesifiek oor die evaluering van 'n aspek van gehalte by tolking handel.

Pöchhacker (2008) bied 'n insiggewende oorsig oor die ontwikkeling van Tolkstudies as akademiese dissipline, maar sy bespreking het 'n metateoretiese fokus wat op 'n ander vlak lê as die keuse van 'n toepaslike navorsingsontwerp en metodologie vir 'n studie van evaluering by tolkingbeplanning. Ek volstaan met Pöchhacker (2008:36-41) se uiteensetting dat verskeie navorsingstradisies sedert die 1950's in Tolkstudies ontwikkel het en dat die klemverskuiwing van die een navorsingstradisie na die volgende getipeer kan word as die empiriese klemverskuiwing, die maatskaplike klemverskuiwing en laastens die kwalitatiewe klemverskuiwing.

Pöchhacker (2008:40) noem dat geesteswetenskaplike metodologie reeds vanaf die begin 'n rol gespeel het in die ontwikkeling van Tolkstudies. Hy verwys in hierdie verband na 'n onderhoudstudie deur Sanz in 1931, etnografiese veldwerk deur Paneth in 1957, en opnames (by wyse van vraelyste) deur Bühler in 1986 en Kurz in 1993. Gedurende die 1990's het die benutting van vraelyste baie gewild geword vir kwantitatiewe, sowel as kwalitatiewe studies en dit is soms opgevolg deur fokusgroepbesprekings. Moser-Mercer (2008:143) bevestig dat ten opsigte van die groot korpus navorsing wat gehalte van tolking ondersoek, verskeie outeurs opnamemetodologie geïdentifiseer het as die metodologie wat die gereeldste vir sodanige navorsing benut word; veral om data oor die menings van die tolkgebruikers te versamel. Kurz (2001:397) ondersteun die siening van Gile dat vraelyste die eenvoudigste wetenskaplike wyse is om data oor afgevaardigdes na 'n

kongres se siening oor die tolkgehalte te versamel. Pöchhacker (2001:414) bevestig dat 'n opname ook by wyse van 'n persoonlike onderhoud data kan versamel en dat onderhoude in verskeie studies benut is.

Verdere voorbeelde wat Pöchhacker (2008:40) noem van die etnografiese benadering tot Tolkstudies, sluit Angelelli se studie van mediese tolke in 2004 en Diriker se studie van konferensietolking in 2004 in. Transkripsies van semi-gestruktureerde of indiepte-onderhoude en veldnotas van deelnemerwaarnemings is verdere bronne van kwalitatiewe data. Indien dit moontlik is, word sodanige data soms getrianguleer met diskoersopnames van outentieke tolkmediasie wat dan geanaliseer word met behulp van gespreksanalise, funksionele pragmatiek of kritiese diskoersanalise. Volgens Pöchhacker (2008:40) is die implikasie van die benutting van sodanige kwalitatiewe data dat kennis geneem word van die postmoderne erkenning dat data nie 'n gegewe verteenwoordig nie, maar deur die analis geïnterpreteer word na gelang van sy of haar sosiokognitiewe agtergrond.

Tot hier toe het ek na algemene opmerkings oor metodologie wat vir studies in die dissipline Tolkstudies benut is, verwys. Met die fokus van hierdie proefskrif op evaluering is dit egter toepaslik om spesifiek na denkbeelde oor metodologiese keuses by studies oor die gehalte van tolking te verwys.

*Meta* se uitgawe van Junie 2001 dra die titel: "Evaluation: Parameters, Methods, Pedagogical Aspects" en Franz Pöchhacker se artikel: "Quality Assessment in Conference and Community Interpreting" verskyn daarin waar hy die stand van sake ten opsigte van konseptuele en metodologiese middele vir die empiriese bestudering en assessering van gehalte van tolking beskryf.

Omdat daar soveel uiteenlopende sienings bestaan oor hoe tolkgehalte gedefinieer moet word en gevolglik oor watter kriteria benut moet word om gehalte te bepaal, stel Pöchhacker (2001:414) dit dat daar 'n uiteenlopende reeks metodologiese

benaderings bestaan om tolkgehalte te bestudeer. Hy verwys na die volgende benaderings:

- Opnamenvorsing wat die gewildste en produktiefste metode is en data deur middel van 'n vraelys of 'n onderhoud versamel. Sienings oor die bepaling van gehalte is van tolke, tolkdienstgebruikers (sprekers en luisteraars), betalende kliënte en werkgewers versamel.
- Eksperimente om byvoorbeeld die invloed van leweringspoed of agtergrondgeraas op die gehalte van die tolk se produk te bepaal. Pöchhacker (2001:418) wys daarop dat dit dikwels problematies is om die gehalte van die uitspraak deur die tolk te kwantifiseer. Ander eksperimente het weer die tolkprodukt gemanipuleer om die effek daarvan op tolkgebruikers te toets. Die bevinding van Collados Ais (1998:336) dat tolke met 'n lewendige lewering en baie feitefoute se gehalte hoër geëvalueer word as tolke met 'n monotone lewering en min feitefoute, waarna vroeër verwys is, is 'n voorbeeld van sodanige eksperiment. By die tweede groep eksperimente is simulatie 'n deel van die navorsingsontwerp.
- Korpusgebaseerde waarneming word volgens Pöchhacker (2001:419) van eksperimente onderskei deurdat outentieke tolkinglewering waargeneem word en gehalteverwante aspekte soos aarselings, glipse, betekenisverskuiwing, probleme met samehang en inmenging geanaliseer word. 'n Nadeel van sodanige benaderings is, soos by vorige metodologieë, dat 'n aspek van gehalte geanaliseer word, maar dat 'n geheelbeeld van gehalte nie ter sprake kom nie. 'n Aarseling en die invloed daarvan is ook moeiliker om te omskryf as byvoorbeeld 'n toevoeging of weglating. By gemeenskapstolking word diskoersanalismetodes toenemend aangewend.
- Gevallestudie as ontwerp hang saam met 'n siening dat gehalte 'n multidimensionele sosiopsigologiese en tekstuele fenomeen binne 'n situasionele en institusionele konteks is. Daar is nog min voorbeelde van die bestudering van gehalte met benutting van al drie bogenoemde metodes, sowel as dokumentêre analise, om data van 'n enkele gevallestudie te versamel. Volgens Pöchhacker (2001:420) is een van die suksesvolste voorbeelde van gevallestudieontwerp Wadensjö (1998) se werk waarvoor sy 'n groot korpus outentieke tolkdiskoers opgeneem en geanaliseer het, as

waarnemer aan die getolkte geleentheid deelgeneem het, en na die interaksie onderhoude gevoer het. Die werk handel egter nie oor gehalteebeoordeling nie, hoewel evaluering van professionalisme vlugtig aangeraak word.

Pöchhacker beklemtoon samevattend dat tolking baie van een situasie tot die volgende verskil en dat die tolkgehalte van alle tipes tolking of selfs vir verskillende geleentheid van dieselfde tipe tolking nie deur 'n enkele stel kriteria of metode bepaal kan word nie. Tolking word egter onderneem omdat daar 'n behoefte aan kommunikasie is en die bevrediging van daardie behoefte hang af van die beste moontlik oorbrugging van die interlinguale kommunikasiegaping. Omdat die kwessie van gehalte van tolking nie sal verdwyn nie, doen Pöchhacker (2001:423) 'n beroep dat kennis geneem moet word van die hele reeks konseptuele middele en metodes om gehalte na te vors en dat hierdie metodes in kombinasie met mekaar benut moet word.

Die metodes wat vir dataversameling benut is in die drie evalueringstudies waarna ek in die vorige hoofstuk verwys het, bevestig Pöchhacker se opmerking oor die gewildheid van opnamemetodes. Salawu (godsdienstolking in Nigerië) en Olivier (klaskamertolking in Suid-Afrika) het uitsluitlik van vraelyste vir dataversameling gebruik gemaak.

Regenstein (mediese tolking in die VSA) het verskeie metodes benut om data tydens verskillende fases van die *Speaking Together*-projek te versamel. Tydens die aanvanklike fase met haar besoeke aan hospitale, het sy onderhoude gevoer en ook eerstepandse waarnemings gemaak. Daarna is 'n literatuurstudie onderneem (dokumentêre analise) om kriteria vir die beoordeling van tolkgehalte te identifiseer wat in die konteks van tolking in hospitale die beste resultate sou lewer, met inagneming van die "ses domeine van gehalte" wat deur die Mediese Instituut van die VSA geïdentifiseer is. Onduidelikhede wat na die literatuuroorsig steeds bestaan het, is uitgeklaar deur verdere onderhoude met navorsers, geneeskundiges, verpleegsters,

lede van hospitaalbesture en die bestuurders van die taaldienste om inligting in te samel oor die praktiese implikasies van gehalte vir hospitaal-taaldienste. Op grond van die proses tot in daardie stadium het *Speaking Together* tien verrigtingmetingsmaatreëls opgestel. Dit is opgevolg deur 'n fokusgroep van kundiges saam te stel wat hierdie tien maatreëls tot vyf verminder het op grond van die belangrikheid vir gehalte en die haalbaarheid van elk ten opsigte van dataversameling, duidelikheid, en akkuraatheid van beskrywing. Die vyf maatreëls is eers by twee nie-*Speaking-Together*-hospitale geloods voordat dit by die *Speaking Together*-hospitale ingestel is. Die maandverslae wat die deelnemende hospitale by *Speaking Together* moet indien, kan metodologies as gespesialiseerde opnames deur vraelyste beskou word. Gehalteversekering hou egter nie hier op nie, want terugvoer vanaf die tolkgebruikers word versamel by wyse van tevredenheidsopnames onder pasiënte wat die tolkdienste ervaar het en hierdie terugvoer word aangevul deur fokusgroepbesprekings van pasiënte oor hulle ervaring van moontlike hindernisse wat toegang tot die tolkdienste bemoeilik. Uit die aard van 'n fokusgroep, word verskillende kultuurgroepe se menings verkry wat dan weer met mekaar vergelyk kan word.

In die lig van Pöchhacker se oproep dat verskillende metodes benut behoort te word om die gehalte van tolking vir 'n enkele gevallestudie te bepaal, vind ek die metodologies multifasettige benadering wat deur *Speaking Together* gevolg is, prysenswaardig. Mits die nodige institusionele en geldelike hulpbronne beskikbaar is, is my oordeel dat dit 'n voorbeeld verteenwoordig wat met vrug nagevolg kan word.

Aangesien verskeie voorbeelde van die benutting van opnamemetodologie bespreek is en daar selfs na die gevallestudieontwerp verwys is, word hierdie afdeling afgesluit deur 'n verwysing na die benutting van 'n eksperiment om die evaluering van tolkgehalte te ondersoek. Dit is interessant dat die eksperiment uitgevoer is deur 'n vakkundige wat deur Pöchhacker (2008:26, 42) as sy mentor, maar ook 'n meester van die veld benoem is, naamlik Daniel Gile.

Gile (1995:151-160) bespreek 'n eksperiment wat in 'n tolkklas uitgevoer is om te bepaal hoe akkuraat tolkstudente se beoordeling van die mate van getrouheid van 'n getolkte weergawe aan 'n oorspronklik gelewerde toespraak is. 'n Student is gevra om 'n toespraak van 'n algemene aard in sy eerste taal (Frans) te lewer en nog 'n student is gevra om die toespraak konsekatief in sy eerste taal (Engels) te tolk. Twaalf nagraadse tolkstudente met Frans en Engels as taalkombinasie moes die getrouheid van die getolkte weergawe aan die oorspronklike beoordeel op 'n vyfpuntskaal waar 1 = swak, 2 = nie te swak nie, 3 = gemiddeld, 4 = goed, en 5 = baie goed aangedui het. Hulle moes ook 'n geskrewe lys maak van foute wat die tolk begaan het. Die kursusleier het die lyste met foute ingeneem en dit vergelyk met die ware foute wat die tolk gemaak het.

Die fout wat die meeste deur die studente opgemerk is, is volgens Gile (1995:155) deur slegs 6 van die 12 studente opgemerk. Drie ware foute is nie deur een van die studente opgemerk nie. Die studente het ook gewaande foute aangemeld wat die tolk nie begaan het nie. Verder het die studente se beoordeling van die tolking nie saamgehang met die getal foute wat hulle bemerk het nie. Een student het geen foute opgemerk nie en vir die tolking 'n 4 uit 5 toegeken. 'n Ander student het 9 foute opgemerk en vir die tolking 4.5 uit 5 toegeken. Die bevindinge van die studie was dat die deelnemers nie betroubare foutidentifiseerders was nie en dat die aantal foute wat opgemerk is, nie gekorreleer het met die punt uit 5 wat aan die tolking toegeken is nie.

Gile (1995:162) meld dat die eksperiment metodologies baie eenvoudig is omdat 'n wye teoretiese grondslag nie nodig is nie, dit nie 'n komplekse ontwerp benodig nie, daar nie moeilike voorbereiding aan verbonde is nie en daar nie inferensiële statistiek vir die prosessering van die uitslae nodig is nie; en tog is die uitslae baie duidelik en innoverend.

Hierdie eksperiment is as gevallestudie ontwerp, uitgevoer op een toespraak van een tipe oor een onderwerp wat deur een spreker gelewer is. Dit is ook deur 'n klein getal bestudeerdes beoordeel. Daarom sal dit voortydig wees om die bevindinge te probeer veralgemeen. Dit is egter nie moeilik om die eksperiment in ander tolkskole te repliseer nie en vergelykbare uitslae behoort behaal te kan word. Die eksperiment het primêr 'n kwantitatiewe inslag.

Die voorafgaande oorsig oor navorsingsontwerpe en veral metodologieë wat benut word vir studies van die fenomeen van evaluering van gehalte is om twee redes van belang. Eerstens gee dit 'n beeld van keuses wat vir ander studies gemaak is, sodat die keuse van 'n navorsingsontwerp en metodologie vir hierdie studie gegrond kan word op wat tans in die veld ter sake is. Leedy en Ormrod (2001:93) noem juis dat die algemene benadering tot die beplanning van 'n studie regoor dissiplines grootliks dieselfde is, maar die spesifieke metodes wat benut word om die data te versamel en te analiseer, is geneig om saam te hang met die fenomene wat in 'n spesifieke dissipline bestudeer word. Gevolglik word dieselfde metodologie deur studies in 'n spesifieke dissipline benut. Tweedens is een van die navorsingsvrae van hierdie proefskrif of en **hoe** evaluering onderneem word. As geantwoord word hoe evaluering onderneem word, sal dit in wese na metode verwys, wat na hierdie afdeling terugverwys.

### 3.3 Navorsingsontwerp van hierdie studie

Die navorsingsontwerp van 'n studie toon volgens Mouton (2001:55) aan watter soort studie onderneem gaan word. Die titel van hierdie proefskrif maak dit duidelik dat evaluering van tolkingbeplanning in Suid-Afrika die eenheid van analise van die studie is en daarom is dit noodwendig 'n empiriese studie, aangesien die fenomeen wat bestudeer word in die alledaagse leefwêreld te vinde is. 'n Empiriese of nie-empiriese benadering is egter net een van 'n reeks aspekte om studies te kategoriseer.

'n Navorsingsvraag is of Suid-Afrikaanse tolkdienste evaluering onderneem. As evaluering wel onderneem word, spruit die vraag daaruit voort hoe hierdie evaluering onderneem word. Persone wat eerstehands by Suid-Afrikaanse tolkdienste betrokke is se siening van die benutting van evaluering is vir hierdie studie belangrik omdat dit die binnestaanderperspektief waarna Babbie en Mouton (2001:270) en Croker (2009:7) verwys, verteenwoordig. Hierdie perspektief hang ook ten nouste saam met die fenomenologiese metateoretiese benadering tot die studie. Omdat evaluering nie gemeet of verklaar gaan word nie, maar eerder omvattend beskryf gaan word ten einde evaluering van tolkingbeplanning te verstaan, word die studie kwalitatief onderneem.

Met inagneming van Pöchhacker se uiteensetting dat opnamenavorsing, eksperimente, korpusgebaseerde waarneming en gevallestudies, navorsingsbenaderings is wat in die dissipline benut word en Babbie en Mouton (2001:270) se stelling dat navorsingsontwerpe wat opnames en eksperimente benut eerder met die kwantitatiewe benadering geassosieer word, volg dit waarom hierdie kwalitatiewe studie se navorsingsontwerp op gevallestudies gegrond word.

'n Gevallestudie kan volgens Hood (2009:69) 'n individu, 'n instelling of 'n entiteit wees wat 'n gebonde stelsel vorm, asook die lokaliteit en konteks waarbinne sodanige maatskaplike aksie plaasvind. Hood (2009:70) en Stake (2000:437) bevestig dat daar drie moontlike gevallestudiebenaderings is. Dit is naamlik die intrinsieke gevallestudie waar slegs een spesifieke geval bestudeer word en geen vergelyking getref word nie, die instrumentele gevallestudie waar die geval bestudeer word om 'n teorie of probleem duidelik te maak, en die kollektiewe gevallestudie waar daar op een kwessie of probleem gefokus word, maar meer as een geval die enkele kwessie belig. Hierdie studie volg die benadering van die kollektiewe gevallestudie. Die kwessie wat deur die verskillende gevallestudies belig word, is evaluering van tolkingbeplanning binne 'n bepaalde Suid-Afrikaanse tolkdienste. Die tolkdienste is van belang want Stake (2000:436) meld dat die geval 'n stelsel is, hetsy funksioneel of disfunksioneel, rasioneel of irrasioneel.

'n Kwalitatiewe gevallestudiebenadering maak dit moontlik om evaluering te bestudeer in die konteks van 'n spesifieke tolkdienst, sonder die doelwit om bevindinge na 'n teoretiese gemeenskap te probeer veralgemeen. Dit sluit verder ook by Pöchhacker (2008:40) se verduideliking aan dat vraelyste sedert die 1990's toenemend gewild geword het om verwagtinge en tevredenheid van tolkdienstverskaffers, tolke en diensgebruikers te kwantifiseer, maar dat daar in Tolkstudies sedertdien sprake is van 'n paradigmaskuif na 'n kwalitatiewe benadering.

Die keuse van 'n empiriese kwalitatiewe gevallestudiegebaseerde ontwerp hou verdere praktiese implikasies vir die studie in. Ek as navorser moet byvoorbeeld kies of ek uitsluitlik van primêre data (data wat eerstehands van betrokkenes by evaluering van tolking ingesamel is) gebruik gaan maak en of ek ook sekondêre data (wat reeds deur 'n ander persoon of instelling versamel is en in die vorm van artikels in vakjoernale, die populêre media of nuusblaaie, jaarverslae in gedrukte of elektroniese formaat, of selfs proefskrifte en verhandelings beskikbaar is) gaan benut. Hoewel primêre data weens die kwalitatiewe aard van hierdie ondersoek vir my onontbeerlik is, is ek ook van mening dat in my poging om 'n beter verstaan van evaluering na te streef en evaluering in 'n betrokke geval te kan kontekstualiseer, dit tot voordeel van die ondersoek sal wees om ook sekondêre data te benut. So word triangulasie wel bereik.

Die versameling en integrering van primêre en sekondêre data sal ook nie in 'n vasgestelde volgorde geskied nie. Indien ek eerste toegang tot 'n sekondêre bron het, sal ek daardie inligting benut om my interaksie met respondente te rig en wanneer 'n respondent my aandag op verdere nuttige sekondêre data vestig, sal ek dit integreer in die bestaande omskrywing. Verskeie dokumente en verskillende deelnemers se sienings wat in berekening gebring word, dra volgens Croker (2009:10) by tot triangulasie. So 'n benadering stem met Regenstein se benadering tydens die aanvanklike fases van die *Speaking Together*-projek ooreen toe sy

onderhoude en 'n literatuuroorsig gekombineer het om onduidelikhede uit die weg te ruim.

My keuse van 'n gevallestudienavorsingsontwerp bring die verdere praktiese implikasie mee dat enkele Suid-Afrikaanse tolkdienste gekies moet word om te bestudeer. Stake (2000:436) maak daarvoor voorsiening dat 'n algemene fenomeen (evaluering van tolkingbeplanning) bestudeer word, maar dat dit gedoen word deurdat 'n enkele geval op 'n slag met al sy gepaardgaande kompleksiteite bestudeer word. 'n Gevallestudie is beide die proses van ondersoek na die geval en die produk van die ondersoek van die geval.

### 3.3.1 Die tolkdienste wat as gevallestudies dien

Verskeie tolkdienste kan as gevallestudie benut word. Stake (2000:446) bevestig dat 'n gevallestudie (tolkdienste) die geleentheid moet bied om iets oor die fenomeen (evaluering van tolkingbeplanning) te leer.

Dit sou moontlik wees om na die verskillende benaderings tot evaluering by die nege provinsiale wetgewers in Suid-Afrika te kyk aangesien daar 'n interessante uiteenlopendheid in benaderings ter sprake sou kon kom. Dit sou egter die gevallestudies tot een sektor van die Suid-Afrikaanse samelewing beperk. Daarom het ek eerder besluit om slegs een voorbeeld van 'n tolkdienste aan 'n wetgewende liggaam in te sluit. Weens die omvang van die tolkdienste en omdat tolking in al die amptelike tale van die Republiek van Suid-Afrika onderneem word, is ek van mening dat die tolkdienste van die Parlement van Suid-Afrika 'n goeie gevallestudie sal uitmaak. Die provinsiale wetgewers beperk tolking tot slegs die tale wat oorwegend in daardie provinsie gepraat word. Ander wetgewende liggame sal waarskynlik belangstel in die wyse waarop evaluering van tolkingbeplanning in die Suid-Afrikaanse Parlement onderneem word of dalk nie onderneem word nie.

Simultane tolking is 'n relatief nuwe fenomeen in die Suid-Afrikaanse taalpraktyk, waarvan opvoedkundige tolking aan universiteite een van die mees resente ontwikkelings is. Die Universiteit van die Vrystaat het volgens Du Plessis (2008:18) tydens 2005 'n simultane tolkdienst tydens lesings gelewer as loodsprojek en teen 2007 was die loodsprojek steeds nie afgehandel nie. Die Universiteit van Stellenbosch se opvoedkundige tolkdienst is in 2010 geloods en word sedertdien onderneem (Universiteit van Stellenbosch, 2013). Dit wil daarom voorkom of die opvoedkundige tolkdienst aan die Noordwes-Universiteit (NWU) die oudste sodanige diens is. Volgens Blaauw (2008a:34) het die NWU in 2003 'n loodsstudie onderneem om die lewensvatbaarheid van die simultane tolking van universiteitslesings te toets. Die bevinding van die loodsstudie was dat simultane tolking wel 'n lewensvatbare opsie is om lesings in meer as een taal aan studente te lewer. Die NWU het volgens Verhoef (2008:47) in 2004 begin om die simultane tolking van sekere lesings te onderneem. Aangesien die opvoedkundige tolkdienst aan die NWU volgens Blaauw (2008a:34) op 'n groter skaal as enige ander akademiese tolkdienst ter wêreld gelewer word en weens die beskikbaarheid van sekondêre data oor die betrokke tolkdienst, word dit as gevallestudie in hierdie studie ingesluit. Dit is verder 'n interessante gevallestudie omdat die institusionele verbintenis tot die diens uniek in Suid-Afrika is.

Die tolkdienste van die Parlement van die RSA en die NWU word in elke geval onderneem deur tolke wat werknemers is van die instelling waarvoor die diens gelewer word. Evaluering mag moontlik anders onderneem word indien die tolke nie as werknemers van die betrokke instelling aangestel word nie. In hierdie opsig bied die tolkdienst in Tshwane Metroraad 'n ander benadering deurdat die lewering daarvan elke paar jaar potensieel deur 'n openbare tenderproses aan 'n ander tolkagentskap toegeken kan word. Die oorweging van verskillende tenders is nou verwant met evaluering en die moontlike klemverskuiwing wat in die bogenoemde omstandighede in verband met evaluering in tolkingbeplanning mag voorkom, maak van die tolkdienst wat vir Tshwane Metroraad gelewer word 'n interessante gevallestudie wat by hierdie studie ingesluit word.

Al drie bogenoemde gevalle bevestig die vroeëre opmerking dat tolking 'n relatief nuwe fenomeen in Suid-Afrika is. Al drie die betrokke tolkdienste is eers na 1994 ingestel. Die bekendste voorbeeld van tolking in Suid-Afrika is egter die tolkdienste wat in howe gelewer word. Waar die bogenoemde drie tolkdienste ingestel is na die demokratisering van Suid-Afrika, kom die verskynsel van hoftolking al so lank in Suid-Afrika voor dat die presiese ontstaansdatum van hoftolking moeilik bepaalbaar is. Verder verskil hoftolking van die ander tolkdienste wat in hierdie studie as gevallestudies ingesluit word, deurdat dit nie simultaan gelewer word nie, maar wel konsekatief. Om hierdie redes word hoftolking as die vierde gevallestudie bestudeer omdat die genoemde verskille moontlik 'n aanpassing ten opsigte van evaluering mag inhou. Hoftolking word regdeur Suid-Afrika gelewer, maar vir die doel van hierdie studie word die hoftolkdienste soos dit in die Suid-Vrystaat gelewer word as gevallestudie gekies. Stake (2000:446) bevestig dat 'n gevallestudie die geleentheid moet bied om iets oor die fenomeen te leer, maar dat toegang tot die geval ook belangrik is.

In 'n stadium het ek dit ernstig oorweeg om die telefoontolkdienste van Suid-Afrika (Tissa) wat deur die Departement van Kuns, Kultuur, Wetenskap en Tegnologie geïnisieer is, as gevallestudie in te sluit. Omdat die tolkdienste wat telefoontolking onderneem nie fisies in die kommunikasiesituasie teenwoordig is soos in die bogenoemde vier gevallestudies nie, is die aspek van die noodsaak van die evaluering van die gehalte van die tolkprodukt moontlik vir die inisieerders van die diens selfs nog belangriker as wat in die bogenoemde voorbeelde die geval is. Tissa is volgens Prins (2002:4) teen omstreeks Maart 2002 ingestel met 40 dienspunte in die polisiestansies en 'n oproepsentrum in Bloemfontein. Volgens Beukes (2006:19) is Tissa op 9 Mei 2005 deur die regering geloods en was dit as loodsprojek by 10 polisiestansies per provinsie, asook by 'n kliniek, die metropoliese en die kliëntesorgsentrum in die Stad van Tshwane Metropolitaanse Munisipaliteit beskikbaar. Volgens Venter (2005:4) was die oproepsentrum van die 2005-weergawe in Pretoria geleë. Ramoroka (2006:5) bevestig dat Tissa op 21 Februarie 2006 deur die Departement van Maatskaplike ontwikkeling vir die Noord-Kaap geloods is. Die Minister van Kuns en Kultuur het teen Oktober 2009 toegegee dat die Tissa-projek nie op daardie stadium gefunksioneer het nie weens 'n hofsak

tussen die Departement en die Golola-konsortium (Parliamentary Monitoring Group, 2009). Reeds op 21 Augustus 2007 is 'n voorlegging aan die betrokke parlementêre portefeuljekomitee gedoen waarin gemeld is dat Golola se dienste opgeskort is en dat litigasie gevolg het (Parliamentary Monitoring Group, 2007). Die uitdagings waardeur Tissa in die gesig gestaar is, word aangetoon as nielewering deur die konsortium, bedrieglike aktiwiteite, swak finansiële bestuur en verslagdoening, en die onderbenutting van Tissa deur belanghebbendes. Weens die omstredenheid van die telefoontolkdiens en die gevolglike hofspraak, asook die feit dat die tolkdienste nie meer gelewer word nie en dat dit waarskynlik uiters moeilik sou wees om binnestaanders te kry wat bereid sou wees om hul mening teenoor 'n akademiese navorser uit te spreek, is besluit om Tissa nie as gevallestudie in hierdie studie in te sluit nie.

Die voorafgaande uiteensetting bevestig dat die navorsingsontwerp wat vir hierdie proefskrif benut word, 'n empiriese kwalitatiewe gevallestudiegebaseerde ontwerp is. Sodanige navorsingsontwerp pas in by die fenomenologiese metateoretiese begroning van die studie wat reeds in hoofstuk 1 beskryf is. Vervolgens word aangetoon watter metodologie benut gaan word om data te versamel.

### 3.4 Navorsingsmetodologie van hierdie studie

In teenstelling met die navorsingsontwerp wat aandui watter tipe studie beplan word en wat navorsingsvrae as vertrekpunt het, dui die navorsingsmetodologie volgens Mouton (2001:56) aan hoe die navorsingsproses gaan verloop en watter prosedures gevolg gaan word. Die vertrekpunt van metodologie is wat gedoen moet word om toepaslike data te versamel.

Die data wat vir hierdie studie toepaslik is, is betrokkenes by 'n Suid-Afrikaanse tolkdienste se siening en ervaring van die aanwending van evaluering in hulle natuurlike omgewing, wat hier verwys na hulle daaglikse werkomgewing. Dit impliseer dat ek as kwalitatiewe navorser volgens Babbie en Mouton (2001:271) enersyds so naby as moontlik aan die natuurlike gedrag en natuurlike houdings van

die betrokke tolke en tolkdienstbestuurders moet kom, maar andersyds so onopvallend en onopdringerig moontlik te werk moet gaan. Dit sluit aan by die kwessie van beheer. Kwantitatiewe navorsing verwag van die navorser om beheer te neem, terwyl daar van die kwalitatiewe navorser verwag word om soveel beheer moontlik in die hande van die diegene wat bestudeer word, te laat.

Indien die inligting by wyse van 'n vraelys ingesamel sou word, sou dit beteken dat ek as navorser stap vir stap beheer uitoefen deur 'n bepaalde vraag in 'n bepaalde volgorde aan die respondent te stel en dat die respondent nie noodwendig die geleentheid gebied word om te besluit dat daar oor 'n spesifieke kwessie uitgebrei moet word nie. By kwalitatiewe navorsing is die klem volgens Babbie en Mouton (2001:272) juis daarop om so 'n omvattende beeld as moontlik van die aksies en aannames van die deelnemers aan die navorsing te verkry en dit dan in besondere detail te beskryf, ten einde dit uit hulle konteks te kan verstaan. Daarom het ek besluit om die data eerder deur middel van onderhoude as deur middel van vraelyste te versamel. Dan kan die respondent die ritme en vloei van die gesprek bepaal en die onderhoudvoerder kan daarby aanpas.

Aangesien ek in Bloemfontein gesetel is en die respondente onderskeidelik in Kaapstad (Wes-Kaap), Potchefstroom (Noordwes), Pretoria (Gauteng) en die Suid-Vrystaat) is, was dit weens die geografie, sowel as die aard van die fenomeen wat bestudeer word, nie 'n opsie om data by wyse van deelnemerwaarneming te versamel nie. Weens die koste-aspek het ek ook besef dat die onderhoude so ver moontlik per telefoon gevoer sou moes word. Ek het beplan om die onderhoude telefonies te voer oor naweke en na sewe saans op weekdae, ten einde gebruik te maak van goedkoper telefoonkoste wat daardie tye van toepassing is. Indien die respondent egter sou versoek om die onderhoud tydens werksure toe te staan, sou ek dit so aanvaar.

Moeketsi (1999:101) wat baie oor hofvolking publiseer en ook Adjunkdekaan aan Unisa is, spreek haar voorkeur uit vir onderhoude as metode om data in 'n spesifieke

geografiese en juridiese konteks te versamel. Haar siening sluit aan by Pöchhacker se siening oor die plek van die onderhoud in kwalitatiewe navorsing waarna vroeër verwys is.

Na my keuse van onderhoude as primêre navorsingsmetode, het ek die literatuur oor 'n onderhoudmetodologie bestudeer. Dit word beklemtoon dat verskeie benaderings tot die benutting van onderhoude moontlik is. Volgens Richards (2009:184) kan daar drie soorte onderhoude onderskei word, naamlik die gestruktureerde onderhoud, die ope onderhoud en die semigestruktureerde onderhoud. Die soorte onderhoude word onder andere onderskei op grond van die mate van beheer wat die onderhoudvoerder wil handhaaf.

Die gestruktureerde onderhoud word benut wanneer die onderhoudvoerder baie spesifieke inligting wil bekom en poog om dit op 'n wyse te versamel wat die minste moontlike variasie sal toelaat. Gewoonlik is daar 'n lang lys presiese vrae. Die doelwit is dikwels om respondente se antwoorde te vergelyk.

Die gestruktureerde onderhoud is nie die beste onderhoudsbenadering vir hierdie studie nie. Die gestruktureerde onderhoud met baie presiese vrae sou beter pas by 'n tipe ondersoek wat vaste kriteria geïdentifiseer het en wat die toepaslikheid daarvan tussen verskillende dienste wou toets. Dit sou van toepassing wees indien ek byvoorbeeld wou vasstel of 'n Engelse aksent 'n belangriker kriterium vir die bepaling van tolkgehalte as korrekte kongruensie is. Daar bestaan egter nie 'n gestandaardiseerde benadering tot evaluering nie en daarom sou die benutting van 'n gestruktureerde onderhoud nie inpas by hierdie studie wat evaluering van tolkingsbeplanning juis volgens 'n kwalitatiewe benadering ondersoek om deelnemers se siening in eie woorde aan te teken, eerder as om 'n vergelyking te doen volgens kriteria wat deur my as navorsers vasgestel is.

Die ope onderhoud het volgens Richards (2009:185) nie voorafbepaalde vrae nie. Die vertrouensverhouding tussen onderhoudvoerder en respondent is essensieel by ope onderhoude. Die respondent bepaal hoofsaaklik die verloop van die onderhoud, hoewel die onderhoudvoerder die gesprek subtiel in sekere rigtings kan stuur. Hierdie soort onderhoude kan ryke insig en interpretasie vanaf respondente ontlok. Vergelyking van response is nie 'n doelwit nie.

Ek het teen die ope onderhoud besluit aangesien die moontlikheid bestaan dat sekere noodsaaklike temas nie in die nodige diepte tot hul reg sou kom nie. Hoewel die binnestaanders se perspektief in hierdie studie onontbeerlik is, is dit tog nodig dat die aspekte van konteksevaluering, insetevaluering, prosesevaluering en produkevaluering aangeraak moet word ten einde die fases van tolkingbeplanning te kan terugvoer na die taalbeplanningsproses.

Die semigestruktureerde onderhoud kan as 'n kompromie tussen die twee bogenoemde benaderings beskou word. Volgens Richards (2009:185) is dit die soort onderhoud wat die algemeenste in navorsing benut word. Die onderhoudvoerder bepaal watter onderwerpe aangeraak word en 'n mate van vergelyking is moontlik. Die onderhoudvoerder moet egter buigsaam wees om die respondent hoofsaaklik te lei om die vereiste diepte van data te versamel. Die volgorde van vrae is nie vas nie en ontwikkel natuurlik volgens die vloei van die onderhoud. Ten einde die toon van interaksie vir die res van die onderhoud te bepaal, is dit volgens Richards (2009:186) raadsaam om die onderhoud met oop vrae te begin. Die respondent se oorhoofse indruk moet wees dat daar 'n gesprek plaasgevind het en nie dat vrae beantwoord is nie.

Die basiese metodologie wat ek in hierdie studie gaan benut om data te versamel, is die semigestruktureerde onderhoud. Dit laat aan my as die navorser die ruimte om deur die afwisseling van geslote en oop vrae die respondent se mening en ervaring in die volle omvang te verkry en om onduidelikhede uit te klaar en uit te brei op onverwagte temas wat ter sprake kom wat nie met die gestruktureerde onderhoud

moontlik is nie, terwyl ek as navorser tog genoeg beheer behou om seker te maak dat sekere noodsaaklike temas aan die orde kom.

Die bou van 'n wedersydse verstandhouding tussen onderhoudvoerder en respondent in 'n relatiewe kort tyd, kan die sukses van die onderhoud beïnvloed. Die doel is immers dat die onderhoudvoerder moet verstaan wat die respondent se gesigspunt is en nie om sy veronderstellings in die onderhoud te laat inmeng nie.

Daar moet egter volgens Fontana en Frey (2000:650) in gedagte gehou word dat foute by onderhoudvoering mag voorkom. Die respondent mag die antwoord gee wat hy of sy dink verwag word, eerder as die korrekte antwoord, of die respondent se geheue mag bloot tekort skiet. Die grootste bron van kommer is egter dat die onderhoudvoerder se vraagtegniek kommunikasie mag inhibeer. Die onderhoudvoerder moet ook nie sy objektiwiteit verloor nie.

Ek as onderhoudvoerder moet toegee dat sommige onderhoude nie vinnig genoeg op skrif gestel is nie en dat van die fynere nuanses van die onderhoudindrukke verlore kon gegaan het.

### 3.5 Praktiese implikasies van 'n onderhoudmetodologie vir hierdie studie

Terugskouend moet ek bevestig dat die navorsingsontwerp nagevolg is tot die voltooiing van die studie en dat die metodologie in wese nagevolg is soos wat ek dit vooraf beplan het, maar afwykings het wel tydens die implementering van die onderhoudmetodologie voorgekom. Wanneer navorsing in die praktyk onderneem word, word die proses beïnvloed deur praktiese realiteite wat nie voorsien word terwyl die navorsingsproses sistematies en netjies volgens die boek beplan word nie.

Die volgende subafdelings bied 'n oorsig van die praktiese omstandighede wat die voer van onderhoude beïnvloed het.

### 3.5.1 Identifisering van respondente en sekondêre bronne

Vir 'n geslaagde onderhoudsmetodologie, moet toepaslike persone as respondente geïdentifiseer word en dan moet die potensiele respondente vrywillig instem tot die onderhoude. Al is 'n sekere persoon die mees kundige ten opsigte van 'n aspek wat ondersoek word, bly dit daardie persoon se keuse om deel te neem of nie deel te neem nie. Die vertrekpunt was dat respondente sodanig by die tolkdieners van een van die geïdentifiseerde gevallestudies betrokke is, dat hulle 'n idee moet hê of en hoe evaluering in die betrokke diens onderneem word.

Met verloop van die voer van onderhoude het dit duidelik geword dat dit 'n beter strategie is om met persone op bestuursvlak onderhoude te begin voer, omdat hulle oor die algemeen 'n meer omvattende siening van evaluering huldig as die tolke aan die onderpunt van die hiërargie. Sommige tolke op die laer vlakke wat om onderhoude genader is, het onmiddellik gevra of ek al onderhoude met die persone bo-aan die organisasiestruktuur gevoer het. Wanneer ek geantwoord het dat ek wel beoog om onderhoude met daardie persone te voer, het die persone wat ek genader het, genoem dat hulle ongemaklik is om 'n onderhoud toe te staan indien hulle nie weet of persone in hoër gesagsposisies wel tot 'n onderhoud sou toestem nie. Ek het ondervind dat moontlike respondente 'n onderhoud geweier het met die versoek dat ek eers met die persone hoër op in die organisasiestruktuur 'n onderhoud voer.

Van die tweede gevallestudie af het ek Babbie en Mouton (2001:288) se aanbeveling gevolg deur die mees senior persoon wat beskikbaar was, eerste te nader om 'n onderhoud. Aan die einde van die onderhoud het ek dan aan die persoon gevra met wie sy of hy dink ek nog 'n onderhoud moet voer wat volgens haar of sy oordeel oor die meeste en waardevolste inligting van die aard wat in die onderhoud gedek is, beskik.

Soos reeds aangedui, moet ek as navorser weens die kwalitatiewe navorsingsontwerp en die onderhoudmetodologie staatmaak op 'n vertrouensverhouding met die respondente ten einde instemming tot onderhoude te kry en sodat die respondent tydens die onderhoud gemaklik genoeg is om tersaaklike data te meld. Die meeste persone wat betrokke is of was by 'n tolkdienst, voel dat hulle blootgestel word wanneer hulle by name aangehaal word in 'n studie wat hulle menings en ervarings op skrif verewig. Veral waar tolke in 'n laer rang se menings en ervarings mag verskil van hulle toesighouers, is dit nie almal wat bereid is om hulle so bloot te stel nie. Moontlike respondente wat beslis oor waardevolle inligting beskik, se keuse was om nie onderhoude toe te staan nie.

Die eerste gevallestudie wat ek aangepak het, is die tolkdienst van die Parlement. Die rede waarom ek met hierdie onderhoude begin het, was dat dit die respondente was waarmee ek as navorser die maklikste kontak kon maak. Dit spruit uit die feit dat ek kontak gehad het met een van die parlementstolke sedert ons saam 'n nagraadse kwalifikasie voltooi het. Waar vertroue moeilik opgebou word tussen 'n navorser wat 'n persoon uit die bloute kontak met die versoek om 'n onderhoud, was hier reeds 'n mate van vertroue. Uit kontak met Richard Bertelsman, my voormalige medestudent wat tans by die Parlement as tolk werk, het ek 'n personeellys van die tolkdienst van die Parlement bekom wat e-posadresse en telefoonnommers bevat. Hy het ook persone voorgestel wat oor meer ervaring beskik en wat volgens sy oordeel nie sou omgee om 'n onderhoud toe te staan nie. Weens kontak tussen my huidige werkgewer en die Parlementêre Hansard, kon my *bona fides* as taalpraktisyn en nagraadse student maklik deur die persone waarmee ek onderhoude probeer reël het, bevestig word.

Op grond van die personeellys en Richard se aanbevelings het ek begin om tolke te skakel om toestemming te vra om 'n onderhoud met die betrokke persoon te mag voer. Vier tolke het ingestem, maar 'n vyfde het versoek dat daar bevestiging vanaf die tolkdienstbestuurder, mnr. Abubakr Petersen, verkry moet word dat die voer van

onderhoude in orde sou wees. Daarop het ek 'n versoek om onderhoude met verskillende vlakke van parlementêre personeel wat by evaluering van die tolkdienste betrokke is of daardeur geraak word, te onderneem per e-pos aan mnr. Petersen gerig. Hy het op sy beurt gevra dat die versoek skriftelik aan die hoof van die Taaldienseenheid van die Parlement, mnr. Hector Tshabalala gerig word. Mnr. Tshabalala het aangedui dat hy geen beswaar teen die voer van onderhoude het nie, maar dat die versoek deur die Sekretaris van die Parlement goedgekeur moet word en dat die versoek per e-pos aan die Sekretaris gerig moet word, met 'n aanduiding dat die versoek reeds aan hom gerig is en dat hy nie 'n probleem daarmee gehad het nie.

Me. Gail Dyers van die Kantoor van die Sekretaris van die Parlement, wat in daardie stadium mnr. Zingile Dingani was, het per e-pos op my versoek gereageer en my meegedeel dat die Sekretaris van die Parlement die versoek self na die Divisiebestuurder vir Wetgewing en Oorsig, mev. Nomonde Keswa verwys het. Ek het die vordering met die oorweging van die versoek telefonies met me. Nokuzola Rangana in die kantoor van mev. Keswa opgevolg en is meegedeel dat die versoek deur mev. Keswa na mnr. Hector Tshabalala verwys is in sy hoedanigheid as hoof van die Taaldienseenheid van die Parlement. Aangesien mnr. Tshabalala reeds die eerste keer wat ek met hom kontak gehad het, aangedui het dat hy geen probleem het met die voer van onderhoude nie, het ek voortgegaan en onderhoude gereël met die tolke wat reeds ingestem het tot onderhoude toe ek hulle persoonlik genader het.

Ek het ook aan mnr. Pietersen bevestig dat ek die nodige toestemming van hoër gesag ontvang het vir die voer van onderhoude. Hy het tot 'n onderhoud toegestem en ook 'n e-pos aan al sy ondergeskiktes gerig en gevra om hulle vrywillig aan te meld vir onderhoude. Geen onderhoude het egter uit sy e-pos gespruit nie.

Die eerste persoon waarmee ek 'n onderhoud gevoer het, was mnr. Louis Nel, 'n tolk. Daarna het onderhoude gevolg met mnr. Archie Groener (Senior Taalpraktisyn), Richard Bertelsmann (Tolk) en nog 'n tolk uit een van die Afrikatale. Aanvanklik het

ek met die tolke onderhoude gevoer met die verstandhouding dat ek hulle inligting anoniem in die proefskrif sou insluit, aangesien my studieleier vir my MA my aangesê het om alle verwysings na name waarmee onderhoude gevoer is uit my skripsie te verwyder en die inligting wat ek uit onderhoude gekry het anoniem aan te bied. Daarom het ek aanvaar dat dieselfde vir hierdie proefskrif sou geld. Tydens 'n roetinebesoek aan my studieleier vir my PhD ('n ander studieleier as vir my MA) het hy aanbeveel dat ek die inligting uit onderhoude verwys deur die betrokke persoon se naam en van te vermeld. Indien die persone se menings as binnestaanders anoniem aangebied word, kon dit die kontrolering van die akkuraatheid van die inligting byna onmoontlik maak, wat die studie se bevindinge in gedrang kon bring. Nadat ek dus reeds vier onderhoude gevoer het met die onderneming aan die respondente dat hulle inligting anoniem gerapporteer sou word, moes ek hulle opnuut kontak en verneem of ek hulle name nou eksplisiet aan die inligting wat hulle my meegedeel het mag koppel. Menere Nel, Groener en Bertelsmann het ingestem dat ek hulle wel by name mag aanhaal in my proefskrif. Die vierde persoon wou egter nie sy of haar naam bekendgemaak hê nie en daarom moes ek al die inligting wat hy of sy aan my meegedeel het, buite rekening laat.

Na die aanvanklike vier onderhoude, waarvan net drie in die studie ingesluit kon word, het ek verdere onderhoude met mnr. Abubakr Petersen (Eenheidsbestuurder van die Tolkeenheid) en mnr. Hector Tshabalala (Hoof van die Taaldienseenheid) gevoer. Dit het bevestig dat die rykste inligting aan die bopunt van die hiërargie te vinde was.

Terwyl die proses van goedkeuring om onderhoude te mag voer, voortgesloer het, het ek my intussen toegespits op die opspoor van dokumente wat na die tolkdien van die Parlement verwys. Dit vorm die basis van sekondêre bronne wat sekere gebeure in historiese perspektief plaas sodat ek die breë agtergrond van die ontwikkeling van die tolkdien reeds begryp wanneer ek met onderhoude begin. Ek het ook veral ondersoekend gelees om vas te stel of die dokumente verwysings bevat van gevalle van evaluering wat onder konteksevaluering, insetevaluering, prosesevaluering en produkevaluering ingedeel kon word.

Sekondêre bronne wat ek geraadpleeg het, sluit 'n optekening van die geskiedenis van die Parlementêre Hansard, akademiese artikels wat na die Parlement se tolkdienste verwys, die strategiese plan van die Parlement vir 2009-2014, en die jaarverslae van die Parlement in. Sommige jaarverslae is op die internet beskikbaar en ander jaarverslae het ek vanaf die parlementêre biblioteek af aangevra. Die verwysings na spesifiek tolking in die genoemde bronne is oor die algemeen baie kripties. Talle dokumente wat ek deurgewerk het, het geen verwysing na tolking bevat nie.

Nadat ek die stel onderhoude met die parlamentspersoneel afgehandel het, het ek my aandag na die akademiese tolkdienste van die NWU verskuif. Ek het begin deur eers die dokumentêre ondersoek te onderneem. Dit is tot 'n groot mate vergemaklik deur die beskikbaarheid van Verhoef en Du Plessis (2008a) se pionierspublikasie. Ek kon ook 'n aantal aktuele akademiese artikels opspoor.

Om name te kry van moontlike persone om mee onderhoude te voer, het ek die personeel van die NWU-tolkdienste op die internet opgespoor. Ek het me. Anneliese Beukes wat die Bestuurder: Tolkdienste is telefonies tydens werksure geskakel en verduidelik waaroor die studie gaan en dat ek graag toestemming wou kry om onderhoude te voer. Sy het aanbeveel dat ek 'n e-pos aan die Hoof van Taalpraktyk, mnr. Johan Blaauw, stuur en verduidelik wat ek wou doen. Mnr. Blaauw is as Hoof van die Taaldiensteafdeling oorhoofs verantwoordelik vir taalversorging, vertaling en ook die tolkdienste. Sodanige e-pos is gestuur waarop 'n reeks navrae vanaf mnr. Blaauw om meer duidelikheid telkens beantwoord is. Mnr. Blaauw het aanbeveel dat die eerste onderhoud met hom gevoer word, aangesien hy die langste van al die personeel by die tolkdienste van die NWU betrokke is. Die onderhoud is gereël en het uitgeloop op 'n bykans drie uur lange telefoniese onderhoud.

Teen die einde van die onderhoud het ek van mnr. Blaauw verneem met wie hy oordeel ek verdere onderhoude moes voer. Hy het aanbeveel dat hy met die Direkteur van die Taaldirekoraat, prof. Marlene Verhoef sou uitklaar of daar 'n probleem sou wees indien 'n student van 'n ander universiteit onderhoude begin onderneem oor tolking en die evaluering van tolking aan die NWU. Mnr. Blaauw was van mening dat daar etiese vraagstukke kon ontstaan wanneer 'n student van 'n ander universiteit studente, dosente, en tolkdienpersoneel sou kontak om onderhoude oor die diens te voer. Ek het ingestem om hom die geleentheid te bied om die kwessie met prof. Verhoef op te neem.

Hy wou weet of, in die lig van die lang onderhoud wat met hom gevoer is, die navorser nie reeds oor voldoende inligting beskik het om die NWU-tolkdien as gevallestudie te bespreek nie. Ek het bevestig dat ek reeds vanweë die dokumentere ondersoek en die onderhoud met hom 'n baie volledige beeld gehad het, maar het ook genoem dat ek ter wille van triangulasie tog sou verkies om nog onderhoude te voer. Hy het daarop voorgestel dat ek ook 'n onderhoud met me. Anneliese Beukes voer, aangesien sy in haar hoedanigheid as Tolkdienbestuurder ten volle op hoogte van die werking van die tolkdien en ook die evalueringsaspek daarvan is.

Ek het me. Beukes daarom geskakel en gemeld dat ek die onderhoud met mnr. Blaauw gevoer het en dat hy aanbeveel het dat ek haar ook nader vir 'n onderhoud. Sy het versoek dat ek eerder vir haar 'n vraelys stuur waarop sy skriftelik kon antwoord. Die versoek het my onkant gevang aangesien ek tot op daardie stadium voorsien het dat die studie se metodologie uitsluitlik op onderhoude sou berus.

In die lig van die feit dat vakkundiges soos Pöchhacker (2001:422) dit stel dat fenomenologiese studies kan baat by gemengde metodes van inligtinginsameling, het ek ingestem om die onderhoud in die vorm van 'n vraelys te verwerk en aan haar te stuur. Ek het beklemtoon dat dit eintlik 'n semigestruktureerde onderhoud is en dat die aanpassing die aard daarvan verander, maar sy het aangedring dat dit die

vorm was waarin sy bereid was om inligting oor die tolkdienste te verskaf. Sy het ook versoek dat ek aan haar 'n week of wat kans gee om die vraelys te voltooi en terug te stuur, aangesien sy 'n baie druk werksprogram gehad het. Na ongeveer drie weke het ek navraag gedoen oor die vraelys, maar geen antwoord ontvang nie.

Omtrent in daardie tyd het die Suid-Afrikaanse Vertaal Instituut (SAVI) in 'n e-posinligtingstuk aan al sy lede bekendgemaak dat die NWU se Taaldirekoraat 'n kollokwium oor opvoedkundige tolking aanbied en dat alle belangstellendes genooi word om dit by te woon. Ek het die kontakpersoon geskakel en my belangstelling aangemeld. Ek het bevestiging van haar verkry dat ek dit kon bywoon en het ook verloop van my werkgewer gekry om die kollokwium by te woon. Die bywoning van die kollokwium het aan my die geleentheid gebied om primêre inligting te versamel en inligting waaroor ek reeds beskik het, te bevestig.

Die eerste oggend van die kollokwium het mnr. Blaauw aan my genoem dat ek al die inligting wat ek ter triangulasie nodig het, tydens die verrigtinge van die kollokwium sou kry en dat die nodigheid van verdere onderhoud sou verval. Me. Beukes het onderneem om die voltooide vraelys na die kollokwium per e-pos aan my te stuur. Sy het dit egter nie gedoen nie en ook nie op 'n vriendelike versoek per e-pos om die uitstaande vraelys aan te stuur, gereageer nie. Ek het dit geïnterpreteer as die onttrekking van haar toestemming tot 'n onderhoud en die saak daar gelaat. Die feit bly egter dat ek bereid was om van my beoogde metodologie af te wyk en 'n kwalitatiewe vraelys in te sluit.

Met die aanvang van my ondersoek na tolking in die landdroshoue in die Suid-Vrystaat, het ek weereens met 'n dokumentêre ondersoek begin. Die omvattende werk van Moeketsi (1999) het 'n goeie oorsig gebied. Dit het veral buitelandse literatuur onder my aandag gebring wat nie werklik op hierdie proefskrif van toepassing is nie. Aangesien die betrokke artikels oor die onderneem van internasionale hoftolking gehandel het, wou dit nie gemaklik by die bestaande

struktuur van hoofstuk 2 inskakel nie en daarom het ek besluit om dit nie te rapporteer nie.

Ten opsigte van toestemming tot onderhoude het ek eers met die Griffier van die landdroshof in Bloemfontein, mnr. Paul Myburg kontak gemaak. Die rede waarom ek spesifiek met die Griffier van Bloemfontein landdroshof kontak gemaak het en nie met die Hoë Hof in die Vrystaat kontak gemaak het nie, is dat die bestuurspersoneel van hofolkdienste in die Suid-Vrystaat se kantore in die kompleks van die landdroshof gevestig is, hoewel hulle ook dienste aan die Hoë Hof lewer. Die Griffier het my meegedeel dat hy nie enige probleem met onderhoude voorsien nie, mits die tolkdienpersoneel self daartoe instem. Gevolglik het ek gepoog om die inspekteur van hofolke, mev. Dlongodlongo in die hande te kry. Sy was egter vir 'n tydperk van omtrent 'n maand weens siekte, verlof en toe werksverpligtinge nie beskikbaar nie.

Daarom het ek by die skakelbord die nommer van die persoon gekry wat waargeneem het terwyl die inspekteur van hofolke nie beskikbaar was nie. Dit het geblyk mnr. Moholo te wees. Hy het geredelik toegestem tot 'n onderhoud, maar hy het versoek dat ek hom tydens kantoorure in sy kantoor kom spreek. Hoewel ek beoog het om die onderhoude ook per telefoon te voer, het ek ingestem om in persoon na sy kantoor te gaan met my bandopnemer omdat dit die respondent se uitgesproke voorkeur was. Die aanpassing sou immers nie die aard van my navorsingmetodologie weselik verander nie. Aangesien die onderhoud weens die lengte daarvan nie in een sessie afgehandel kon word nie, het ek ingestem om die tweede gedeelte sewe dae later te voltooi.

Nadat ek die onderhoud met mnr. Moholo afgehandel het, kon ek wel met mev. Dlongodlongo kontak maak en 'n onderhoud met haar reël. Aangesien ek met een van haar direkte ondergeskiktes 'n persoonlike onderhoud gevoer het, het ek genoem dat ek bereid was om die onderhoud per telefoon of in persoon te voer en sy het ingestem tot 'n persoonlike onderhoud en versoek dat dit in haar kantoor gevoer moet word in die teenwoordigheid van een van haar ander ondergeskiktes. Dit het

weereens 'n afwyking van die standaardprosedure behels, maar aangesien ek in elk geval beoog het om met mnr. Mbongo, die ondergeskikte, 'n onderhoud te voer, het ek weereens ingestem aangesien dit mev. Dlongodlongo se voorkeur was om mnr. Mbongo teenwoordig te hê.

Die laaste gevallestudie wat ek aangepak het, was die tolkdiens aan die Tshwane Metropolitaanse Munisipaliteit. Ek het gepoog om koerantknipsels te bekom as basis vir 'n dokumentêre ondersoek, maar daar was min sodanige beskikbare berigte. 'n Internetsoektog het dokumente oor die taalbeleid van die Stad Tshwane opgelewer, maar ook kontakbesonderhede van die Hoof van Taaldienste van Tshwane Metropolitaanse Munisipaliteit bevat. Ek het die Hoof, me. Landela Nyangintsimbi telefonies gekontak en sy het aangedui dat sy slegs bereid was om skriftelike vrae te beantwoord.

Ek het die vrae wat ek reeds in Afrikaans vir me. Beukes van die NWU opgestel het, in Engels vertaal, dit by die veranderde omstandighede van Tshwane-tolkdiens aangepas en aan me. Nyangintsimbi gestuur. Sy het die vrae wel skriftelik beantwoord en per e-pos aan my gestuur. Dit het egter beklemtoon dat daar 'n groot verskil tussen die diepte van inligting is wat by wyse van 'n semigestruktureerde onderhoud verkry word en inligting wat deur 'n respondent in reaksie op 'n vraelys verskaf word. So is sekere vrae bloot met 'n "nie van toepassing nie" beantwoord. Tydens 'n onderhoud sou ek as navorser dadelik deur middel van 'n opvolgvraag kon verneem waarom sy van mening was dat die aspek nie van toepassing is nie.

Om hierdie onduidelikhede uit te klaar, het ek me. Nyangintsimbi gekontak en verneem of sy nie tog maar ook 'n telefoniese onderhoud sou toestaan nie. Sy het egter geweier, maar tog tot 'n persoonlike onderhoud toegestem. Daarom het ek na Pretoria gereis en 'n persoonlike onderhoud met me. Nyangintsimbi in haar kantoor gevoer. Sy het uit eie inisiatief me. Miriam Monisi, een van die mees ervare vertalers van Tshwane Metroraad wat ook al getolk het en soms die tolking deur die diensverskaffers moniteer, genooi om in die onderhoud teenwoordig te wees sodat

ek ook vrae aan haar kon stel. Aangesien ek tydens die onderhoude by Bloemfontein landdroshof 'n soortgelyke versoek gehad het en toegestaan het, het ek ook in hierdie geval ingestem. Dit mag egter tot minder vrymoedigheid by die ondergeskikte lei, aangesien 'n toesighouer ook teenwoordig is.

Aangesien Tshwane Metro nie sy tolke op sy diensstaat aanstel soos wat die geval is met die ander drie gevallestudies nie, was dit nodig om ook ander onderhoude te voer as met die bestuurslui van Tshwane Metro se taaldiens. In hierdie verband het ek tydens die kollokwium oor die NWU se akademiese tolkdienst kontak gemaak met een van die tolke, me. Thea Wallace, wat as vryskuttolk vir Tshwane Metro werk. Sy het my weer in kontak gebring met een van die eienaars van 'n tolkdienstagentskap, dr. Alet Kruger wat vir 'n paar kere die tender om die tolkdienst te lewer gekry het. Deur navrae by SAVI en Pro Lingua is ek in kontak gebring met Celeste Fritze en Marina Badenhorst wat in die tydperk van die totstandkoming van die tolkdienst daar gewerk het.

### 3.5.2 Die inhoud van die onderhoud

Soos reeds aangetoon, is dit met 'n semigestruktureerde onderhoud volgens Babbie en Mouton (2001:289) noodsaaklik dat die navorser weet watter temas aangeraak moet word. Die temas wat in die geval van hierdie studie aangeraak moes word, spruit uit die literatuurstudie wat in die vorige hoofstuk beskryf is. In ooreenstemming met Takala en Sajavaara se benoeming van die tipes evaluering wat met die onderskeie stappe van die taalbeplanningsproses saamhang, sou die temas van kontekstevaluering, insetevaluering, prosesevaluering en produktevaluering by elke onderhoud aandag geniet. Ek het spesifieke temas aangestip om die basiese verloop van die onderhoud te rig, indien die gesprek nie daardie spesifieke aspek reeds gedek het nie.

Voordat ek die eerste onderhoud met 'n personeellid van die Parlement gevoer het, het ek as 'n proeflopie die beoogde verloop van die onderhoud by twee geleenthede

met twee tolke van die Universiteit van die Vrystaat getoets. Ek het eers die algemene doelwit van die onderhoud verduidelik. Daarna het die onderhoud gevolg, met die verstandhouding dat indien enigiets onduidelik was, die twee proefrespondente dit onmiddellik onder my aandag sou bring. Die klem was daarop om seker te maak dat die onderhoud natuurlik volg en dat my vrae sodanig was dat dit die onderwerp behoorlik dek en wel toepaslike data oplewer, sonder om in 'n gestruktureerde onderhoud te ontaard. Hoewel kleinere veranderinge ten opsigte van formulering voorgestel is, was die terugvoering dat die proefrespondente begryp het waarom die onderhoud handel en dat hulle gemaklik gevoel het met die trant en pas van die onderhoud.

Hier moet ek egter aantoon dat selfs nadat ek reeds onderhoude met die studie se respondente begin voer het, ek enkele veranderinge aan die inhoud of benadering aangebring het na aanleiding van opmerkings deur respondente. Dit is in ooreenstemming met Babbie en Mouton (2001:289) se opmerking dat vraagstelling aangepas behoort te word regdeur die loop van die studieprojek. So het ek byvoorbeeld ondervind dat respondente oor die algemeen in 'n te oop onderhoud voorkom asof hulle nie weet wat van hulle verwag word nie en dat dit die weergee van inligting eerder strem as wat dit aangemoedig word. Hoewel ek verwag het dat die onderhoude na oper onderhoude sou ontwikkel, het dit eerder met verloop van tyd meer semigestruktureerd geraak. Die meeste respondente het 'n behoedsaamheid getoon en die indruk geskep dat hulle op leiding van die onderhoudvoerder vertrou. Ek het hulle met oper vrae en opvolgvrae tot 'n spontaner reaksie aangemoedig.

Ten opsigte van die inhoud van die onderhoud, het ek altyd begin deur aan die respondent te noem dat die doel met die onderhoud is om die betrokke persoon se mening oor die rol en plek van evaluering binne die bepaalde tolkdienis in te win. Ek het bevestig dat die studie nie daarvoor gaan om sommige evalueringspraktyke as reg of verkeerd te brandmerk nie, maar om die respondent se siening van evaluering van tolking te verstaan.

Met die eerste vier onderhoude het ek as onderhoudvoerder ook tydens my inleidende opmerkings die respondente se anonimiteit gewaarborg. Na die aanpassing het ek dit tydens die inleidende opmerkings duidelik gemaak dat die respondent se mening in die proefskrif aangehaal mag word en dan het ek uitdruklik gevra of die respondent goedkeuring gee om by name aangehaal te word.

Vervolgens het ek aan die respondent gemeld dat ek beoog om die onderhoud op band op te neem en die respondent moes bevestig dat dit in orde is om opgeneem te word. Ek het die versekering gegee dat die opnames slegs vir bona fide akademiese doeleindes gebruik sou word en dat die opnames nie aan enige persoon beskikbaar gestel sal word wat nie uitsluitlik om akademiese redes daarna wil luister nie.

Ek het beklemtoon dat dit 'n semigestruktureerde onderhoud is en dat die respondent die vrymoedigheid moes neem om vrylik oor enige aspek wat aansluit by enige tema wat onder bespreking was, te praat. Ek het die respondente ook aangemoedig om my of hulself in die rede te val en om gedagtes, soos wat dit by hulle opkom, uit te spreek. Geen tema is na dit aangesny is, as afgehandel beskou nie en die respondente is aangemoedig om enigiets wat hulle later in die onderhoud byval, wel te noem. Ek het die respondente ook aangemoedig om pen en papier byderhand te hou. Daar is aan die einde van elke onderhoud geleentheid gebied vir enige vrae of opmerkings wat deur die loop van die onderhoud by die respondente ontstaan het. Tydens die inleidende opmerkings het ek respondente ook aangemoedig om krities na my vraagformulering te luister en aan te toon indien 'n vraag lomp geformuleer is of onduidelik is. Byna geen respondent het egter van die geleentheid gebruik gemaak om vrae by te voeg of die formulering daarvan deur die onderhoudvoerder te kritiseer nie.

Ek het die respondent ook ingelig dat onderhoude na ongeveer 55 minute beëindig sou word en dat hulle dan die geleentheid gehad het om aan te dui of ek hulle

dadelik mag terugskakel en of die onderhoud op 'n ander datum voortgesit moes word.

Na die inleidende opmerkings is die persoon gevra om sy of haar naam te bevestig en ek het die datum en tyd ook bevestig. Die respondent is dan ook gevra in watter taal die onderhoud gevoer moes word. Op grond van die kontak wat ek reeds met die persoon gehad het om instemming tot 'n onderhoud te kry en om af te spreek hoe laat ek op watter datum mag bel vir die onderhoud, het ek reeds 'n duidelike aanduiding gehad watter taal die persoon vir korrespondensie verkies en in watter taal die inleidende opmerkings gemaak moes word. Hier kon die respondent bloot bevestig of hy/sy Engels of Afrikaans vir die res van die onderhoud verkies.

Die aanbeveling van Richards (2009:186) dat dit raadsaam is om die onderhoud met oop vrae te begin sodat die respondent se eerste indruk is dat daar 'n gesprek plaasgevind, is nagevolg. Daarom was my eerste versoek altyd dat die respondent vir my moet vertel het hy/sy by die betrokke tolkdieners betrokke geraak het. Dit is my ondervinding dat deur 'n persoon eerstens na persoonlike ervarings te laat verwys, dit daardie persoon die vinnigste of sy of haar gemak stel. Later het ek die vraag selfs wyer gestel en versoek dat die respondent vertel hoe hy of sy in die taalpraktyk betrokke geraak het. Hulle het dan gewoonlik uitgekom by hoe hulle by die spesifieke tolkdieners betrokke geraak het. Indien hulle dit nie self genoem het nie, sou 'n opvolgvraag wees om meer te vertel van die tolkdieners waarby hy of sy tans betrokke is.

Om die konteks vir my duideliker te maak, het ek, waar die respondent nie self datums genoem het nie, uitgevra na datums om my te help om te weet wanneer tydens die bestaan van die diens die respondent betrokke geraak het. Indien die persoon nie by die ontstaan van die diens betrokke was nie, het ek geweet om nie na konteksevaluering uit te vra nie.

Aanvanklik het ek gevra wat die persoon se eerste, tweede en verdere tale is, maar ek het die vraag later weggelaat aangesien dit nie werklik in hierdie studie van toepassing is nie.

Ek het redelik vroeg in die onderhoud, sodra ek die indruk gekry het dat die respondent op sy of haar gemak was, gevra waarop die term evaluering dui. Dit is doelbewus so oop gestel om die wydste moontlike interpretering deur die respondent moontlik te maak. Ek het ook na die beantwoording van die vraag, gevra of daar verdere betekenis aan die term evaluering geheg kan word.

Vervolgens het ek gevra of die persoon by die instelling van die tolkdienst betrokke was en wat die proses met die instelling van die tolkdienst behels het. Later in die onderhoud het ek ook gevra hoe die proses verloop wanneer nuwe aanstellings gemaak word en hoe keuring plaasvind. Aan die begin was 'n vraag ingesluit oor die aantal vakatures en hoe lank dit duur om 'n vakature te vul. Dit vraag is later weggelaat omdat dit nie lig op evaluering van die tolkdienst werp nie. Ek het verneem na die personeel en infrastruktuur wat aangestel of ingerig is. Daardeur het ek antwoorde ten opsigte van insetevaluering bekom.

Verder het ek verneem na die organogram waarop die betrokke respondent aangestel is en of die huidige organogram nog dieselfde lyk as die een waarop die respondent aangestel is. 'n Ander vraag was of enige veranderinge aan die tolkdienst aangebring is. Die antwoorde hierop dui op prosesevaluering.

Dan is gevra of die gehalte van die tolkprodukt wat gelewer word, geëvalueer word en indien nie, waarom nie. Ek het ook probeer uitvind hoe gereeld en deur wie evaluering gedoen word en op watter wyse dit gedoen word. Die respondent is selfs gevra of hy of sy enige veranderinge aan die evalueringstelsel sou aanbring indien hy/sy die alleenmag daartoe gehad het. Hierdie reaksies het 'n aanduiding gegee van of en hoe produkevaluering gedoen word.

Ek het verder gevra of die respondent van enige dokumente bewus is in verband met die tolkdienis waartoe navorsers toegang sou hê. Daardeer is bevestig of daar moontlik ander sekondêre data was waarvan ek as navorser nie bewus was nie. Verder is die geleentheid ook aan die respondent gebied om enige ander inligting wat nie in die onderhoud ter sprake gekom het nie, maar wat op die evaluering van toepassing is, te noem. Ten slotte is die respondent gevra of enige vrae anders bewoord moes word en of enige vrae bygevoeg moes word. Ek wil net hier weereens beklemtoon dat wanneer die vloei van die onderhoud soos hierbo uiteengesit word, dit voorkom asof dit 'n strakke vraag-en-antwoordsessie was, maar dit was eerder 'n gesprek met aspekte wat deur die onderhoudvoerder aangeroei is.

Die onderhoud is afgesluit deur die respondent hartlik te bedank vir die bereidwilligheid om 'n onderhoud toe te staan. Soos reeds gemeld, is dit ontblotend en dit sou baie minder moeite wees om net eenvoudig nie 'n onderhoud toe te staan nie.

### 3.6 Die vraagstuk van gehalte van kwalitatiewe navorsing

Tydens die navorsingsproses ondervind navorsers hulle hoogtepunte en laagtepunte. Die hoogtepunte is 'n ontdekking dat 'n denkbeeld pas, of die bewuswording van 'n nuwe insig. Die laagtepunte is gevoelens dat baie tyd bestee word aan 'n aksie wat moontlik vir min ander iets gaan beteken, of die selfbevraagtekening of dit wat gedoen is, goed genoeg gedoen is. Om die laasgenoemde vraag te beantwoord, moet die gehalte van die navorsing selfkrities ondersoek word. Sodanige ondersoek kan deur meting aan kriteria geskied, of 'n meer omvattende benadering kan gevolg word. Net soos Kalina 'n meer omvattende benadering tot gehaltebepaling by tolking voorstaan, bied Uwe Flick 'n meer omvattende benadering tot gehaltebepaling van kwalitatiewe navorsing, wat ek vervolgens benut om die gehalte van hierdie studie te oorweeg.

Die vraagstuk van gehalte word volgens Flick (2007:61) verskillend benader vir kwantitatiewe navorsing as vir kwalitatiewe navorsing. By kwantitatiewe navorsing val die klem op standaardisering en beheer. By kwalitatiewe navorsing val die klem nie op standaardisering en beheer nie, omdat dit onversoenbaar is met die metodes wat meestal vir kwalitatiewe navorsing benut word. Die klem val eerder op hoe gehalte bestuur word. Gehalte kan gekoppel word aan die nougesetheid waarmee 'n spesifieke metode toegepas word, maar volgens Flick (2007:71) hang gehalte eerder af van die verantwoordbaarheid (soundness) van die navorsing as geheel.

Die navorsingsproses beïnvloed gehalte, maar gehalte oefen eweneens 'n invloed uit op hoe die navorsingsproses ontwerp word. Flick (2007:71) beklemtoon dat gehalte die rigsgnoer behoort te wees:

- wanneer kwalitatiewe navorsing beplan word tydens die navorsingsontwerp
- wanneer kwalitatiewe navorsing uitgevoer word deur veldwerk en analisering
- wanneer kwalitatiewe navorsing bekendgestel word aan deelnemers en die algemene gehoor.

### 3.6.1 Gehalte-oorwegings gedurende ontwerp

Tydens die beplanningsfase word gehalte ontwikkel, bevorder en verseker deur die aspekte van aangewesenheid (indication), toereikendheid (adequacy) en openheid vir diversiteit.

Aangewesenheid word volgens Flick (2007:62) gegrond op 'n duidelike, eksplisiete en weldeurdagte besluit op 'n spesifieke navorsingsontwerp of metodologie. Die keuse van 'n kwalitatiewe benadering, 'n gevallestudieontwerp en 'n metodologie van onderhoudvoering en dokumentêre analise in die geval van hierdie studie moet gegrond wees op nadenke oor evaluering van tolkingbeplanning, die navorsingsvrae wat daarmee saamhang, die bestaande kennis oor die kwessie van evaluering in die taalbeplanningsliteratuur en die tolkstudiesliteratuur en die bevolking van Suid-Afrikaanse tolkdienste. Slegs wanneer al hierdie komponente die gebruik van 'n

spesifieke metode, ontwerp of benadering regverdig, kan daar in hierdie konteks op aangewesenheid aanspraak gemaak word.

Indien die navorsingsvraag beantwoord moet word of Suid-Afrikaanse tolkdienste evaluering onderneem, is dit wel aangewese om die betrokkenes by tolkdienste in 'n onderhoud te vra of dit die geval is. Die betrokkenes is inderdaad binnestaanders en daarom is 'n kwalitatiewe benadering ook aangewese.

Toereikendheid word volgens Flick (2007:63) gegrond op of die keuse van 'n metode of ontwerp (aangewesenheid) wel sinvol toegepas word wanneer die ondersoek fisies in die veld onderneem word. Dit beteken dat daar tydens die onderneem van die navorsing, die hele tyd selfkrities beoordeel word of die metode pas by die navorsingskwessie.

Op konkrete vlak beklemtoon Flick (2007:63) dat toereikendheid as benadering tot gehalte inhou dat die toepassing van die metode so goed moontlik voorberei moet word. Aspekte soos die opstel van 'n onderhoudraamwerk en die aanpassing daarvan, sowel as die loodsing van die metode dra by tot die nastreef van verbeterde gehalte. Die blote feit dat 'n studie geloods word, moet egter ook beoordeel word teenoor die omstandighede waarin of die teikengemeenskap waarteen dit geloods word. Dit is byvoorbeeld beter om die onderhoudraamwerk op praktiserende tolke te loods (soos wat inderdaad met hierdie studie gedoen is), as wat dit is om dit op 'n klas vol taalpraktykstudente sonder praktiese ervaring te loods. Gehalte word egter nie net bepaal deur hoe goed die onderhoudvoerder voorberei is om die metode toe te pas nie en of hy of sy die vermoë het om dieper ondersoek in te stel nie, maar ook of die respondent voldoende aangespoor word om voldoende (gedetailleerde genoeg) inligting te verskaf in samehang met die navorsingsvraag wat deur die studie beantwoord moet word. Die klem het by hierdie studie se loodsing meer op die proses gekonsentreer, as wat dit op die detail van die data gefokus het en dit kon meer nougeset hanteer gewees het.

Openheid vir diversiteit is volgens Flick (2007:63) 'n verdere indikator van die gehalte van 'n kwalitatiewe studie tydens die beplanning van die studie. Dit kan beoordeel word op grond van hoe die navorser reeds in haar of sy ontwerp diversiteit hanteer. Die keuse van gevallestudies vir hierdie studie dui op 'n bewustelike insluiting van uiteenlopende kontekste waarin evaluering onderneem word waar die konteks medebepalend is of evaluering anders onderneem kan word. Ten opsigte van die hantering van afwykende gevalle, moet ek toegee dat behalwe die voorneme om elke respondent se siening so getrou moontlik weer te gee, ek nie reeds tydens die beplanning en ontwerp van hierdie studie verdere aandag aan die hantering van 'n afwykende respondent geskenk het nie.

### 3.6.2 Gehalte-oorwegings gedurende die navorsingsproses

Flick (2007:64) beklemtoon dat dit nie help om gehalte tydens die beplanning en ontwerp van 'n studie in gedagte te hou, maar dan gehalte uit die oog te verloor wanneer navorsing onderneem word nie. Gehalte word deur die onderneem van navorsing voortgebring. Hoewel verskillende benaderings tot die bepaling van gehalte van die onderneem van navorsing moontlik is, noem Flick dat dit die hantering van sekere spanningsvelde in die onderneem van kwalitatiewe navorsing, eerder as streng kriteria is wat die deurslag ten opsigte van gehalte kan gee.

Flick (2007:64-65) beklemtoon dat gehalte gesoek moet word in die spanning tussen nougesetheid en kreatiwiteit, tussen konsekwentheid en aanpasbaarheid, en tussen kriteria en strategie.

Nougesetheid (rigour) word volgens Flick (2007:64) dikwels in kriterialyste of kontrolelyste vir gehalte van kwalitatiewe navorsing aangetref. Nougesetheid dui op konsekwente toepassing van metode, hou by die gekose deelnemers en eenvormige analise. Hoewel gehalte van kwalitatiewe navorsing op nougesetheid gebou kan word, behoort kreatiwiteit ook by die oorweging van gehalte ingesluit te word, want so

word metodes en planne aangepas by wat werklik in die veld nodig is. 'n Goeie kwalitatiewe studie steek nie vas by die bevestiging van 'n verwagte bevinding nie, maar wil ook nuwe insigte oor die gebeure en persone wat bestudeer is, voortbring. Gehalte word voortgebring te midde van die spanning tussen kreatiwiteit en nougesetheid.

In hierdie studie het nougesetheid wel 'n rol gespeel deurdat die onderhoude grootliks dieselfde verloop het en deurdat respondente wat nie aspekte van konteksevaluering, insetevaluering of prosesevaluering aangeraak het nie, deur die onderhoudvoerder gelei is om die aspek aan te raak of die toepaslikheid te ontken. Kreatiwiteit spreek uit die teoretiese benadering deur 'n denkbeeld wat vir taalbeplanning ontwikkel is, op tolkingbeplanning toe te pas. Ek het aan 'n respondent se versoek om eerder 'n vraelys in te vul as om 'n onderhoud toe te staan, toegegee want die bekom van die inligting was vir my belangriker as om metodologies nougeset te wees. Die mate waartoe dit die gehalte van hierdie studie beïnvloed, hang af of dit in die oog van die beoordelaar van gehalte belangriker is om nougeset te wees, of om kreatief te wees.

Konsekwentheid kan gehalte verhoog, maar gehalte kan volgens Flick (2007:64) ook deur aanpasbaarheid bevorder word. Ek het wel die ideaal van konsekwentheid in hierdie studie nagestreef deur dieselfde onderhoudraamwerk vir al die deelnemers te benut. Dit is immers hoekom 'n onderhoudraamwerk vir hierdie studie ontwikkel is. Indien 'n respondent egter nie deel was van daardie aktiwiteite wat met konteksevaluering saamgehang het nie, sou dit sinneloos wees om dogmaties die onderhoud in daardie rigting te stuur in die hoop om tweedehandse ervarings van ander persone meegedeel te word. Indien 'n persoon in detail wil uitwei oor die proses van tender om 'n tolkdienste te lewer, skep dit 'n geleentheid waarby die onderhoudvoerder aangepas het, eerder as om die respondent se entoesiasme kort te knip. Aanpasbaarheid spreek ook uit die lengte van onderhoude. Sommige onderhoude is in minder as 'n uur voltooi, terwyl ander onderhoude byna drie uur lank geduur het.

Een van die bekendste bronne van spanning in kwalitatiewe navorsing se beskouing van gehalte spruit volgens Flick (2007:65) uit die talle voorstelle van kriteria om goeie kwalitatiewe navorsing van swak kwalitatiewe navorsing te onderskei. Tradisionele kriteria is betroubaarheid (reliability), geldigheid (validity) en objektiwiteit. Sommige wetenskaplikes soos Steinke (2004:184) en Babbie en Mouton (2001:276) pas die kriteria aan vir kwalitatiewe ondersoeke. Objektiwiteit word bevestigbaarheid. Betroubaarheid word in Engels vanaf reliability na dependability aangepas, wat moeilik in Afrikaans terminologies onderskeibaar is. Betroubaarheid word selfs na naspoorbaarheid (auditability) verander. Interne geldigheid word geloofwaardigheid of outentiekheid. Eksterne geldigheid word oordraagbaarheid of toepaslikheid. Gerespekteerde kwalitatiewe navorsers soos Yin (2011) en Leedy en Ormrod (2001) onderskei nie die verskillende kriteria nie en bespreek net die versekering van die geldigheid van die navorsing.

Flick (2007:65) meld dat daar nie konsensus bestaan oor watter kriteria toereikend vir kwalitatiewe navorsing is, of selfs vir 'n spesifieke gebied van kwalitatiewe navorsing is nie. 'n Meer algemene probleem is dat die kriteria nie gemeet kan word en mate nie gestandaardiseer kan word om te bepaal of daar genoeg geloofwaardigheid teenwoordig is om die grens tussen swak en goeie kwalitatiewe navorsing oor te steek nie.

Flick (2007:65) noem dat daar ook verskeie strategieë bestaan om die gehalte van kwalitatiewe navorsing te verbeter, soos triangulasie en analitiese induksie. Deur hierdie strategieë te benut, word die gehalte verbeter, maar dit lei nog nie tot 'n duidelike grens tussen goeie en swak navorsing nie. Daarom beveel hy aan dat die kriteria toegepas word waar dit moontlik en redelik is en dat strategieë ook aangewend word om gehalte te verbeter. Ek verwys vervolgens na van die kriteria en strategieë wat wel aangewend is.

### 3.6.2.1 Triangulasie

Volgens Flick (2007:120) en Steinke (2004:185) dui triangulasie op die kombinerings van verskillende metodes, teorieë, data, of navorsers in die bestudering van 'n spesifieke kwessie. Soos hierbo gemeld, beskou Flick triangulasie as 'n strategie om gehalte te verbeter. Daarteenoor beskou Denzin en Lincoln (2000:5) triangulasie nie as 'n middel of 'n strategie tot bevestiging van geldigheid nie, maar wel 'n alternatief tot bevestiging van geldigheid. Yin (2011:79) beskryf triangulasie op sy beurt weer as een van sewe strategieë om die bedreiging van geldigheid van kwalitatiewe navorsing te beveg. Babbie en Mouton (2001:277) beskou triangulasie weer as 'n prosedure om geloofwaardigheid vas te stel.

Of triangulasie as 'n strategie beskou word, of as 'n alternatief tot die bevestiging van geldigheid, bly die feit dat ek wel triangulasie in hierdie studie benut het deur van twee metodes van dataversameling gebruik te maak. Die eerste is naamlik onderhoude met persone wat direk by die evaluering van tolking betrokke is; hetsy as die persoon wat evalueer of as die persoon wat geëvalueer word. Ek het in elke gevallestudie gepoog om spesifiek met evalueerders onderhoude te voer, omdat hulle neig om 'n meer omvattende siening van evaluering te hê as 'n persoon wat net aan die ontvangkant van produkevaluering is. Tweedens het ek dokumentêre analise gebruik. Die voordeel daarvan is dat dit in gepubliseerde vorm minder vlietend is en aan openbare kritiek blootgestel is. Die toets was of die data wat deur middel van die twee metodes versamel is bevestigend of weersprekend bevind is.

Flick (2004:179) meld egter nog 'n verder wyse van triangulasie, naamlik binnemetodetriangulasie. Dit is byvoorbeeld waar daar tussen 'n oop onderhoud en 'n gestruktureerde onderhoud gewissel word. In so 'n geval sal 'n lang narratiewe opgevolg word deur kort vrae en antwoorde om aspekte wat tydens die narratiewe aan die lig gekom het, te bevestig of uit te klaar. Enkele sodanige gevalle het in onderhoude voorgekom.

### 3.6.2.2 Bevestigbaarheid

Bevestigbaarheid word ook objektiwiteit genoem en verwys volgens Babbie en Mouton (2001:278) na die mate waartoe die bevindinge die produk van die fokus van die ondersoek is en nie net 'n optekening van die navorser se vooroordele is nie. Ek het gepoog om die bevestigbaarheid van hierdie studie te verhoog deur die data so volledig moontlik aan te bied sodat verband tussen die bevindinge en die data wat beskryf word, duidelik is.

### 3.6.2.3 Geloofwaardigheid

Geloofwaardigheid word ook interne geldigheid genoem en kan volgens Babbie en Mouton (2001:277) onder meer deur triangulasie bewerkstellig word. Verdere wyses om geloofwaardigheid te verhoog is deur met die ondersoek te volhard tot dataversadiging bereik word, of deur 'n vakkundige te kry om doelbewus soveel moontlik van die studie te bevraagteken. Ek is van mening dat voldoende dataversadiging bereik is, aangesien totale versadiging sekerlik 'n onbereikbare ideaal is.

### 3.6.2.4 Oordraagbaarheid

Oordraagbaarheid word ook eksterne geldigheid genoem en verwys volgens Babbie en Mouton (2001:277) na die mate waartoe die bevindinge toegepas kan word in ander kontekste of met ander respondente, hoewel die bewyslas ten opsigte van oordraagbaarheid lê by diegene wat dit in die volgende konteks wil toepas. Die strategieë om oordraagbaarheid te bereik, wat wel in hierdie studie in ag geneem is, is deur gedetailleerde beskrywing van die betrokke konteks en deur doelgerigte identifisering van respondente, wat in hierdie geval almal by tolking betrokke is.

### 3.6.2.5 Betroubaarheid

Hoewel gehalte soms beskryf word deur na die betroubaarheid van 'n studie te verwys, stel Babbie en Mouton (2001:278) dit dat as geloofwaardigheid bewys is,

betroubaarheid outomaties bewys is. Flick (2007:119) se definisie van betroubaarheid is weer dieselfde as die beskrywing van oordraagbaarheid hierbo.

### 3.6.3 Gehalte-oorwegings gedurende die bekendstellingsfase

Flick (2007:65) beklemtoon dat die gehalte van 'n stuk kwalitatiewe navorsing eers toeganklik raak op grond van die verslagdoening daarvoor. Daarom behoort die bekendstelling van die navorsing en die bevindinge daarvan ook 'n rol te speel in die bepaling van die gehalte van die betrokke navorsing. Die drie aspekte wat ter sprake kom, is deursigtigheid, terugvoering en deelnemerkontrole, asook aanpassing vir die teikenmerk.

Deursigtigheid vereis volgens Flick (2007:66) van die navorser om dit duidelik te maak watter stappe gevolg is en hoe sy of hy by die bevindinge en gevolgtrekkings uitgekom het. Die leser moet in staat gestel word om te verstaan hoe besluite geneem is, hoe afwykende gevalle hanteer is en tot watter insigte die analise gelei het. Deursigtigheid moet nie net tot die bespreking van die bevindinge beperk word nie, maar moet die ontvou van die totale navorsingsproses dek en wat toon hoe idees ontwikkel het, watter idees nagevolg is en watter idees laat vaar is. Die leser moet in die posisie gestel word om op grond van voldoende inligting te besluit of hulle dieselfde sou gedoen het en of hulle by dieselfde gevolgtrekkings sou uitgekom het.

Ek het gepoog om dit wel met hierdie studie te doen. Een voorbeeld daarvan is die omskrywing van die feite ten opsigte van Tissa as moontlike gevallestudie, met die redes waarom ek na omvattende feiteversameling oor Tissa besluit het om dit nie verder te ondersoek of in hierdie studie te bespreek nie.

Terugvoering en deelnemerkontrole verwys na of en hoe die navorser terugvoering uit die veld probeer kry het. Die verwys volgens Flick (2007:66) na aksies soos om

die gedeelte waarin 'n respondent se insigte gerapporteer word, aan die respondent te gee met die geleentheid om regstellings aan te bring of om addisionele tersaaklike inligting te verskaf. Sodoende kan akkuraatheid en toereikendheid verhoog word. Terugvoering uit die veld kan ook verwys na pogings om terugvoering van ander vakkundiges te verkry. Voorlopige bevindinge kan deur middel van 'n konferensievoorlegging of 'n joernaalartikel aan 'n wyer kritiese publiek bekendgestel word. Dan kan ook beoordeel word hoe reaksie op die studie, in die studie in berekening gebring is.

Dit is 'n besliste gebrek van hierdie studie dat die bespreking of voorlopige bevindinge nie aan die respondente of die vakkundiges getoets is nie. Sodanige stappe sou die gehalte beslis bevorder het, maar tydsbeperkinge het my as navorser verhoed om sodanige stappe te neem.

Hoe om die aanbieding van die studie vir die teikengehoor toeganklik te maak, behoort volgens Flick (2007:66) reeds tydens die beplanning van die navorsing oorweeg te word. Indien vir 'n akademiese gehoor geskryf word, sal die styl anders wees as wanneer vir 'n groep praktisyns geskryf word. Wanneer vir 'n joernaal geskryf word, moet die betrokke styl- en verwysingsvoorskrifte in aanmerking geneem word.

Hoewel ek nie in my beplanningsfase al oor aanbieding vir my teikengehoor gedink het nie, aangesien die teikengehoor van 'n proefskrif voor die hand liggend is, het ek wel gepoog om in die skryfproses en veral met die herskryfproses die leser in gedagte te hou. Die leser is egter in die beste posisie om hieroor te oordeel.

### 3.7 Etiese oorwegings vir hierdie studie

In die geesteswetenskappe is dit volgens Hopf (2004:334) gebruiklik om onder die term “navorsingsetiek” te verwys na daardie etiese beginsels en reëls wat bepaal hoe

die verhoudinge tussen navorsers en diegene wat by navorsing betrek word, hanteer moet word. Daardie beginsels of kwessies kan volgens Leedy en Ormrod (2001:107) saamgevat word onder vier kategorieë, wat elk vervolgens in 'n afsonderlike subafdeling bespreek word.

### 3.7.1 Vrywillige ingeligte toestemming tot deelname

Dit is volgens Hopf (2004:335) 'n algemene beginsel dat deelname aan geesteswetenskaplike ondersoek vrywillig moet wees en dat die respondent die besluit om tot deelname toe te stem moet neem op grond van volledige inligting oor die doelwitte en metodes van die betrokke navorsing, wat indien moontlik voor die deelname verkry moet word.

In die geval van hierdie studie het die potensiële respondente drie geleenthede gehad om te weier om 'n onderhoud te voer. Ek het die persoon die eerste keer per e-pos of telefoon gekontak en verduidelik waaroor die studie handel en vervolgens gevra of die persoon bereid sou wees om 'n onderhoud oor die benutting van evaluering deur die betrokke tolkdieners toe te staan. Die persoon kon toe reeds weier, of selfs meer inligting versoek. Indien die persoon toegestem het tot 'n onderhoud het ons ooreengekom oor 'n datum en tyd waarop ek haar of hom sou skakel om 'n telefoniese onderhoud te voer. Die persoon het dan, indien sy of hy bedenkinge gehad het, die geleentheid gehad om die telefoon op die afgespreekte tyd nie te antwoord nie.

Ek het elke onderhoud begin deur die doelwitte van die studie uiteen te sit en te vra of die persoon tot die onderhoud toestem. Verder het ek van elke persoon uitdruklik toestemming gekry om die onderhoud op band te mag opneem. Ek het ook die tydsimplikasie uitgespel, naamlik dat die onderhoud waarskynlik langer as 'n uur sou duur en dat ek die gesprek teen 55 minute sou beëindig om nie Telkom se onder 'n uur gratis te oorskry nie. Die respondent het die opsie gehad om my te versoek om dadelik weer te bel, of om op 'n ander dag die onderhoud te hervat. Die implikasie is

dat ek nie 'n skriftelike toestemming tot die onderhoud laat teken het nie, maar dat ek elke persoon se toestemming tot die onderhoud op band opgeneem het.

### 3.7.2 Beskerming teen benadeling

Leedy en Ormrod (2001:107) beklemtoon dat navorsers die deelnemers aan navorsing nie aan onbehoorlike fisiese of psigiese benadeling blootstel nie. Die riglyn is dat deelname aan 'n studie nie groter risiko's mag meebring as wat die deelnemer in elk geval sou loop in haar of sy daaglikse handel en wandel nie. Die deelnemers mag ook nie aan ongewone spanning, verleentheid of verlies aan selfbeeld blootgestel word nie.

Gelukkig is die ondersoek wat deur hierdie studie onderneem word nie van 'n kontroversiële aard nie en daar word ook nie van deelnemers verwag om persoonlike ontboesemings te maak nie. Daarom kan nie redelikerwyse voorsien word dat enige deelnemer aan hierdie studie weens sy of haar deelname aan benadeling blootgestel sal word nie.

Ek het ook byvoorbeeld aan versoeke toegegee om 'n gereëlde afspraak uit te stel weens persoonlike omstandighede wat dit vir die respondent emosioneel moeilik gemaak het om die onderhoud op die afgespreekte datum en tyd af te handel.

Respondente is die keuse gelaat om te kies of hulle die onderhoud in Engels of Afrikaans wou aflê. Hoewel almal taalpraktisyns was wat gemaklik in Engels funksioneer, sou dit meer korrek gewees het om hulle die opsie van hulle eerste taal te bied. Dit was ongelukkig nie prakties om sodanige voorsiening te maak nie. Sommige respondente wou die keuse aan my oorlaat, maar dan het ek beklemtoon dat taalkeuse hulle keuse is.

### 3.7.3 Reg op anonimiteit en vertroulikheid

Die deelnemers aan 'n ondersoek se identiteit moet beskerm word. Volgens Babbie en Mouton (2001:523) kan dit bereik word deur anonimiteit of deur vertroulikheid. Anonimiteit word bereik wanneer die navorser nie 'n gegewe respons met 'n gegewe respondent kan verbind nie. By vertroulikheid kan die navorser wel 'n bepaalde respondent se respons identifiseer, maar die navorser belowe om dit nie openbaar te maak nie. Daarom is dit belangrik om duidelik te onderskei of anonimiteit of vertroulikheid gewaarborg word. Leedy en Ormrod (2001:108) stel dit dat 'n navorsingsverslag onder geen omstandighede so aangebied mag word dat andere bewus kan word van hoe 'n respondent gereageer of opgetree het nie; behalwe as die deelnemer spesifiek skriftelik toestemming gegee het dat haar of sy identiteit bekendgemaak mag word.

Die kwessie van reg op vertroulikheid bied die grootste dilemma van hierdie studie. Daar is van my verwag om respondente vertroulik te rapporteer tydens my MA-studie. Daarom het ek aanvaar dat dieselfde vir hierdie proefskrif sou geld. Vir my eerste vier onderhoude het ek anonimiteit gewaarborg (want ek was in daardie stadium nog nie bewus van die onderskeid wat tussen anonimiteit en vertroulikheid getref word nie). My huidige studieleier het egter aangetoon dat ek respondente nie anoniem mag rapporteer nie. Dus moes ek die eerste vier respondente kontak en hoor of ek hulle by name mag aanhaal. Drie het mondeling toestemming gegee, maar een was ongemaklik en het versoek dat die inligting wat deur daardie persoon verskaf is, onttrek moet word. Ek het aan sy versoek toegegee. Dit is egter steeds 'n etiese vraagstuk of die ander drie onderhoude wat met die verstandhouding dat dit anoniem gerapporteer sou word, nie in 'n moeilike posisie geplaas is nie toe hulle genader is met die versoek dat hulle nou by name aangehaal mag word.

### 3.7.4 Eerlikheid met professionele kollegas

Leedy en Ormrod (2001:108) beklemtoon dat navorsers hulle bevindinge volledig en eerlik moet rapporteer sonder enige wanvoorstelling van wat hulle gedoen het of om andere te mislei oor die aard van hulle bevindinge. 'n Navorser mag onder geen

omstandighede data fabriseer om 'n spesifieke gevolgtrekking te ondersteun nie. Verder moet 'n navorser erkenning gee vir die gebruik van 'n ander persoon se idees of woorde, want anders is die navorser skuldig aan plagiaat en dokumentêre diefstal. Ek het tydens hierdie studie uiterste sorg gedra om erkenning van bronne nougeset te dokumenteer.

### 3.8 Slotsom

Die doel van hierdie hoofstuk was om aan te dui watter soort studie onderneem word en op watter wyse die data versamel word. Gehalteversekering van kwalitatiewe navorsing en die etiese kwessies wat met hierdie studie in aanmerking geneem is, het ook aandag geniet.

In die dissipline van Tolkstudies is die mees onlangse klemverskuiwing weg van die maatskaplike navorsingstradisie en in die rigting van die kwalitatiewe navorsingstradisie. Metodologies is die benutting van vraelyste baie gewild, maar met die klem toenemend op kwalitatiewe studies benut 'n hele paar ondersoeke 'n onderhoudsmetodologie.

Die navorsingsontwerp en metodologie van hierdie studie word primêr deur die navorsingsvrae van die studie bepaal, maar dit stem ook ooreen met tendense wat in die betrokke dissipline voorkom. Daarom word 'n empiriese kwalitatiewe kollektiewegevallestudiegebaseerde navorsingsontwerp vir hierdie studie benut waartydens primêre data, sowel sekondêre data versamel word. Sodanige ontwerp is ten volle versoenbaar met die fenomenologiese en modernistiese metateoretiese begroning van die studie. Die gevallestudies wat ingesluit is, is die tolkdien van die Parlement van Suid-Afrika, die opvoedkundige tolkdien aan die NWU, die tolkdien in Tshwane Metroraad, en hoftolking in die Suid-Vrystaat. Ek het ook oorweeg om die Telefoontolkdien van Suid-Afrika (Tissa) as gevallestudie in te sluit, maar omdat ek ernstige probleme met die navorsbaarheid daarvan voorsien het, is Tissa nie ingesluit nie.

Die dataversamelingmetode vir hierdie studie is primêr telefoniese semigestruktureerde onderhoude, wat verder deur dokumentêre analise aangevul word. Waar nodig, is van die telefoniese onderhoudsmetodologie afgewyk. Deelnemers aan onderhoude is doelgerig (eerder as ewekansig) geïdentifiseer en is ook gevra om nog deelnemers te identifiseer wat oor soortgelyke inligting beskik. Die onderhoudsraamwerk, wat eers geloods is, het gepoog om respondente op hulle gemak te stel, maar het verwysing na al vier evalueringstipes moontlik gemaak.

'n Selfkritiese beskouing van die gehalte van die navorsing wat vir hierdie studie onderneem is, is in hierdie hoofstuk ingesluit. Gehalte is nie net op grond van gehaltekriteria beoordeel nie, maar is ook beskou uit die oogpunt van wat tydens die beplanningsfase, die navorsingsfase en die rapporteringsfase gedoen is. Prosesse wat die gehalte van hierdie studie bevorder het, sluit triangulasie, die aangewesenheid van die dataversamelingmetode, openheid vir diversiteit en aanpasbaarheid van die onderhoudvoerder in. Gehalte kon egter verder bevorder word indien deelnemerterugvoering en insette uit die betrokke akademiese velde benut is.

Etiese kwessies in ten slotte in hierdie hoofstuk bespreek, en die navorser se indruk is dat beskerming van respondente teen benadeling en eerlikheid met professionele kollegas goed hanteer is. Respondente het wel vrywillig deelgeneem en het drie geleenthede gehad om te onttrek, maar dit sou beter gewees het indien die ingeligte toestemming tot deelname op skrif was en nie net mondeling op band opgeneem is nie. Vertroulikheid van respondente kon beter hanteer word.

## Hoofstuk 4: Benutting van evaluering deur Suid-Afrikaanse tolkdienste

### 4.1 Inleiding

Die sentrale konsep wat in hierdie proefskrif bestudeer word, is “evaluering”. In postmoderne wetenskapsbeoefening word alle kontemporêre vorme van evalueringspraktyk volgens Greene (2000:987) bevraagteken, maar indien voorbeelde van swak tolking aandag in die Suid-Afrikaanse media kry, skroom joernaliste, regslui en politici nie om hulle eie instinktiewe evaluering van die gehalte van tolkwerk te onderneem nie.

Die doel van hierdie proefskrif is egter nie om evaluering vanuit ’n metateoretiese vertrekpunt, of uit die populêre en selfs populistiese tydgees van Suid-Afrika in 2014 te beskou nie. Hierdie proefskrif bied ’n oorsig van hoe die konsep van evaluering ter sprake kom indien dit benader word uit die Taalbeplanningsdissipline wat voorsiening maak dat die aksie van taalbeplanning onderneem kan word om ’n interlinguale kommunikasiegaping te oorbrug deur ’n tolkdienst in die hedendaagse Suid-Afrikaanse konteks te beplan, in te stel en te bedryf. Wanneer taalbeplanning spesifiek op die fasilitering van tolking gerig word, word daardie fokus aangedui deur die term “tolkingbeplanning” wat inderdaad reeds in die titel van hierdie proefskrif voorkom. Die taalbeplanningsproses en by implikasie die tolkingbeplanningsproses word stapsgewyse onderneem en die evalueringsaksie wat met elke tersaaklike stap saamhang, word deur verskeie taalbeplanningskundiges, soos onder andere Rubin, Haugen, Neustupný, Nekvapil, Kaplan, Baldauf, Grin en Spolsky beskryf, maar ter wille van die benoeming van die evalueringsaksie word die terminologie wat Takala en Sajavaara daarvoor ontwikkel het verder in hierdie hoofstuk benut.

Die doel van hierdie hoofstuk is om ten opsigte van vier Suid-Afrikaanse tolkdienste, naamlik die tolkdienst soos dit gelewer word in die Suid-Afrikaanse Parlement, in klaskamers van die Noordwes-Universiteit, in landdroshoue in die Suid-Vrystaat en tydens verrigtinge van die Tshwane Metroraad, te beskryf of konteksevaluering,

insetevaluering, prosesevaluering en produkevaluering onderneem word; en indien dit wel onderneem word; hoe dit onderneem word. Hierdie beskrywing gee die data weer wat versamel is volgens die navorsingsontwerp en navorsingsmetodologie wat in die vorige hoofstuk uiteengesit is.

Die prosedure sal in elke geval wees om ter inleiding die sosiolinguistiese konteks te stel waarbinne die betrokke tolkdienst ingestel is en tans moet funksioneer. Teen daardie agtergrond word beskryf of en hoe die vier tipes evaluering benut word en watter verbandhoudende aspekte uit die evaluering voortspruit.

#### 4.2 Tolking in die Parlement van die Republiek van Suid-Afrika

Die Parlement is die hoogste wetgewende liggaam in die Republiek van Suid-Afrika wat onder meer die huidige Grondwet (1996) aangeneem het wat ingevolge artikel 6 vir 'n veeltalige Suid-Afrikaanse samelewing voorsiening maak. Weens hierdie status as hoogste wetgewende liggaam is besluite wat die Parlement neem oor taalgebruik in die uitvoer van sy pligte van besondere simboliese waarde. Daarom is dit van belang dat die reëling wat volgens Hibbert (2003:109) eers in die Parlement gegeld het dat daar outomaties Engelse en Afrikaanse tolke by alle sittings was, maar dat Afrikataalsprekers wat beoog het om in hulle eie tale 'n toespraak te lewer, vooraf kennis moes gee sodat gereël kon word dat daar 'n tolk vir die betrokke taal teenwoordig is, nie meer geld nie en dat President Zuma se staatsrede op 13 Februarie 2014 in al elf amptelike tale, sowel as SA Gebaretaal getolk is (Parliament of the Republic of South Africa, 2014).

##### 4.2.1 Sosiolinguistiese agtergrondstelling

Hoewel Suid-Afrika (of eintlik maar Kaapstad en omstreke) vanaf 1652 volgens Oakes (1988:34, 78) onder Nederlandse bestuur en vanaf 1806 onder Britse bestuur gestaan het en elk van die maghebbers waarskynlik hulle weergawe van 'n wetgewende liggaam ingestel het, het die Suid-Afrikaanse Parlement as instelling volgens Van Wyk (2010:9) op 31 Oktober 1910 tot stand gekom toe die

Unieparlement die eerste keer vergader het en op 4 November 1910 deur die Britse Hertog van Connaught geopen is. Hoewel die Zuid-Afrika Wet in artikel 137 gelyke regte, voorregte en vryhede aan die Hollandse en Engelse tale toegeken het, het dit nie daartoe gelei dat tolking in die Parlement benut is nie (Suid-Afrika, 1909).

Ntshangase (2000:35) se aanname dat daar in die ou bedeling “altyd tolking en vertaling na en van Afrikaans en Engels was”, kon nie uit ander bronne bevestig word nie. Daarteenoor stel Lotriet (2002:83) en Tshabalala (2012) dit dat Suid-Afrika tot 1994 ’n beleid van twee amptelike tale gehad het en dat tolke nie voor 1994 in ’n amptelike hoedanigheid in die Parlement gebruik is nie, omdat al die verteenwoordigers in staat moes wees om in beide die amptelike tale te kommunikeer.

Dit blyk dus dat tolking eers met die aanvang van ’n ten volle demokratiese Suid-Afrika na 27 April 1994 in die Parlement ingevoer is. Selfs so laat as die einde van 1993, toe ongeveer 100 poste in die Parlement gevul moes word om onder meer vir die 11 amptelike tale voorsiening te maak, is daar volgens Van Wyk (2010:139) verslaggewers en vertalers vir Hansard aangestel. Hy maak egter geen melding van tolke nie. Hoewel die Oorgangsgrondwet (200 van 1993) reeds in 1993 aanvaar is, het die Parlement tot voor die verkiesing van 1994 as ’n tweetalige instelling gefunksioneer.

Wanneer Van Wyk (2010:150) die debat oor President Mandela se toespraak ter opening van die Parlement op 24 Mei 1994 beskryf, noem hy dat toesprake wel in Tsonga, Xhosa en Zoeloe gelewer is en dat dit in Engels en Afrikaans getolk is. ’n Toespraak op 27 Mei 1994 in Xhosa wat in die Senaat gelewer is, is ook volgens Van Wyk getolk. Die besluit om ’n beperkte tolkdienst vir die Parlement te onderneem, is dus êrens voor Mei 1994 geneem. Volgens ’n berig in *The Citizen* (1994a:4) het die redakteur van die Hansard, mnr. Charl Cilliers, slegs vier dae voor die opening van die Parlement bekend gemaak dat 13 nuwe personeellede gewerf is om die LP’s van omvattende taaldienste in die elf amptelike tale te voorsien. Toe is reeds voorsien

dat LP's wat 'n Afrikataal vir 'n toespraak wou benut, vooraf moes kennis gee sodat die betrokke tolk beskikbaar sou wees om simultaan te tolk. Volgens Cilliers sou hierdie reëling geld totdat die nuwe Parlementêre Reëlskomitee hierdie besluit wysig. Dit wil dus voorkom asof die Hansardbestuur 'n besluit geneem en geïmplementeer het met die wete dat die politici die mag het om hierdie besluit om te keer. Die 13 nuwe personeellede sou hoofsaaklik as tolke werk, maar moes ook vertaalwerk doen.

Na die verkiesing van 1994 is die Parlement dus eers werklik gekonfronteer met die feit dat daar nie langer net twee amptelike tale was nie, maar elf. Die Oorgangsgrondwet (200 van 1993) wat in daardie stadium gegeld het, het in artikel 3(2) bepaal dat die regte met betrekking tot taal en die status van tale wat by die inwerkingtreding van hierdie Grondwet bestaan het, nie ingekort mag word nie. Veral ten opsigte van Afrikaans het dit dus beteken dat Afrikaans steeds as parlementêre taal gebruik kon word en die Afrikaanssprekende parlamentslede het die reg bly uitoefen.

Die feit dat parlamentslede van regoor Suid-Afrika verkies word om ten minste 'n provinsie te verteenwoordig, hou in dat daar na April 1994 sprekers in die Parlement teenwoordig was waarvan hul vaardigheid in Engels en Afrikaans nie noodwendig op so 'n vlak was dat hulle debatte in veral Afrikaans kon volg nie. Die realiteit was dat die taalvaardigheidsvlak in Engels en veral Afrikaans van die nuutverkose lede van die Parlement van so 'n aard was dat meganismes ondersoek moes word om die interlinguale kommunikasiegaping te oorbrug. Dit was 'n realiteit wat die senior personeel van die Parlement moes hanteer. Die nuwe lede wat tot die Parlement verkies is, is op 'n inligtingseminaar wat op 23 en 24 Junie 1994 plaasgevind het deur die sekretariaat en afdelingshoofde oor onder meer die vertalingsdiens ingelig (Parlement van die Republiek van Suid-Afrika, 1994:23 en 24).

Hibbert (2003:109) en Bamgbose (2000:110) meld dat daar in 1994 'n besluit geneem is dat Afrikatale in die Parlement gebruik kan word en dan "simultaan

vertaal” sou word. Volgens Hibbert het die praktyk dat daar outomaties Engelse en Afrikaanse tolke by alle sittings was, maar dat Afrikataalsprekers wat beoog het om in hulle eie tale 'n toespraak te lewer vooraf kennis moes gee sodat gereël kon word dat daar 'n tolk vir die betrokke taal teenwoordig is, ongelukkigheid by sprekers van Afrikatale veroorsaak. Hansard se taak is ook bemoeilik deurdat sprekers nie vooraf kennis gegee het van hul voorneme om 'n Afrikataal te gebruik nie, maar hulle sou hulself dan spontaan tot kodewisseling wend. Volgens Tshabalala (2012) is hierdie probleem aangepak deur personeellede van die Parlement wat verskeie Afrikatale magtig was in die tolkhokkies op bystand te hê wanneer 'n LP wat vir kodewisseling bekend was, op die sprekerslys verskyn het. Tyumre (1997:4) wat aan die Hansardseksie van die Parlement verbonde was, het in die *Cape Times* bevestig dat parlamentslede teen 1997 steeds vooraf moes kennis gee indien hulle beplan het om 'n Afrikataal in hulle toespraak te gebruik.

Van Wyk (2010:176) noem dat Hansard sedert 1994 in onsekerheid gefunksioneer het, aangesien daar gewag is dat 'n taalbeleid vir die Parlement aanvaar moes word. Onsekerheid het geheers of al 11 tale in die Parlement tot hulle reg sou kom en of Engels sou oorheers. Verder noem Van Wyk (2010:159) dat daar aanvanklik geen voltydse tolkposte geskep is nie omdat daar gewag is op die afhandeling van 'n taalbeleid vir die Parlement. 'n Berig in *The Citizen* (1994c:8) bevestig dat die Sekretaris van die Parlement, mnr. Robin Douglas, op 16 November 1994 'n ernstige pleidooi gelewer het vir duidelike riglyne vir 'n parlementêre taalbeleid toe hy 'n informele voorlegging aan die Komitee vir Taalgebruik van die Nasionale Vergadering gedoen het. Volgens Douglas sou die koste-implikasies van “simultane vertaling” in al 11 amptelike tale skrikwekkend wees.

Dit bevestig dat daar reeds vanaf 1994 gedink en geredeneer is oor die praktiese haalbaarheid van tolking in die Parlement. Chandler (1994:23) gee byvoorbeeld 'n uiteensetting van die praktiese implikasies van die amptelike taalbeleid soos dit uit die 1993-grondwet blyk. Dan meld hy dat die Parlement op die oog af 'n tolk se ergste nagmerrie kan wees, maar dan voorsien hy ook dat die Parlement en provinsiale wetgewers wetgewing kan aanvaar ooreenkomstig artikel 3(8) wat

voorsiening maak vir die praktiese gebruik van amptelike tale, met inagneming van gebruik, praktiesheid en koste.

*The Citizen* (1994b:8) berig dat die adjunkredakteur van Hansard, mnr. Paul Wise, en die senior ondersekretaris van die Parlement, mnr. Kasper Hahndiek, in 'n memorandum aan die Nasionale Vergadering se Reëlskomitee uiteengesit het dat die koste om simultane tolking in al 11 amptelike tale in debatte in die twee Huise te voorsien, byna R1 miljoen per maand sou beloop. Dit sou dan voorsiening maak vir 19 tolke per Huis, wat nie ideaal was nie. Hierdie 38 tolke en koördineerders sou 28 nuwe aanstellings inhou. Verder sou die tolke nie na hulle eerste taal toe tolk nie, maar hulle sou uit hele groepe (Sotho-groep of Nguni-groep) na hulle tweede taal (Engels) moes tolk. Dit sou akkuraatheid en vlotheid ernstig bedreig, en hierdie twee aspekte word as kritieke aspekte van 'n parlementêre tolkdienst vermeld in die artikel.

*The Citizen* (1994c) berig ook dat 'n vraag op 16 November 1994 aan mnr. Charl Cilliers, Hansardredakteur, gerig is oor die moontlikheid om “simultane vertaalfasiliteite” (sic) tydens portefeuljekomiteevergaderings te lewer. Cilliers se antwoord was dat om een tolk aan elk van die 27 komitees van die Nasionale Vergadering toe te wys, meer personeel sou behels as sy totale personeelkorps.

Die eerste aanduiding dat die behoefte aan 'n tolkdienst met die verkose parlamentslede bespreek is, is te vinde in 'n berig in *The Citizen* (1995:8) in Mei 1995 wat aankondig dat LP's ondervra sou word oor hulle taalvoorkeur. Dit sou die eerste stap wees in 'n poging om die “lank bestaande kontroversie oor die gebruik van amptelike tale in die Parlement” op te los. Melding word ook gemaak dat 'n komitee onder voorsitterskap van mnr. Luwellyn Landers ('n LP) die taak opgedra is om 'n interimtaalbeleid vir die Parlement te ontwikkel en dat die genoemde komitee op 23 Mei 1995 die eerste keer vergader het. Tydens die vergadering het mnr. Charl Cilliers gemeld dat dit R5 miljoen per taal sou kos om addisionele “vertaalfasiliteite” op te rig. Hy het ook gesê dat om al 11 amptelike tale in al die ander te tolk, ten minste 330 tolke sou benodig. Hy het genoem dat 'n soortgelyke situasie as in die

Europese Kommissie sou heers waar daar meer tolke as lede was. Die NP se verteenwoordiger op die komitee, mnr. Piet Marais, sou sy party se koukus nader vir 'n mandaat om simultane tolking na Afrikaans te staak. 'n Subkomitee van die Reëlskomitee is in 1995 gevorm om die kwessie van 'n taalbeleid vir die Parlement te ondersoek en aanbevelings te maak (Parliament of the Republic of South Africa, 1995:23).

Ek vermoed dat die getal van 330 tolke bereken is deur te aanvaar dat daar tolke vir elke enkele taalkombinasie moes wees en dat dit nie bereken is op grond van tolking uit die vloertaal na 'n spiltaal, wat dan as brontaal vir al die ander tolke dien wat hierdie getolkte weergawe in elke ander taal tolk nie.

Hierdie vermoede word ondersteun deur 'n berig deur Bezuidenhout (1996:2) waarvolgens die president van die Europese Parlement, dr. Klaus Hänsch, lede van die Gauteng Wetgewer gemaan het dat die gebruik van vele amptelike tale in 'n parlement liefs vermy moet word. Dr. Hänsch het gesê dat die 11 amptelike tale van die Europese Parlement 'n byna onoorkomelike probleem skep. Volgens Hänsch word sowat een derde van die Europese Parlement se begroting van R3,2 miljard aan tolkwerk en vertaalwerk bestee. Daar word spesifiek genoem dat toe die Swede en Finne in 1995 by die EU aangesluit het, dit 'n probleem was om tolke te kry wat tussen Grieks, Fins en Sweeds, asook Portugees, Fins en Sweeds kon tolk. So 'n uitspraak bevestig dat daar in die Europese Parlement nie van tolking in 'n spiltaal gebruik gemaak word nie en dat die aanvanklike berekeninge vir die instel van die tolkdien in die Parlement aanvaar het dat tolke direk tussen die elf tale moes kon tolk.

Dit is ook nie seker wanneer begin is om SA Gebaretaal in die Parlement te tolk nie, maar 'n berig in *Die Burger* (1997:8) bevestig dat mev. Ronel Davids “gereeld al Gebaretaal in die Parlement getolk het”. Ten opsigte van die eerste toespraak wat deur 'n LP in Gebaretaal gelewer is en gevolglik vir die horendes getolk moes word, berig Rooi (2000:19) dat mev. Wilma Newhoudt-Drüchen op 9 Mei 2000 haar

nooiens toespraak in die Parlement in Gebaretaal gelewer het. Sy het die stelling gemaak dat dit die eerste keer was dat 'n Dowe die Parlement toespreek. Twee Gebaretaalpraktisyns is op 'n tydelike basis aangestel om diens te doen aan die eerste dowe LP (Parliament of the Republic of South Africa, 1999:64). Die eerste permanente tolkpos wat vir die Parlement geskep is, was inderdaad in 1999 vir 'n Gebaretaaltolk.

Samevattend kan die afleiding gemaak word dat die tolkdien van die Parlement in 1994 uit noodsaak ingestel is, maar dat die permanentheid van die tolkdien eers later bevestig is toe die taalbeleid van die Parlement goedgekeur is. Die tolkdien se mate van permanensie word ten minste daardeur bevestig dat die diens tans steeds gelewer word.

#### 4.2.2 Konteksevaluering van tolkingbeplanning vir die Parlement

Die taalbeplanningsliteratuur maak daarvoor voorsiening dat konteksevaluering en insetevaluering reeds onderneem moet wees voordat implementering geskied. Wanneer in ag geneem word dat die debat oor die President se openingsrede op 24 Mei 1994 volgens Van Wyk (2010:150) wel getolk is, maar dat die Oorgangsgrondwet (200 van 1993) eers laat in 1993 aanvaar is en in artikel 3(7) bepaal dat 'n Lid van die Parlement die Parlement in die amptelike Suid-Afrikaanse taal van sy of haar keuse mag toespreek, het die Parlement se bestuurskorps nie baie tyd gehad om beplanning te doen en die beplanning te evalueer nie. Die bestuur is deur die gegewe gekonfronteer dat parlamentslede wat enige van 11 amptelike tale gepraat het, die Parlement in die taal van hulle keuse mag toespreek. Die besluit om 'n tolkdien te voorsien in Mei 1994, is waarskynlik in reaksie op hierdie gegewe geneem. Daarom is die infrastruktuur en hulpbronne bekom om met die opening van die Parlement reeds toesprake te kon tolk, ten spyte van die onsekerheid wat in Hansard geheers het oor wat die inhoud van die parlementêre taalbeleid sou wees.

In die 1994-jaarverslag van die Parlement word bevestig dat die rede waarom 'n tolkdienst gelewer word, is ten einde ingevolge artikel 3(7) van die Grondwet (200 van 1993) uitvoering aan die taalregte van parlamentslede te gee. In soveel woorde word erken dat as gevolg van die afwesigheid van 'n parlementêre taalbeleid, onsekerheid heers oor die aard en omvang van die tolkdienst op die lang termyn en dat daar gevolglik geen poste vir voltydse tolke geskep is nie. Aangesien Hansard die Parlement se taaldienskomponent is, word die tolkdienst deur Hansardpersoneel gelewer, gekoördineer en geadministreer, met bystand deur ander personeelafdelings. Teen die einde van 1994 is 'n voorstel gedoen om vryskuttolke te werf om die druk op Hansardhulpbronne op die kort termyn te verlig nadat alle tolking in 1994 deur personeellede gedoen is maar buitertolke vir die besigste kombinasie (Afrikaans/Engels) aangestel moes word (Parliament of the Republic of South Africa, 1995:23).

Die feit dat die voorsiening van tolkdienste tydens parlementêre werksaamhede deur behoefte gedryf is, word bevestig deurdat versoeke soms ontvang is vir gelyktydige (simultane) of opeenvolgende (konsekutiewe) tolking in bepaalde taalkombinasies by komiteevergaderings en dissiplinêre verhore van personeel en dat die dienste verskaf word waar dit moontlik is (Parlement van die Republiek van Suid-Afrika, 1994:23).

Die politici het sedert 1994 aan die opstel en aanvaarding van 'n parlementêre taalbeleid begin werk, want *The Citizen* (1994c:8) noem dat voorleggings aan die Komitee vir Taalgebruik van die Nasionale Vergadering gedoen is. Aangesien amptenare insette gelewer het oor die koste van tolking en die getal tolke wat aangestel moes word, waarna reeds verwys is, kan afgelei word dat taalbeplanning onderneem is en dat tolkingbeplanning as onderdeel daarvan ter sprake gekom het. Aksies soos die bepaling van parlamentslede se taalvoorkeur, hang saam met konteksevaluering. Hierdie studie lei daarom af dat konteksevaluering wel benut is met die opstel en aanvaarding van die Parlement se taalbeleid.

#### 4.2.3 Insetevaluering van tolkingbeplanning vir die Parlement

Insetevaluering verwys na die evaluering waarvolgens bepaal word watter fisiese en menslike hulpbronne en hoeveel daarvan nodig is om 'n tolkdienst te kan lewer. In die geval van die Parlement moes besluite geneem word oor persone wat die tolkdienst sou lewer, sowel as oor die installering van toerusting waarsonder die tolkdienst nie gelewer sou kon word nie. Ten opsigte van beide die personeel en die toerusting kan twee fases van insetevaluering onderskei word. Die eerste fase was gedurende laat 1993 en vroeg 1994 toe besluit moes word watter insette nodig is om die tolkdienst gevestig te kry. Die tweede fase het in 2003 met die aanvaarding van die Parlement se taalbeleid aangebreek toe die tolkdienst uitgebrei is na al elf die amptelike tale, sowel as Suid-Afrikaanse Gebaretaal.

Vervolgens word die insetevaluering rakende die personeel eerstens beskryf en daarna die insetevaluering ten opsigte van die toerusting. In beide gevalle sal aangetoon word hoedat die twee bogenoemde fases in elke proses onderskei kan word.

Aangesien daar onsekerheid geheers het oor die omvang van die tolkdienst en daar selfs in sommige kringe gewonder is of Engels nie sou oorneem as leidende taal nie, maak dit sin waarom daar aanvanklik van vryskuttolke gebruik gemaak is en waarom parlementêre personeel wat in ander poste aangestel is, as tolke benut is. Van Wyk (2010:159) bevestig dat dit die Hansardafdeling se verantwoordelikheid was om toe te sien dat 'n tolkdienst in albei Huise gelewer word en dat dit aanvanklik gelewer is deur parlementêre kollegas wat nie noodwendig as taalpraktisyne opgelei is nie, sowel as deur kontrakwerkers. Voordat die taalbeleid van die Parlement aanvaar is, is geen voltydse tolkposte geskep nie.

Tshabalala (2012) bevestig dat hy sedert Mei 1994 in diens van die Parlement is. Toe hy by die Parlement aangesluit het, het vryskuttolke deurlopend tussen Engels en Afrikaans getolk. 'n Spreker van 'n Afrikaantal wat sy/haar eie taal wou praat,

moes vooraf kennis gee daarvan. Dan is gesorg dat die toepaslike tolk, uit die geleedere van bestaande parlamentspersoneel, beskikbaar was om na Engels te tolk. Dit het gereeld gebeur dat Lede sonder voorafkennisgewing in elk geval 'n Afrikataal gebruik het.

Vanaf 1994 het die tolkvoorsiening dus behels dat gereël moes word dat Afrikaanse/Engelse vryskuttolke vir elke parlementêre werksaamheid beskikbaar is en dat Afrikataaltolke teenwoordig was wanneer vooraf daarom gevra is. Weens die gebruik van Afrikatale sonder voorafkennisgewing, is parlamentspersoneel wat 'n wye reeks tale magtig was, betrek om tydens sittings in die tolkhokkies te wees indien hulle benodig word. In hierdie verband noem Tshabalala (2012) dat hoewel hy aangestel is as senior taalpraktisyn (verslaggewing), hy wanneer sittings plaasgevind het die meeste van sy tyd in die tolkhokkie deurgebring het aangesien hy met die uitsondering van Tsonga en Venda al die ander amptelike Suid-Afrikaanse tale magtig is. Hy het uit al die tale wat hy magtig is na Engels getolk.

Gunning (2003:7) bevestig dat die Parlement se taalbeleid in 2003 goedgekeur is. Daardeur is bevestig dat tolke permanent aangestel moes word. Dit was volgens Tshabalala (2012) baie maklik om te bepaal hoeveel tolke aangestel moes word vir diens in die Parlement. Daar is bereken dat die NV en die NRP soms gelyk sit en dat twee tolke per taal nodig was. Daarom moes vier tolke per taal aangestel word. Die uitbreiding van die getal tolkhokkies om die nuut aangestelde tolke te kon akkommodeer sodat hulle kon werk, is voltooi voordat die tolke as groep begin werk het.

Tshabalala (2012) meld dat daar reeds met die goedkeuring van die taalbeleid vir die Parlement in die vooruitsig gestel is dat tolke ook diens moes doen tydens sittings van parlementêre komitees. Aanvanklik is net genoeg tolke aangestel om die sittings van die Nasionale Vergadering en die Nasionale Raad van Provinsies te tolk, met die verstandhouding dat wanneer beide Huise nie sit nie, die beskikbare tolke komiteevergaderings kon tolk. Tshabalala meld egter dat die aantal komitees so

toegeneem het dat daar 'n groot getal tolke benodig word om reg aan die komitees te laat geskied.

Daar is volgens Tshabalala (2012) 'n plan deur Chriss Wiegand as projekbestuurder opgestel waarvolgens die Parlement vanaf die 2008/2009-boekjaar vir vyf jaar 60 sessietolke per jaar sou aanstel. Tshabalala meld verder dat daar vakatures geadverteer is vir sessietolke, dat die onderhoude afgehandel is en dat aanbevelings vir aanstellings gedoen is. Hierdie aanstellings is egter tot September 2012 nie van krag gemaak nie. Tshabalala skryf dit toe aan logistiese probleme wat ondervind is. Daar was nie eenstemmigheid hoeveel die sessietolke betaal moes word en watter gradering aan hulle toegeken sou word nie. Daar word van die bestaande taalpraktisyns wat in diens van die Parlement staan verwag om twee van die drie taalverpligtinge naamlik verslaggewing, vertaling en tolking uit te voer. Dit was 'n vraag of die sessietolke skootrekenaars moes kry om ook vertaling te doen.

Tshabalala (2012) noem dat dit egter nog 'n groter probleem was om akkommodasie vir die tolke te kry. Hy het die voorbeeld gemeld van 'n persoon van vanuit Limpopo aangestel word omdat die persoon Venda magtig is en dan in Kaapstad moet aanmeld sonder dat daar blyplek vir so 'n persoon gewaarborg kan word. Daar is selfs oorweeg om 'n gebou te huur om die sessietolke te huisves, maar die tenders was onbekostigbaar hoog. Daarom het die politici in die gesamentlike bestuurskomitee wat bestaan uit die Voorsitter van NRP, die Speaker van die Nasionale Vergadering en die Sekretaris van die Parlement besluit om eerder terug te keer na die gebruik van voltydse tolke. Daar is nie vir die 2012/2013-boekjaar begroot vir voltydse komiteetolke nie. Tshabalala voorsien nietemin dat voltydse komiteetolke wel in die toekoms aangestel kan word. Hy het egter ook opgemerk dat reeds vanaf die goedkeuring van die taalbeleid, daar minder geld begroot is vir die lewering van taaldienste as wat aangevra is, met die gevolg dat sekere dienste van die begin af ingekort moes word weens 'n begrotingstekort vir taaldienste.

Taalbeplanningsbesluite en die verbandhoudende evalueringaksie vind ook neerslag in die fisiese inrigting van tolktoerusting. In die geval van die Parlement verklaar dit waarom daar na die 1994-verkiesing weens die onmiddellike behoefte aan tolking drie tolkhokkies elk in die Nasionale Vergadering op grondvlak en in die Senaat op die openbare galery aangebring is.

Nadat die aanvaarding van die Parlement se taalbeleid in 2003 die uitbreiding van die tolkdienst onafwendbaar gemaak het, moes die getal tolkhokkies uitgebrei word om vir al die tale voorsiening te maak. Daarom is die bestaande drie tolkhokkies op die grondvloer van die Nasionale Vergadering behou en agt tolkhokkies is laat in 2003 op die vierde vloer van die Nasionale Vergadering aangebring. Die drie bestaande tolkhokkies in die NRP (die Senaat het later die Nasionale Raad van Provinsies geword) is totaal verwyder en elf tolkhokkies vir die NRP is elders geplaas.

Die aanvaarding van die taalbeleid het ook implikasies vir die publiek ingehou. So berig Gunning (2003:7) teen Augustus 2003 dat die nuwe parlementêre taalbeleid tot gevolg sal hê dat lede van die publiek vanaf 2004 in die openbare galery van die Nasionale Vergadering na 'n getolkte weergawe van die LP's se toesprake kan luister. Grobler (2004:4) bevestig dat die parlamentsopening op 6 Februarie 2004 die eerste staatsrede sou wees wat in al die tale getolk sou word en dat elke stoel in die openbare galery van 'n gehoortoestel voorsien is wat persone die geleentheid sou gee om te kies om na die getolkte weergawe van hulle keuse te luister. Rossouw (2004:7) noem dat die nuwe tolkstelsel digitaal is.

Die tolkeenheid het volgens Tshabalala (2012) teen omstreeks 2008 'n fluistertolkstelsel aangekoop om spesifiek voorsiening te maak vir die tolk van komiteesittings. Dit word veral benut wanneer landelike persone voorleggings aan spesifieke komitees kom maak. Die verrigtinge van die Huis kry egter selfs met hierdie toerusting voorrang bo komiteetolking. Vanaf 2012 is klein draagbare digitale stemopnemers volgens Nel (2012) vir elke tolk aangekoop om opnames te maak van

hulle tolkprodukt, aangesien die stelsel wat sentrale opnames vasgelê het tegniese probleme begin ondervind het.

Aangesien die moontlikheid vir die aanstelling van komiteetolke sterker geword het, is daar volgens Tshabalala (2012) elf tolkhokkies in die kantoorblok in Pleinstaat 90 opgerig en toegerus vir die tolk van komiteevergaderings. Hoewel die kables volledig gelê is, is die finale koppeling van die tolkhokkies met die komiteekamers nog nie afgehandel nie. Hierdie hokkies sal selfs verder verdeel kan word in twintig tolkhokkies. Tshabalala het gemeld dat hy in September 2012 besig was om die finale koppeling van die twintig tolkhokkies met die inligtingstechnologieafdeling uit te klaar.

Die voorafgaande bevestig dat insetevaluering 'n deurlopende aktiwiteit is wat van voor die onderneem van die eerste tolksessie in die Parlement onderneem moes word en dat dit steeds een van die taaldiensafdeling se bestuur se pligte is om besluite oor insetevaluering te neem ten einde die tolkdienste te laat aanpas by veranderende omstandighede en taalbeleid.

#### 4.2.3.1 Die aanstel van nuwe personeel as insetevaluering

Aangesien aanstelling in 'n pos gewoonlik voorafgegaan word deur 'n proses waartydens die vaardigheid van kandidate gemeet word ten einde die beste van die potensiële werknemers aan te stel, is daar by implikasie 'n mate van evaluering betrokke wanneer vakatures geadverteer is en meer as een aansoek om aanstelling ontvang word. Dit is inderdaad die geval by die parlementêre tolkdienste en hierdie evalueringproses word vervolgens ondersoek.

Tshabalala (2012) bevestig dat tolke soms, veral by die kleiner en daarom skaarser tale, aangestel word op grond van potensiaal om te tolk en nie op grond van bewese

tolkvaardigheid nie. Daar was ook al gevalle waar vakatures geadverteer is en nie een van die kandidate aanstelbaar geag is nie.

Tshabalala noem ook dat daar al gevalle voorgekom het waar persone aangestel is op grond van die potensiaal wat hulle tydens onderhoude getoon het, maar dat hulle op die lange duur net nie in staat was om die druk as tolke te hanteer nie. In sulke gevalle is die betrokke persone dan oorgeplaas na óf die vertalingseenheid, óf die verslaggewingseenheid. Die probleem is soms dat die persoon se eerste taal baie goed is, maar sy/haar Engels is nie op standaard nie.

Die proses tydens keuring behels volgens Petersen (2012) dat onderhoude met kandidate gevoer word, waartydens kwaliteite soos die vermoë om in 'n span te werk, die vermoë om te leer en algemene interpersoonlike vaardighede ondersoek word. Dit word egter altyd aangevul met 'n tolktoets waar die kandidaat 'n toespraak wat tevore in sy/haar eerste taal in die Parlement gelewer is, kry wat dan na Engels getolk moet word. Die lede van die keuringspaneel kry die Engelse vertaling van die teks, sodat selfs as hulle nie die betrokke taal magtig is nie, hulle 'n indruk kan vorm van hoe volledig die inhoud weergegee word. Daar word net van kandidate verwag om na Engels toe te tolk en ook te vertaal. Indien 'n tolkpos gevul moet word, tel die tolktoets 35% van die keuring en vertaling tel 15% van die keuring. Die onderhoud tel 50% van die keuring.

Tshabalala (2012) bereken dat dit nie langer as vier maande neem vandat 'n vakature ontstaan, totdat dit weer gevul is nie. Soms is dit egter prosesse by menslike hulpbronne, soos die bevestiging van kwalifikasies met universiteite of veiligheidsklarings wat 'n aanstelling vertraag. Dit het al gebeur dat 'n voorkeurkandidaat se veiligheidsklaring hom/haar diskwalifiseer en dat die proses vir 'n volgende kandidaat van nuuts af begin.

#### 4.2.4 Prosevaluering van tolkingbeplanning vir die Parlement

Prosevaluering geskied wanneer geëvalueer word of die implementeringsproses van die tolkdienst, wat reeds 'n aanvang geneem het, op koers is en of aanpassings aan die proses gedoen moet word om die implementering meer suksesvol te laat geskied.

Die Parlement se tolkdienst is in Mei 1994 tot 'n meer beperkte mate as tans geïmplementeer deur, uitgesonder die 13 tolke, hoofsaaklik van vryskuttolke en personeel wat nie as tolke aangestel is nie, maar wel kon tolk, gebruik te maak. Die tolkdienst is ook net in twee tale deurlopend gelewer, naamlik in Engels en Afrikaans, en dit sou heroorweeg word wanneer die aanvaarde taalbeleid sekerheid gebring het oor die getal tale waarin 'n deurlopende dienst nodig is. Vir omtrent agt jaar is die tolkdienst in die Parlement gelewer sonder dat die instelling 'n taalbeleid gehad het wat daarvoor voorsiening gemaak het. Die permanente aanstelling van tolke was vir hierdie tydperk nie moontlik nie. Daarom word die aanstelling van die permanente tolke nie onder kontekstuelevaluering bespreek soos eerder verwag sou word nie, maar wel onder prosevaluering en ook onder die tweede fase van insetevaluering. Hierdeur word beklemtoon dat verskillende evalueringssaksies geïdentifiseer kan word, maar dat dit in die praktyk ook gelyktydig kan geskied. Die praktyk by die Parlement van Suid-Afrika bevestig die opmerking in hoofstuk twee van hierdie studie dat die evalueringssaksies nie noodwendig in afsondering van mekaar of in 'n spesifieke volgorde sal plaasvind nie.

Die voorsiening van tolking is vanaf 1994 deur die Hansardafdeling onder leiding van die Hansardredakteur gereël. In 1998 het strukturele veranderinge aan die struktuur van die Hansardafdeling plaasgevind wat 'n invloed op die tolking gehad het. Die verslaggewingafdeling en die vertaalafdeling het saamgesmelt om die taaldienstafdeling te vorm, aangesien baie van die personeel al drie aktiwiteite onderneem, naamlik verslaggewing, vertaling en tolking (Parliament of the Republic of South Africa, 1998:37).

In 2003 is die Parlement se taalbeleid aanvaar (Tshabalala, 2012). Die proses wat reeds in Mei 1995 begin het, het agt jaar geneem om te voltooi. Na vele insette het die konsepbeleid voor die Gesamentlike Reëlskomitee van die Parlement gedien, wat die taalbeleid aanvaar het. Hierdie taalbeleid het aan die taaldiensafdeling die mandaat gegee om 'n tolkeenheid tot stand te bring sodat die verrigtinge van die Parlement in al die amptelike tale en ook SA Gebaretaal getolk kon word. Die uitgebreide tolkdienst het in 2004 diens begin lewer. Die taalbeleid wat veroorsaak het dat van vryskuttolke beweeg is na permanent aangestelde tolke, het veroorsaak dat die proses waarvolgens die tolkdienst gelewer is, opnuut geëvalueer moes word.

Tshabalala (2012) noem dat die redes vir die totstandkoming van die tolkeenheid nie as sodanig ooit in 'n spesifieke dokument vervat is nie. Die uiteensetting van die behoefte aan en noodsaak van veeltaligheid sou eerder vervat wees in die dokumente wat voor die Gesamentlike Reëlskomitee sou dien voor die aanvaarding van die Parlement se taalbeleid. Die ontstaan van die tolkeenheid was 'n gevolg van die aanvaarding van die Parlement se taalbeleid en nie as gevolg van 'n behoeftebepaling vir 'n tolkdienst as sodanig nie. Soos reeds gemeld, was die politici egter uitdruklik bewus dat die aanvaarding van die taalbeleid die instel van 'n parlementêre tolkeenheid impliseer. Tshabalala vermoed dat die politici wat betrokke was ten minste die Voorsitter van die NRP, mnr. Mahlangu, en die Speaker van die Parlement, me. Mbete, ingesluit het. Die bestuursraad van die personeelafdeling sou waarskynlik ook 'n inspraak in die proses gehad het. Die redakteur van Hansard se inset kon moontlik ingewin wees, maar die redakteur was nie permanent deel van die komitee nie. Tshabalala bevestig dat die behoefte aan 'n tolkdienst nie ekstern geëvalueer is nie.

Ten opsigte van die parlementêre tolkdienst is die posvlak van senior taalpraktisyn (STP) volgens Tshabalala (2012) en (Parliament of the Republic of South Africa, 2007:28) in 2007 heringestel om spesifiek gehaltebeheer op te skerp. Elke STP word as 'n taalspesialis beskou en moet die vier tolke onder hom/haar se tolkprodukt evalueer. Voor dit is die tolkprodukt geëvalueer deur kontroleurs wat nie taalspesialiste was nie. Die besluit om hierdie posvlak weer in te stel, is volgens

Tshabalala nie deur politici geneem nie, maar wel deur strategiese bestuur. Dit is egter deur 'n proses van ongeveer vyf jaar voorafgegaan van pogings om die posvlak weer heringestel te kry. Die proses het voorleggings aan die divisiebestuurder van wetgewing en oorsig: me. Keswa en uiteindelik die sekretaris van die Parlement behels. Die skepping van enige nuwe posvlak kan egter volgens Tshabalala eers afgehandel word nadat 'n werkstudie deur 'n onafhanklike buitemaatskappy die nodigheid van die betrokke pos bevestig het. In die parlementêre jaarverslag van 2006/2007 word onder die opskrif "The Language Policy Implementation Project (LPIP)" gemeld dat sodanige werkstudie afgehandel is en dat 'n linguistiese gehaltebeheervlak gevolglik tot die organisasiestruktuur bygevoeg is om seker te maak dat al drie eenhede van die taaldiens gehaltesdienste in al 11 tale lewer. Volgens die jaarverslag het die LPIP direk tot 'n 550% toename in die simultaanetolkiensuitset in beide Huise aanleiding gegee (Parliament of the Republic of South Africa, 2007:28).

Die SAGT-tolke van die Parlement is vanaf die tweede kwartaal van 2007 afgeneem vir uitsending saam met die parlementêre uitsending, wat bewustheid van Gebaretaaltolking verder bevorder.

By die afdeling oor insetevaluering is daar reeds na die invoer van nuwe tegnologie soos 'n fluistertolkstelsel en klein digitale stemopnemers verwys. Dit impliseer egter dat daar ten minste op mikrovlak prosesevaluering ter sprake was om die nuwe tegnologie in die werking van die tolkdienste te inkorporeer.

Prosesevaluering word steeds onderneem, soos byvoorbeeld ter aanpassing van prosesse indien meer komiteeklerke uiteindelik aangestel word. Volgens Tshabalala (2012) sal dit goed wees indien Lede hulle eerste taal tydens komiteevergaderings net so vryelik kan gebruik as in die Huis. In die Huis lewer LP's meestal voorbereide toesprake, maar in komitees is Lede meer dikwels in interaksie waar spontane taalgebruik belangriker is.

Daar was ook al pogings om die divisie van wetgewing en oorsig in twee dele te verdeel weens die toename in personeel wat onder die divisie val. Dit is egter in die kiem gesmoor omdat daar uit hoër geleedere gevoel is dat sodanige herstrukturering op institusionele vlak oorweeg moet word en nie vanuit 'n divisie aangevra moet word nie. Daar was selfs oproepe dat die tolkeenheid onder die divisie openbare deelname geplaas moes word, maar daar het teen die einde van 2012 nog niks van gekom nie.

Prosesevaluering was by die parlementêre tolkdienst al die voorloper tot groot omwentelinge, soos die permanente aanstelling van meer as veertig tolke en die vestiging van 'n nuwe gehaltebeheervlak. Prosesevaluering is ook vinnig en pragmaties hanteer met besluite oor die inkorporering van Gebaretaaltolke in televisieuitsendings of die benutting van nuwe tegnologie. Die feit bly egter dat 'n dienst wat binne 'n dinamiese en immerveranderende werksomgewing soos die Parlement en die Suid-Afrikaanse taaldinamika gelewer word, van tyd tot tyd noodwendig prosesevaluering moet ondergaan.

#### 4.2.5 Produkevaluering van tolkingbeplanning vir die Parlement

Verrassend genoeg kom die eerste verwysing na die gehalte van tolking al so vroeg as in die 1995-jaarverslag van die Parlement voor. Weens die feit dat buitetoelke op kontrak aangestel is, meld die jaarverslag dat hierdie tydelike reëling nie bevorderlik is vir professionele uitmuntendheid nie, maar dat die gehalte van die tolking gelydelik bly verbeter het (Parliament of the Republic of South Africa, 1995:23). In die volgende jaarverslag word gerapporteer dat, ten spyte van die ongestruktureerde en onderbemande basis waarop die tolkdienst gelewer word, die gehalte van die dienst weereens verbeter het (Parliament of the Republic of South Africa, 1996:21).

Teen 2007 word steeds na gehalte van tolking verwys wanneer dit gestel word dat die instelling streef na die bou van interne kapasiteit vir die taaldienstafdeling en om

toe te sien dat veeltalige dienslewering van hoë gehalte in al 11 amptelike tale en SA Gebaretaal vir die kliënte van die Parlement voorkom (Parliament of the Republic of South Africa, 2007:28).

Die eerste van bogenoemde verwysings kom uit die tyd toe die tolkdienst hoofsaaklik deur vryskuttolke en parlementêre personeel buite tolkposte gelewer is. Nadat die taalbeleid aanvaar is, is 44 tolke aangestel en daar is ook toesighouers aangestel wat hulle kon toelê op gehalteversekering. Met die aanstelling van tolke is 'n mate van kundigheid tog volgens Tshabalala (2012) behou deurdat van die vryskuttolke toe permanent aangestel is. Mnr. Hector Tshabalala as afdelingsbestuurder vir taaldienste en me. Nomonde Keswa as divisiebestuurder vir wetgewing en oorsig was uit ampte van hulle poste oorhoofs verantwoordelik vir die aanstellingsproses.

'n Bespreking van tolkproduktevaluering kan vergemaklik word deur na die hiërargie van die tolkeenheid te verwys. Nadat tolke permanent aangestel is om die funksionele tolking te onderneem, is sekere vlakke poste ook geskep om bestuurstake rakende die tolkeenheid te onderneem. Produkevaluering, oftewel gehalteversekering, is een van hierdie bestuurstake en daarom is dit sinvol om vervolgens na die hiërargie van die tolkafdeling te verwys.

Daar is volgens Bertelsmann (2012) en Nel (2012) 44 tolke wat op die vlak van taalpraktisyn (TP) aangestel is en werksaam is in die tolkeenheid. Alle tolke moet tussen hulle eerste taal en Engels kan tolk en daarom kan alle parlementere tolke ingedeel word volgens die taal wat hulle bykomend tot Engels kan tolk. Genoemde tale is Gebaretaal, Afrikaans, Ndebele, Noord-Sotho, Suid-Sotho, Swazi, Tsonga, Tswana, Venda, Xhosa en Zoeloe. Tans is daar vier tolke per taal, sodat daar tegelykertyd twee tolke in die Nasionale Vergadering en twee tolke in die Nasionale Raad van Provinsies diens kan doen. Hoewel tolking hulle belangrikste verpligting is, word daar ook soms van die tolke verwag om te vertaal en om terminologie-ontwikkeling te doen.

Vir elk van die bogenoemde 11 tale is daar 1 senior taalpraktisyn (STP) wat een vlak bo die taalpraktisyns is. Aangesien die senior taalpraktisyn in elke taalgroep se geval dieselfde taal as die vier taalpraktisyns onder hom/haar magtig is, word daar volgens Groener (2012) van die senior taalpraktisyn verwag om die tolk se produksie en tolkvermoë in die betrokke taal en in Engels te evalueer. Daar word egter van elke senior taalpraktisyn verwag om steeds ook tolkdienste vir die Parlement te verrig, hoewel die aantal ure heelwat minder is as wat van taalpraktisyns verwag word. Verder dien die STP as mentor vir nuut aangestelde tolke in sy/haar bepaalde taalkombinasie. Spesifieke voorstelle sal aan nuwelinge gemaak word oor hoe hulle kan verbeter om toegerus te wees vir diens in die Parlement. Dit kom neer op toegespitste indiensopleiding, onder leiding van die STP.

Een vlak bo die senior taalpraktisyns, is die kontroleurs. Kontroleurs het ongeveer drie taalgroepe onder hulle. Hoewel die kontroleurs die jaarlikse prestasie-evaluering van al die taalpraktisyns wat onder hulle val, onderneem en ook direkte beheer oor die senior taalpraktisyns uitoefen, wat onder meer behels dat hulle tolking geëvalueer moet word, is 'n kontroleur volgens Groener (2012) en Bertelsmann (2012) egter nie dieselfde tale magtig as die taalpraktisyns en senior taalpraktisyns wat hulle moet evalueer nie. So is die Engels/Afrikaanse tolke se kontroleur byvoorbeeld 'n eerstetaal Zoeloespreker. Dit het die potensiaal om problematies te wees vir gehaltekontrole en evaluasie. Die kontroleur luister soms ook na die tolkprodukt van die taalpraktisyns. Omdat die kontroleurs egter nie elke taal magtig is nie, luister en evalueer hulle hoofsaaklik die tolk se Engelse weergawe, grammatika en welsprekendheid sonder inagneming van die bronteks. Daar is egter redelik min geleentheid vir die tolke om na Engels toe te tolk, omdat die meeste LP's die meeste van die tyd tydens parlementêre verrigtinge Engels praat wat na die ander tale getolk word.

Een vlak bo die kontroleurs is 'n enkele eenheidsbestuurder van die tolkafdeling. Die eenheidsbestuurder val direk onder die bestuurder van die taaldiensafdeling. Die

bestuurder: taaldiensafdeling val onder die divisiebestuurder: oorsig en wetgewing en sy val onder die sekretaris tot die Parlement. Die sekretaris sal in ander organisasies as die hoof- uitvoerende beampte van die Parlement bekend staan.

Ten opsigte van produkevaluering is die TP's primêr verantwoordelik dat die tolkdienst gelewer word. Hulle staan aan die ontvangkant van evaluering. Die STP's is die eerste posvlak wat produkevaluering van ondergeskikte onderneem, maar omdat hulle ook tolk, word hulle weer deur hulle toesighouers (kontroleurs) geëvalueer. Die kontroleurs doen nie self funksionele tolking nie en is grootlik vir produkevaluering verantwoordelik. Die eenheidsbestuurder evalueer volgens Petersen (2012) net by hoogste uitsondering tolking, soos wanneer konflik oor 'n evaluering opgelos moet word. Dus is hy op 'n hiërargiese vlak waar hy toesig hou dat produkevaluering wel plaasvind en as sodanig is hy ook aan hoër bestuursvlakke rekenpligtig daarvoor.

Die bestaan van die hiërargie binne die tolkeenheid van die Parlement kan onder meer toegeskryf word aan die noodsaak om produkevaluering van die tolkprodukt te onderneem.

Die gehalte van die tolkprodukt kan positief beïnvloed word deur voorbereiding deur die tolke voordat die tolking gelewer word. Daar word volgens Nel (2012) van die tolke verwag om in die oggende vir die middag se sittings in die twee Huise voor te berei deur die toepaslike wetsontwerpe en ander sodanige dokumente te bestudeer en aantekeninge van waarskynlike woordeskat te maak. Indien die huidige tolke in die oggende komiteevergaderings moet tolk, sal dit hulle voorbereidingstyd merkbaar verminder.

Die produkevalueringproses word vervolgens in meer detail omskryf. Die senior taalpraktisyn sal begin deur waar te neem hoe die tolk optree voordat die sessie begin en of die taalpraktisyn vroegtydig in die tolkhokkie is om te bevestig dat die

toerusting gereed is vir die sessie. Daarna gaan sit die STP volgens Groener (2012) in die openbare galery van die Parlement en luister na die tolk oor 'n ontvangstoestel, net soos wat 'n lid van die publiek na die getolkte weergawe kan luister. Terselfdertyd luister die senior na die toespraak wat gelewer word. Die brontaal en doeltaal word dus tegelyk gevolg. Die STP vul 'n ses bladsy lange evalueringvorm in terwyl hy/sy luister. Voorbeelde van die vorm word as aanhangsel A en B tot hierdie proefskrif ingesluit. Die kriteria word volgens 'n vyfpuntskaal geëvalueer, waar 5 uiters positief en 1 uiters negatief is.

In sommige taalgroepe (veral by die minder gestandaardiseerde tale) word daar volgens Bertelsmann (2012) vooraf terminologievergaderings gehou met die oog op die tipe sitting waarby volgende getolk word. Meestal vind die vergadering tussen die 4 tolke en een senior van 'n betrokke taalgroep plaas. Hoewel dit 'n voorbereidende funksie het, kan dit moontlik ook vir die senior 'n aanduiding gee van die stand van die tolke se voorbereiding (of parate woordeskat) soos van toepassing op die betrokke debat wat kom.

Die verwagting is dat tolke gereeld geëvalueer moet word. Groener (2012) en Nel (2012) meld dat die standaard is dat tolke agt keer per kwartaal geëvalueer moet word deur hulle senior taalpraktisyn en dat die program van die Parlement bepaal of dit moontlik is om agt evaluasies per kwartaal te voltooi. Bertelsmann (2012) meld egter dat dit al gebeur het dat evaluering net eenkeer per kwartaal gedoen word. Sommige Afrikataaltolke kla dat elke sessie wat hulle tolk, geëvalueer word. Nel (2012) meld dat wanneer tolke buite Kaapstad beweeg, evalueerders gewoonlik nie saamgaan nie weens die koste daaraan verbonde.

Groener (2012) bevestig dat daar van STP's verwag word om hulle ondergeskiktes agt keer per kwartaal te evalueer, maar daar word ook van hulle verwag om fisies self te tolk. Hulle tolkprodukt word weer twee keer per kwartaal deur 'n kontroleur geëvalueer vir prestasiebeoordelingsdoeleindes. Omdat die kontroleur nie noodwendig die STP se eerste taal magtig is nie, word sommige STP's deurlopend

geëvalueer op grond van hulle tolking na Engels, wat hul tweede of selfs derde taal mag wees.

'n Nuwe verwikkeling is dat daar van STP's verwag word om tolke te beoordeel terwyl hulle saam met die tolk diens doen in 'n bepaalde tolkhokkie. Dit bring volgens Groener (2012) 'n nuwe dinamika mee waar die twee tolke eintlik as span werk, maar die junior tolk dan bewus word dat die senior 'n evalueringsvorm uithaal en fisies langs die junior in die tolkhokkie begin evalueer. Dit mag addisionele druk op die tolk plaas; ook in die mate dat hy/sy geïnhibeerd kan wees om hulp van die spanlid te versoek, soos normaalweg met 'n kollega van dieselfde posvlak gedoen sal word.

Binne 'n dag of meer nadat die evaluering gedoen is, kom die STP en die TP bymekaar en dan kry die TP 'n afskrif van die geskrewe evaluering. Op grond van die geskrewe evaluering word 'n bespreking gevoer van sterk punte en swak punte wat tydens die evaluering opgemerk is. So byvoorbeeld het Bertelsmann (2012) al terugvoering gekry dat hy onverhoeds betrap is nadat die spreker tussen twee tale gewissel het. Op 'n ander geleentheid was terugvoering dat die tolk sukkel wanneer die spreker baie vinnig praat. Kommentaar word soms ook oor onvolledige sinsbou van die tolk gelewer. Regstellende stappe word dan geopper en bespreek. Die ondergeskikte kry ook geleentheid om te reageer op die evaluering.

Daar is gemeld dat daar al gevalle voorgekom het waar 'n STP byvoorbeeld van mening is dat die register van sekere terme onvanpas was en waar die ondergeskikte van mening was dat die betrokke term gepas was. Dit is veral die geval by Afrikatale met verskillende dialekte waar die STP en TP nie dieselfde dialek praat nie.

Met digitale stemopnemers wat aangekoop is, kan tolke self hulle gelewerde tolkprodukt opneem en later beoordeel. Sodanige opnames kan volgens Groener (2012) ook deur STP's en kontroleurs gebruik word om seker te maak dat hulle

evaluering billik is deur dit met die toespraakopname te vergelyk. Voortaan sal die STP se evalueringsvaardighede dus ook geëvalueer kan word.

Bertelsmann (2012) is van mening dat dit min gebeur dat 'n uitsluitlik negatiewe evaluering gegee word. Selfs met 'n oorwegend negatiewe evaluering word regstellende stappe voorgestel, maar die implementering van sodanige voorstelle word aan die tolk oorgelaat. Bertelsmann voel dat 'n bestuurskultuur heers van onwilligheid om persone weens swak gehalte werk tereg te wys en selfs te kritiseer. Die tolke het 'n vae idee van mekaar se vaardigheid, want wanneer enige ander taal as Engels gepraat word, word die tolk wat die betrokke taal in Engels tolk se Engels as bron gebruik waaruit al die ander taalkombinasies die boodskap na hulle betrokke tale tolk. Dus merk tolke wel op wanneer hulle 'n onsamehangende Engelse weergawe kry waarmee hulle moet werk en veral wanneer hulle geen voer het om vanaf te werk nie. Bertelsmann het al gevalle by die eenheidsbestuurder: tolking aangemeld waar daar geen tolking was wanneer 'n taal anders as Engels gepraat is nie, maar daar was geen waarneembare opvolgaksies gewees nie. Wanneer daar nie opgetree word wanneer daar geen tolking gelewer is nie, kan die Parlement se toewyding aan gehaltebeheer oor die tolkdien bevestig word.

Bertelsmann (2012) voel dat indien 'n tolk gevalle aanmeld waar nie getolk word nie, niks gebeur nie, maar indien 'n Parlements lid oor dieselfde kla, is daar 'n onmiddellike geskarrel. Indien 'n Parlements lid tydens 'n sitting kla dat tolkdien nie gelewer word nie, word die Eenheidsbestuurder: Tolkdien dadelik gekontak wat dan die betrokke Kontroleur stuur om fisies vas te stel wat gebeur.

Nadat die evalueringsvorm bespreek is, word dit deur die tolk onderteken en geliasseer. Van tyd tot tyd word 'n verslag volgens Groener (2012) van elke tolk se verrigting op grond van die evaluering opgestel, wat na die Kontroleurs aangestuur word. Die tolke kry nie insae in hierdie verslag nie.

Eenmaal per jaar (gewoonlik vroeg in Maart) word elke Taalpraktisyn formeel deur die betrokke Kontroleur geassesseer, in die teenwoordigheid van die betrokke Senior Taalpraktisyn. Dan word van die Taalpraktisyn verwag om bewyse voor te lê van sy/haar werksaamheid en produktiwiteit deur die loop van die jaar. Al die evaluering sal deel vorm van so 'n jaarlikse assessering, maar ander dokumente soos notules van vergaderings wat bygewoon is, memorandumms wat aan seniors gestuur is, en kursusse wat bygewoon is, word ook deur die Taalpraktisyn vir oorweging voorgelê. Vertaalwerk wat deur die tolke gedoen is, word ook tydens hierdie proses in berekening gebring.

Bertelsmann (2012) noem dat daar eenmaal versoek is dat die Parlement se Taalpraktisyns 'n taalvaardigheidstoets moes aflê. Die Parlement wou bepaal wat die taalvaardigheidsvlak van die werknemers is en oor watter taalvermoëns watter taalpraktisyns beskik. 'n Groot getal taalpraktisyns het egter, onder aanmoediging van hulle vakbond, besluit om te weier om die toets af te lê en het die toetslokaal verlaat. Net 'n minderheid het uiteindelik wel die toets afgelê. Die tolk se mening was dat veral sekere vakbonde 'n inherente wantroue teenoor enige evaluasieproses het, of selfs om prestasie-ooreenkomste aan te gaan.

Tshabalala (2012) meld dat daar besluit is dat vanaf die tweede helfte van 2012 die getal vereiste evaluering deur die STP's per kwartaal van agt na ses verminder is. Aangesien die tolkprodukt egter opgeneem is, is dit volgens Tshabalala moontlik om met minder evaluering klaar te kom. Die STP en TP kan nou gereelder sit en saam na die tolkprodukt luister. Weens die nuutheid van die digitale stemopnemers en die rol daarvan in evaluering, sal die benutting daarvan goed gemoniteer word vir die eerste jaar van benutting.

Tshabalala (2012) noem verder dat daar soms dispute is waar die Kontroleurs die assessering van die TP deur die SLP sal bevraagteken. Tshabalala is van mening dat die SLP as taalspesialis vertrou moet word om die tolk se taalgebruik te beoordeel.

Dit is uit die bogenoemde bespreking duidelik dat daar 'n omvattende produkevalueringstelsel vir die tolkeenheid van die Parlement van krag is en dat evaluering deurlopend onderneem word.

#### 4.2.5.1 Die kriteria wat benut word by tolkprodukevaluering

Die evaluering van die tolke se tolkgehalte word op grond van 'n vaste evalueringsvorm onderneem. Tshabalala (2012) bevestig dat die evalueringsvorm in die loop van 2012 hersien is. Die feit dat die tolkdienstbestuur die nodigheid ervaar om die instrument waarvolgens die tolk se produk geëvalueer word, aan te pas, kan as prosesevaluering beskou word, in die sin dat die aanpassing 'n reaksie is om gebrekkige implementering reg te stel.

Tshabalala (2012) se mening is dat die inhoud van die vorm wesentlik dieselfde gebly het, maar dat die grootste verandering behels dat die punttoekenning aangepas is om uit 'n vyfpuntskaal te tel, waar dit vroeër uit drie getel is. Die vyfpuntskaal stem ooreen met die skaal wat die Kontroleurs vir hulle jaarlikse assessering van die tolke gebruik.

Die ou vorm word as Bylaag A en die nuwe vorm as Bylaag B agter in die proefskrif aangeheg.

Hoewel die ou weergawe wel daarvoor voorsiening maak dat die bepunting uit vyf gedoen word, word daar slegs drie vlakke van prestasie aangedui op bladsy twee, naamlik:

- “NEED IMPROVEMENT: Does not meet expectation.
- MEET EXPECTATION: Satisfies the operational requirements. Doing what is expected of you with room for improvement.

- EXCEED EXPECTATION: Performs above expectation”.

Op die nuwe weergawe word die drie prestasievlakke bloot nie genoem nie en vir die res van die vorm word dieselfde vyfpuntskaal benut as wat in die ou vorm voorgekom het. Dit lyk dus of 'n drievoudige beskrywing van 'n vyfpuntskaal wat op die ou vorm voorgekom het, bloot van die nuwe vorm weggelaat is.

Afdeling 1.1 op beide vorms is “Vocabulary”. Waar die ou vorm byvoorbeeld van die evalueerder verwag het om “correctness of words”, “availability of vocabulary” en “register of words” elk afsonderlik uit vyf te bepunt, is dit in die nuwe vorm tot een afdeling verminder met die omskrywing “Availability and correct use of vocabulary”. Die aspek van register wat op die ou vorm afsonderlik bepunt is, word waarskynlik steeds in ag geneem deurdat onvanpaste register ook as nie die korrekte woordeskat nie beoordeel kan word. Die onderafdelings is ook by afdeling 1.2 tot een gerasionaliseer. Waar afdeling 2 uit drie onderafdelings bestaan het, is dit tot twee verminder deurdat “intelligibility of message” nie meer in afdeling 2 onder “content” geplaas is nie, maar wel in afdeling 3 onder “technique/presentation”. Dit sou seker ook moontlik gewees het om verstaanbaarheid en volledigheid van die boodskap saam te evalueer, want die onvolledigheid van 'n boodskap dra daartoe by dat dit minder verstaanbaar is. “Lag-time” word nie langer volgens die nuwe vorm afsonderlik bepunt nie en “consistency of delivery” is as kriterium behou, maar vanaf afdeling 4 “booth behaviour” na afdeling 3 verskuif.

Uit die bogenoemde vergelyking is dit duidelik dat enkele strukturele veranderinge aangebring is, maar dat die inhoud oorwegend dieselfde gebly het. Producevaluering van die tolkprodukt word wel volgens 'n heel omvattende evalueringvorm onderneem.

#### 4.2.5.2 Produkevaluering deur die gebruikers van die tolkdienst

Ten opsigte van die produkevaluering van die parlementêre tolkdienst, word dit uitsluitlik deur senior personeel wat aan die tolkeenheid verbonde is, onderneem. Dit laat die vraag ontstaan of dit nie waardevol kan wees om die tolkprodukt ook deur die gebruikers daarvan te laat evalueer nie. In die konteks van die Parlement, sal dit behels dat die politici en die lede van die publiek die kans gebied word om die tolkprodukt te evalueer.

Tshabalala (2012) het egter bedenkinge oor die wysheid om politici by die evaluering van die tolkdienst te betrek. Hy is van mening dat politici geneig is om baie algemeen te kla, sonder om na spesifieke probleme te verwys. Daar sal byvoorbeeld gesê word dat die tolkdienst op 'n bepaalde dag nie baie goed was nie. Wanneer egter om meer besonderhede gevra word, is die betrokke klaer selde in staat om die klagte te substansieer. Wanneer hulle wel spesifieke voorvalle uit spesifieke toesprake kan noem, word teruggegaan na die opname om daardie klagte te ondersoek.

Tshabalala (2012) noem ook dat die omset van tolke baie hoog is en dat daar daarom op enige gegewe tyd nuwelinge is. Sy waarneming is dat Lede vinnig agterkom wanneer 'n nuweling met 'n gebrek aan selfvertroue tolk.

Tshabalala bevestig dat daar al gepoog is om skriftelike terugvoer by wyse van 'n ingevulde evalueringsvorm vanaf Lede te kry oor die gehalte van die tolkdienst, maar dat hulle omtrent nooit die terugvoervorms voltooi nie. Die moontlikheid is genoem om deur die swepeforum Lede te kry om terugvoervorms te voltooi. Tshabalala was egter bekommerd dat Lede wat in die eerste plek nie gepla wil wees met terugvoergewing oor tolkverrigting nie, siniese en onakkurate antwoorde sal gee indien hulle gedwing word om terugvoer te gee.

Tshabalala se gevoel is dat die enigste ware toets van Lede se gevoel oor die gehalte van die tolkdienst is wanneer 'n Lid 'n punt van orde sal opper of andersins 'n skriftelike klagte sal indien oor swak gehalte van tolking. Sodanige klagtes word gewoonlik aan die tafelassistente gerig.

Dit het onlangs gebeur dat die waarnemende Hoofswaap in 'n vergadering van die Gesamentlike Reëlskomitee genoem het dat die algemene gehalte van tolking nie goed is nie. Toe die Bestuurder: Taaldienste die kwessie met die Eenheidsbestuurder: Tolking opvolg, het die Eenheidsbestuurder hom meegedeel dat hy oor die voorafgaande drie maande nie 'n enkele klagte oor die gehalte van tolking ontvang het nie.

Daar is nog nie werklik probeer om terugvoer vanaf die lede van die publiek te ontvang nie. Tshabalala was van mening dat dit logisties moeilik sal wees.

#### 4.2.6 Opleiding en tolkgehalte

Dit wil voorkom asof die bestuur van die Parlement groot klem op opleiding van tolke deur veral universiteite geplaas het net nadat die eerste groep permanente tolke aangestel is. Om soveel tolke tegelyk te werf, kon volgens Tshabalala (2012) nie net opgeleide tolke oorweeg word nie. Verla in sommige taalkombinasies is persone wat ondervinding van konsekatiewe hof tolking gehad het, aangestel om simultaan te tolk. In ander gevalle is verla taalonderrysers wat geen ondervinding van tolking gehad het nie, aangestel. Die hele groep nuut aangestelde tolke is toe volgens Bertelsmann (2012) op 'n weeklange kursus by die Universiteit van die Vrystaat gestuur. Een of twee groepe tolke wat later aangestel is, is ook na die UV gestuur. Latere tolke is egter volgens Bertelsmann nie meer vir sodanige opleiding gestuur is nie. Dus is persone sonder tolkondervinding aangestel en het net indiensopleiding ondergaan.

Daar is volgens Tshabalala (2012) steeds 'n stelsel waarvolgens nuut aangestelde taalpraktisyne (ook verslaggewers en vertalers) deur universiteite geëvalueer word om te bepaal wat hulle potensiaal is om verdere opleiding te ondergaan. In die verlede is hulle na 'n universiteit toe gestuur om 'n evalueringstoets te deurgaan om te bepaal of hulle in staat sal wees om tolkopleiding suksesvol te deurloop. Reiskoste het intussen 'n probleem geraak en daarom word universiteite genooi om te tender om sodanige keuring ter plaatse by die Parlement af te neem. Dit is egter nie alle universiteite wat die vermoë het om al die amptelike tale te akkommodeer nie.

Die Parlement het 'n bestaande beurskema waarvan taalpraktisyne gebruik kan maak. Tshabalala voel egter dat daar baie geleenthede is om akademies beter opgelei te word, maar dat daar min kursusse is om van 'n taalpraktisyn 'n beter funksionele taalpraktisyn te maak. Hy meld ook dat daar min personeel is wat kans sien vir lang kursusse met baie werkstukke en eksamens. Boonop maak die menslikehulpbronbeleid nie voorsiening vir die erkenning van verdere studies as die basiese driejarige graad wat vereis word vir aanstelling nie. Verdere studies is vir persoonlike verryking en nie vir erkenning deur die Parlement nie.

'n Geleentheid om by 'n professionele liggaam soos die Suid-Afrikaanse Vertalersinstituut aan te sluit blyk ook nie 'n gewilde opsie onder die taalpraktisyne van die Parlement te wees nie. Personeel word volgens Tshabalala (2012) wel aangemoedig om by SAVI aan te sluit, maar SAVI is nie baie gewild onder die personeel nie. Dit het geblyk dat die feit dat enige persoon 'n lid van SAVI kan word sonder dat vereistes gestel word vir lidmaatskap die geloofwaardigheid van SAVI in sommige kringe ondermyn.

Dit wil daarom ter samevatting van hierdie afdeling lyk asof die Parlement nie in die pad staan nie van enige van die tolke wat verdere formele studies wil onderneem. Hierdie studies word egter nie gesien as 'n meganisme om die gehalte van die tolkprodukt te verbeter nie. Selfs die feit dat 'n inkorting van die begroting van die

taaldiensafdeling gou neerslag vind in die opskorting van kort opleiding deur buite-instellings kan bogenoemde opmerking verder bevestig. Die feit dat die suksesvolle voltooiing van verdere studies ook nie neerslag vind in bevordering of selfs 'n geringe salarisaanpassing nie, veroorsaak ook dat Hansardpersoneel nie gretig is om studies te onderneem nie.

#### 4.2.7 Samevatting

Taalbeplanningsbesluite wat deur die bestuurslui van die Parlement van die Republiek van Suid-Afrika en veral deur politici in die vorm van die Reëlskomitee van die Nasionale Vergadering, die Reëlskomitee van die Nasionale Raad van Provinsies, asook die Gesamentlike Reëlskomitee geneem is, toon aan hoe selfs invloedryke instellings beïnvloed word deur die samelewingskonteks waarbinne die betrokke instelling werksaam is. Toe die Parlement binne 'n tweetalige samelewing gefunksioneer het, is daar van 1910 tot 1994 van die veronderstelling uitgegaan dat alle Parlementslede tweetalig moet wees en dat dit daarom nie nodig is om tolkdienste te verskaf nie. Toe die Grondwet (200 van 1993) egter aan elf tale amptelike status gee en boonop bepaal dat tale se bestaande status nie ingekort mag word nie, het 'n interlinguale kommunikasiegaping gedreig en daarom is tolking van 1994 af in die Parlement onderneem om hierdie kommunikasiegaping te oorbrug.

Uit die bespreking van die instel van die tolkdienste by die Parlement sonder om weldeurdagte konteksevaluering op grond van nagevorste feite te onderneem; hoofsaaklik weens tydsbeperkings, word bevestig dat in die afwesigheid van 'n taalbeleid, taalbestuursbesluite op pragmatiese gronde geneem word in die lig van grondwetlike riglyne, maar dat die gevolglike onsekerheid negatief op die lewering van die diens inwerk. Die Oorgangswet (200 van 1993) het 'n interlinguale kommunikasiegaping geskep wat binne 'n paar maande oorbrug moes word. Vir agt jaar is die parlementêre tolkdienste met 'n beperkte omvang gelewer, aangesien die gebrek aan 'n parlementêre taalbeleid besluitneming ingeperk het. Voorbeelde van

konteksevaluering in aanloop tot die aanvaarding van die Parlement se taalbeleid is egter aangetoon.

Om 'n tolkdienst te kon lewer, moes insetevaluering noodwendig al in die aanloop tot 1994 onderneem word, want nadat besluit is dat 'n tolkdienst verskaf sal moet word, moes besluite geneem word oor hoe om personeel te kry om die tolkdienst te lewer en watter toerusting waar aangebring moes word om hierdie dienst te kon lewer. Nadat die aanvaarding van die taalbeleid in 2003 die uitbreiding van die tolkdienst onafwendbaar gemaak het, moes insetevaluering weereens plaasvind om die veranderde beleid praktiese neerslag te laat vind. Besluite wat die omvang van die tolkdienst raak, soos 'n besluit om byvoorbeeld sessietolke of permanente tolke vir komitees aan te stel, noodsaak dat verdere insetevaluering onderneem moet word. Die feit dat die taaldienstafdeling van die Parlement gereeld 'n kleiner begroting ontvang as wat hulle aanvra en daarom van hulle dienste moet inkort, dui op gebreke ten opsigte van die onderneem van insetevaluering.

Die ontwikkeling van die prosesse vir die lewering van 'n tolkdienst in die afwesigheid van 'n taalbeleid en die drastiese aanpassing van prosesse wat agt jaar lank gevestig geraak het, bied 'n geleentheid om die belangrikheid van prosesevaluering by die werking van 'n tolkdienst te bestudeer. Prosesevaluering is op groot skaal by die Parlement onderneem om nie net die getal getolkte tale drasties uit te brei nie, maar ook die aanstelling van die nodige personeel daarvoor moontlik te maak. Die voorbeeld in hierdie afdeling oor die omvang en duur van die proses om 'n ekstra gehaltebeheervlak ingestel te kry wat die parlementêre topbestuur betrek en 'n werkstudie deur 'n buitemaatskappy behels het, toon aan dat prosesevaluering 'n lang en deeglike onderneming kan wees. Prosesevaluering by die Parlement is ook te vinde in aksies soos om nuwe tegnologie soos digitale stemopnemers te inkorporeer of om te besluit of herstrukturering van die organisasiestruktuur nodig is. Die besluit om nuwe tegnologie te begin benut, bevestig weereens die samehang van insetevaluering en prosesevaluering.

Produkevaluering word soms amper intuïtief in sekere organisasies onderneem. Dit is nie seker of formele produkevaluering van die tolkdienste onderneem is nie, maar binne die eerste twee jaar waartydens 'n tolkdienst gelewer is, is opmerkings in die parlementêre jaarverslag opgeneem oor die gehalte van die tolkdienste. Nadat tolke permanent aangestel is, is toesighouers ook aangestel om die tolkeprodukt te evalueer. Daar word gepoog om gereelde evaluering te onderneem op grond van bekende kriteria en die evaluering word ook gereeld met die betrokke geëvalueerde bespreek. Produkevaluering is verder ook jaarliks by tolke se prestasiebeoordeling ter sprake. Van die tolke se kant word egter gevoel dat wanneer gebreke of opleidingsbehoefte deur evaluering geïdentifiseer word, dit nie toepaslik opgevolg word nie.

Ter afsluiting kan bevestig word dat kontekstevaluering van die parlementêre tolkdienste nie formeel onderneem kon word voor die 1994-verkieping nie, maar dat dit uit bepalinge in die Grondwet (200 van 1993) afgelei is. Na die verkieping het die 400 lede van die Nasionale Vergadering en die 90 lede van die Nasionale Raad van Provinsies 'n nuwe groep gebruikers geskep waarby dinamies aangepas moes word. In die verskaffing van inligting en die uitspel van die implikasies van sekere besluite, het die bestuur van Hansard inligting aan die politici verskaf wat hulle in staat gestel het om kontekstevaluering te onderneem ter afhandeling van die Parlement se interne taalbeleid. Voorbeelde van insetevaluering, prosesevaluering en produkevaluering is gevind en in die voorafgaande afdeling beskryf.

#### 4.3 Opvoedkundige tolking aan die Noordwes-Universiteit (NWU)

Die grootste kampus van die NWU was voor 1994 'n eentalige Afrikaanse universiteit wat as die Potchefstroomse Universiteit vir Christelike Hoër Onderwys bekendgestaan het. Na die demokratisering van Suid-Afrika vereis die Suid-Afrikaanse regering volgens Verhoef en Du Plessis (2008b:8) dat instellings van hoër onderwys wat oorwegend Afrikaans as onderrigtaal gebruik, moet toesien dat toegang vir nie-Afrikaanssprekers moontlik is, sodat die gebruik van 'n enkele taalmedium nie tot rasse-, etniese of kulturele skeiding lei nie. Gevolglik het die

NWU volgens Blaauw (2008a:34) vanaf 2004 simultane opvoedkundige tolking begin onderneem ten einde lesings in meer as een taal aan die studente te lewer.

#### 4.3.1 Sosiolinguistiese agtergrondstelling

Die Grondwet (1996) bepaal in artikel 29(2) dat elkeen die reg het om in openbare onderwysinstellings onderwys te ontvang in die amptelike taal of tale van eie keuse waar daardie onderwys redelikerwys doenlik is. Ten einde doeltreffende toegang tot en verwesenliking van hierdie reg te verseker, moet die staat alle redelike alternatiewe in die onderwys, met inbegrip van enkelmediuminstellings, oorweeg, met inagneming van billikheid, doenlikheid en die behoefte om die gevolge van wette en praktyke van die verlede wat op grond van ras gediskrimineer het, reg te stel.

Ten spyte van hierdie grondwetlike raamwerk noem Verhoef (2010:169) dat daar ondanks die gunstige *de jure*-bepalings oor die totstandkoming van 'n hoëfunksie meertalige gemeenskap, die *de facto*-posisie van funksionele meertaligheid getaan het. Blaauw (2008a:33) is van mening dat die samesmelting van instellings van hoër onderwys aan die begin van 2004 die historiese wit Afrikaanse instellings en die voormalige tuislandinstellings geteiken het, terwyl die Engelsmedium instellings en dié wat nie 'n tuislandverbintenis gehad het nie, nie werklik deur die samesmeltingsproses geraak is nie. Daarom is Blaauw se aanname dat die motief onderliggend aan die samesmelting nie die rasionalisering van die getal tersiêre instellings nie, maar eerder die transformasie van die historiese wit en tuislandinstellings was. Verhoef (2008a:xii) noem dat 'n buitelandse resesent opmerk dat voormalige Afrikaanstalige universiteite onder aanval van die Suid-Afrikaanse regering verkeer. Grové (2010:16) beklemtoon dat die historiese Afrikaanse universiteite 'n opdrag tot meertaligheid vanaf die regering het, maar dat hulle nie vir die uitvoer daarvan enige geld vanaf die regering ontvang nie. Die historiese Engelse universiteite het nie so 'n opdrag tot meertaligheid nie en kan hulle personeel op 'n vlak betaal waarmee die historiese Afrikaanse universiteite nie kan meeding nie. Grové beskryf dit as 'n taalbelasting wat die historiese Afrikaanse

universiteite moet betaal. Die NWU moet as historiese Afrikaanse universiteit binne hierdie konteks funksioneer.

Strydom (2003:25) stel dit dat die regering se onderwysbeleid toegang tot onderwysinstellings tot 'n hipernorm verhef, met die implikasie dat Engels die middel is waardeur sodanige toegang verwesenlik kan word. Toegang word dus meer beklemtoon as die reg tot onderrig in byvoorbeeld Afrikaans. Daarom kan afgelei word dat Afrikaanse universiteite toegang vir nie-Afrikaanssprekende studente nie uit die oog mag verloor nie, wat vraagstukke oor dubbelmedium, parallelmedium en opvoedkundige tolking aan die bod laat kom. So word daar volgens Verhoef en Du Plessis (2008b:12) gepoog om 'n balans te vind tussen die regering se grondwetlike plig tot die bevordering van veeltaligheid, die individu se reg op keuse van onderrigmedium, en institusionele liggame soos universiteitsrade se reg om onderrigtaal vir hulle instelling in beleid vas te lê. Die voormalige Afrikaanstalige universiteite het volgens Verhoef (2008a:xii) met entoesiasme inisiatiewe van stapel gestuur om aan die grondwetlike eis van veeltaligheid te voldoen, waarvan die instel van opvoedkundige tolking aan die NWU een voorbeeld is.

Verhoef en Du Plessis (2008b:13) definieer opvoedkundige tolking as simultane tolking wat deur 'n professionele tolk gelewer word wat binne die onderrigsituasie teenwoordig is. Dit beteken dat die betrokke dosent in 'n bepaalde taal onderrig verskaf en dat die lesinginhoud wat deur die dosent in 'n sekere taal aan die studente gelewer word, deur taalfasilitering terselfdertyd in 'n ander taal aan spesifieke studente beskikbaar gemaak word. Uit hierdie beskrywing is dit duidelik dat opvoedkundige tolking 'n voorbeeld is van interlinguale kommunikasie, wat in hoofstuk 2 van hierdie studie bespreek is. Opvoedkundige tolking maak dus toegang tot onderrig moontlik en bevorder terselfdertyd taaldiversiteit, sonder om klaskamerskeiding volgens taalgroepe, wat in Suid-Afrika noodwendig 'n rasse-implikasie mag hê, nodig te maak.

Sowel Van Rooy (2005:82) en Verhoef en Du Plessis (2008a:201) noem dat opvoedkundige tolking 'n relatief onbeskrewe domein binne die veld van taalpraktyk is. Dit bevestig dat daar 'n behoefte bestaan aan navorsing oor opvoedkundige tolking as ontluikende dissipline binne taalpraktyk in Suid-Afrika. Sodanige navorsing oor opvoedkundige tolking lewer 'n bydrae tot toegepaste linguistiek en Taalbeplanning omdat daar 'n wisselwerking tussen taalbeleid, taalbeplanning en taalpraktyk bestaan. Verhoef (2008a:xiv) stel dit dat die lesse wat uit opvoedkundige tolking in die praktyk geleer word, die wisselwerking tussen die beplanning van veeltalige taalbeleid en die implementering daarvan bevestig. Dit sluit nou aan by hierdie studie se fokus op taalbeplanning by die implementering en bedryf van tolkdienste in Suid-Afrika.

Die groei van die opvoedkundige tolkdienste aan die NWU het dit volgens Verhoef (2008b:47) nodig gemaak om beginsels uit te spel waarvolgens dienslewering moet plaasvind, maar verder ook dat 'n eie betekenis van gehaltebestuur ontwikkel moes word wat al die funksies van die diens omvat wat op die toepaslike operasionele, normatiewe en strategiese vlakke uitgevoer word. Met inagneming van die Suid-Afrikaanse hoërsonderwysomgewing en ook sienings in die tolkstudiesliteratuur, noem Verhoef (2008b:56) dat die proesseringsvaardighede en verrigtingvaardighede van die opvoedkundige tolke teenoor drie norme geëvalueer word, naamlik akkuraatheid en samehang van die boodskap (inhoud), gehalte van die doeltaal (vorm), en tolktegniek (vaardighede). Dit stem volgens haar ooreen met SAVI se evalueringsraamwerk vir die akkreditering van tolke en daarom sal SAVI se raamwerk deur die NWU gebruik word om die proses, sowel as die produkgehalte van die tolkdienste te evalueer.

Net soos in hoofstuk 2 van hierdie proefskrif, bevestig Verhoef (2008b:57) dat Kalina se model 'n allesomvattende siening van die aksie van tolkdienstelewering moontlik maak en daarom dien Kalina se model as die basis van gehaltebestuur van die tolkdienste aan die NWU.

#### 4.3.2 Konteksevaluering van tolkingbeplanning vir die NWU

Die taalbeplanningstap wat met konteksevaluering verband hou, is feiteversameling. Wanneer feite versamel is, word daardie feite volgens Takala en Sajavaara (2000:133) geëvalueer om die onderliggende beweegredes vir beplanningsdoelwitte te bepaal. Konteksevaluering skets 'n beeld van die betrokke taalgemeenskap en sit uiteen wat die heersende en die verbeterde taalomgewing behels. Onbenutte geleenthede word ook geïdentifiseer. Die beskrywing van die eksperiment wat deur die NWU uitgevoer is, bevestig dat konteksevaluering onderneem is.

Dit was volgens Blaauw (2012) en Van Rooy (2005:88) teen laat 2002 duidelik dat die PU vir CHO vanaf 1 Januarie 2004 sou moes saamsmelt met die Universiteit van Noordwes (wat eers as die Universiteit van Bophuthatswana bekend was) en die Sebokeng-kampus van die Vista Universiteit. Die universiteitsbestuur het volgens Blaauw (2012) besef dat samesmelting implikasies inhou vir die gebruik van Afrikaans as onderrigtaal op die Potchefstroomkampus en tot 'n mindere mate op die Vaaldriehoekskampus van die nuut saamgevoegde NWU. Afrikaanstalige universiteitsonderrig word as 'n nismark van die Potchefstroomkampus beskou wat nie prysgegee mag word nie. Hulle het egter ook besef dat werkswyses ondersoek moes word wat kon verseker dat studente wat Engels as onderrigtaal verkies, nie weens Afrikaans uitgesluit word nie. Van Rooy (2005:82) bevestig dat die kursusse in Aptekerswese en Ingenieurswese as van strategiese belang beskou is en dat die nuwe NWU dit slegs in Afrikaans en slegs op die Potchefstroomkampus aanbied. Dit het noodsaaklik geword om hierdie kursusse ook vir studente wat nie Afrikaans ten volle magtig was nie, toeganklik te maak. Daarom is die navorsingsprojek onderneem om die moontlikheid om toegang tot onderrig deur simultane fluistertolking uit te brei, te ondersoek.

Die Rektor van die PU vir CHO, professor Theuns Eloff het volgens Blaauw (2012) omvattende blootstelling aan tolkdienste gehad en het vermoed dat as konferensies getolk kon word, klasse ook getolk kon word. Hierdie vermoede moes egter wetenskaplik bevestig word. Daarom het prof. Eloff volgens Van Rooy (2005:88) laat

in 2002 'n projek gemagtig om te bepaal wat die lewensvatbaarheid van 'n fluistertolkdiens tydens lesings sou wees. Befondsing vir so 'n lewensvatbaarheidstudie is vanaf Telkom verkry en die data is gedurende Mei 2003 ingesamel. (Blaauw (2008b:306) meld dat die data gedurende die laaste kwartaal van 2003 ingesamel is.)

Die navorsingsvrae wat deur hierdie navorsingsprojek beantwoord moes word, was:

- Is simultane tolking uit Afrikaans in Engels tydens lesings doeltreffender om onderrig vir swart studente wat Afrikaans nie heeltemal magtig is nie te fasiliteer, as om die lesings vir hulle in Afrikaans aan te bied?
- Is simultane tolking uit Afrikaans in Engels tydens lesings net so doeltreffend om onderrig vir swart studente wat Afrikaans nie heeltemal magtig is nie te fasiliteer, as om die lesings vir hulle in Engels aan te bied?
- Presteer Afrikaanse studente ewe goed wanneer hulle in Afrikaans en Engels onderrig word?
- Is Engels as onderrigtaal beter, dieselfde, of slegter as Afrikaans as onderrigtaal vir swart studente en Afrikaanse studente onderskeidelik?
- Is tolking in Engels beter, dieselfde of slegter as óf Engels, óf Afrikaans as onderrigtaal vir swart studente?

(Van Rooy, 2005:82-83)

Om bogenoemde te toets, is 'n proef opgestel waarin taalmedium (Engels of Afrikaans) en onderrigmodus (direkte onderrig of getolkte onderrig) gemanipuleer kon word, terwyl 'n bestaande kursus uit Aptekerswese aan nie-aptekerstudente gedoseer is. Die onderrig het vier lesings uit een eenheid van die vak Aptekerspraktyk behels. Die studente in die verskillende eksperimentele en kontrolegroepe het vier lesings bygewoon en moes die daaropvolgende dag 'n toets skryf. Vyf groepe is hier ter sprake. Die groepe is vrywillig deur advertensies, of met die hulp van studente-organisasies gewerf. Die vrywilligers is willekeurig in die groepe ingedeel. Geen student met enige vorige blootstelling aan Aptekerswese is toegelaat nie, om seker te maak dat voorafkennis nie die resultate beïnvloed nie; en

slegs tweedejaar-, derdejaar- en honneursstudente is toegelaat om 'n betroubare aanduiding van die studente se gewone akademiese prestasie beskikbaar te hê. Die studente se uitslae in die 2002-eindeksamen in voorgraadse kursusse het as maatstaf gedien.

Die studente is in die volgende groepe ingedeel:

- Eksperimentele Groep 1 het uit studente met 'n Afrikataal as moedertaal bestaan en het Afrikaanse lesings bygewoon wat deur 'n professionele tolk in Engels getolk is.
- Eksperimentele Groep 2 het uit studente met 'n Afrikataal as 'n moedertaal bestaan en het 'n Engelse lesing van dieselfde dosent oor dieselfde vakinhoud bygewoon. Behalwe die verskil in taalmedium, sou Groep 2, soos vergelyk met Groep 1 kon aantoon of studente wat lesings bygewoon het wat uit Afrikaans in Engels getolk is, net so goed sou vaar soos studente wat die lesing in direkte Engels bygewoon het.
- Eksperimentele Groep 3 het uit studente met Afrikaans as moedertaal bestaan en het 'n Engelse lesing bygewoon wat nie getolk is nie.
- Kontrolegroep 1 het uit studente met 'n Afrikataal as 'n moedertaal bestaan en het Afrikaanse lesings bygewoon wat nie getolk is nie. Hulle prestasie sou aantoon of hulle swakker doen, in vergelyking met die studente waar die Afrikaanse lesing in Engels getolk is.
- Kontrolegroep 2 het uit studente met Afrikaans as moedertaal bestaan en het die Afrikaanse lesings bygewoon wat nie getolk is nie. 'n Belangrike funksie van hierdie groep was om as kontrole van die moeilikheidsgraad van die eksperiment te dien sodat die resultate van al die ander groepe gekalibreer kon word.

(Van Rooy, 2005:83-84)

Die vakinhoud van die lesings is nie relevant nie. Die inhoud en gehalte van aanbieding van die Afrikaanse en Engelse lesings moes egter so identies moontlik wees sodat die twee vergelykbaar is. Die lesings moes verder soos tydens 'n ware

klassituasie gelewer word. Van Rooy (2005:84) bevestig dat beide hierdie vereistes nagekom is. Dieselfde dosent het dieselfde materiaal met identiese oudiovisuele hulpmiddels op dieselfde dag agtereenvolgens in die twee tale aangebied. Die dosent het die twee klasse ewe goed voorberei en aangebied. Dit was ook lesings wat die betrokke dosent die volgende kwartaal sou aanbied. Verder is geen materiaal aan die studente voorsien nie, sodat die onderrig wat hulle in die klas ontvang het die bepalende faktor sou wees.

Die dosent het die Afrikaanse lesing op Maandag tot Donderdag (19-22 Mei 2003) tussen 16:00 en 16:45 aangebied en dieselfde Engelse lesing tussen 17:00 en 17:45. Die tolking is met behulp van 'n Sennheiser fluistertolkstelsel onderneem. Op die Vrydag (23 Mei 2003) het al die groepe toets geskryf in die taal waarin hulle die lesings aangehoor het. Die persentasie wat lede van die groepe behaal het, is nie belangrik nie, maar wel die relatiewe prestasie van die vyf groepe. Die relatiewe prestasie is bepaal deur hulle toetspunt af te trek van hulle gemiddelde eksamenpunt in die vorige eksamen. So is elke student teen sy eie prestasie gemeet en nie studente teen mekaar nie. Die uitslae word uitgedruk as % verbetering in die toetspunt vanaf hulle gemiddelde eksamenpunt. So het die Afrikaanse groep wat hulle lesings ook in Afrikaans ontvang het gemiddeld 16.4% beter gedoen as hulle gemiddelde eksamenpunt.

Van Rooy (2005:85) bevestig dat daar statisties van twee toetse gebruik gemaak is. Die t-toets is gebruik om groepgemiddeldes te vergelyk en te bepaal of die verskille in gemiddeldes statisties van belang is. Die Mann-Whitney-U-toets is gebruik om tussen twee groepe 'n rangorde vir elke waarneming toe te ken. As die som van die rangordes naastebly dieselfde is, het die groepe statisties nie merkbaar verskillend presteer nie, maar as die som van die rangordes voldoende verskil, het die groepe statisties voldoende verskillend gepresteer. Die toepaslike korreksie vir steekproefgrootte is ingereken.

Van Rooy (2005:86) meld dat bevind is dat simultane tolking na Engels vir sprekers van 'n Afrikataal nie tot betekenisvol beter of swakker prestasie lei, in vergelyking met die sprekers van 'n Afrikataal wat direk in Engels onderrig is nie. Diegene wat direk in Engels onderrig is, het wel 3,5% beter gevaar as diegene vir wie in Engels getolk is, maar dit is nie 'n statisties betekenisvolle verskil nie.

Daar is verder bevind dat die groep Afrikataalstudente waarvoor die Afrikaanse lesings in Engels getolk is 2,9% beter gevaar het as die groep Afrikataalstudente wat lesings direk in Afrikaans bygewoon het. Dit is weer eens nie 'n statisties betekenisvolle verskil nie.

Hierdie eksperiment het bevind dat studente waarvoor Afrikaanse lesings in Engels getolk word nie te ernstig benadeel sou word teenoor studente wat die lesing direk in Engels aanhoor nie. Hierdie aanname word verder versterk as in gedagte gehou word dat studente tydens die eksperiment geen geskrewe studiemateriaal ontvang het nie, maar dat studente tydens die kursus toegang tot Engelse handboeke en studiegidse het.

Verder het die eksperiment volgens Olivier (2006:24) aangetoon dat Afrikaanse studente veel beter vaar in klasse wat in Afrikaans aangebied word as in klasse wat in Engels aangebied word. Swart studente vaar veel beter in Engelse klasse as in Afrikaanse klasse. Die implikasie hiervan het verreikende gevolge op die besluit oor taalmedium vir die Potchefstroomkampus van die NWU. Van Rooy (2005:87) waarsku dat die bevindinge in relatiewe terme beskou moet word en nie in absolute terme nie. Indien Engels as enigste medium van onderrig aanvaar sou word, sou verwag kon word dat die prestasie van swart studente met 6,4% sou toeneem, maar dat die prestasie van Afrikaanse studente terselfdertyd met 8,6% sou afneem. Aangesien daar ten tyde van die skryf van Van Rooy se artikel meer as twee voltydse Afrikaanse studente was vir elke een voltydse swart student, sou 'n besluit om die NWU se taalmedium na Engels te verander 'n betekenisvolle verlies aan subsidie-inkomste vir die NWU beteken. Die koste verbonde aan die skep van 'n veeltalige

klaskamer word dus uitgebalanseer deur die verlies aan subsidie-inkomste en die koste van meer lesingure indien die onderrigmedium van die Universiteit aangepas word.

Ter wille van die Afrikaanse studente moet Afrikaans as onderrigmedium dus beskikbaar wees. Maar ter wille van die swart studente moet Engels ook as onderrigmedium beskikbaar wees. Van Rooy (2005:88) meld dat simultane tolking van Afrikaanse lesings in Engels om twee redes die beste opsie blyk te wees. Eerstens blyk dit goedkoper te wees om voltydse tolke aan te stel as om die lesingtyd te verdubbel in 'n stelsel van parallelmediumonderrig. Tweedens bewys hierdie eksperiment dat Afrikaanse lesings wat in Engels getolk word nie statisties betekenisvol swakker vaar as lesings wat direk in Engels gelewer word nie.

Na hierdie eksperiment het die projekspan dus volgens Van Rooy (2005:88) aanbeveel dat:

- simultane tolking by die Potchefstroomkampus van die NWU geïmplementeer word;
- Afrikaans as onderrigmedium vir Afrikaanssprekende studente gebruik word;
- verdere navorsing oor die lewensvatbaarheid van simultane tolking van Engelse klasse na Afrikaans onderneem word.

Die aanbeveling is volgens Blaauw (2012) na die universiteitsbestuur verwys. Teen die begin van 2004 was omtrent alle aandag op die samesmeltingsproses van die verskillende instellings om die NWU te vorm. Daar is aanvanklik vermoed dat opvoedkundige tolking vanaf 2005 onderneem sou word, maar die universiteitsbestuur het vroeg in 2004 goedkeuring gegee dat daar voortgegaan mag word met die implementering van die opvoedkundige tolkdienste. Teen April 2004 is die tolkdienste geïmplementeer vir die eerstejaarsvakke van Ingenieurswese en sekere van die nagraadse Teologieklasse. Daar is begin deur ongeveer 24 periodes per week te tolk.

### 4.3.3 Insetevaluering van tolkingbeplanning vir die NWU

Nadat die doelwitte van 'n program volgens die taalbeplanningsproses vasgestel is, sal insetevaluering help bepaal watter hulpbronne (fisies en menslik) nodig is. Menslikehulpbronevaluering verwys nie net na wie om te betrek of aan te stel nie, maar ook na besluite oor hoe die personeelstruktuur moet lyk, indien dit toepaslik is, en wie dit moet bestuur.

Nadat die Telkom-loodsstudie bevestig het dat opvoedkundige tolking 'n lewensvatbare opsie vir die NWU is, moes die Direkoraat van Taaldienste van die NWU aan insetevaluering aandag skenk. Hulle moes volgens Blaauw (2008a:34) die nodige toerusting bekom en daar was ernstige kommer of hulle genoeg tolke in Potchefstroom sou kon kry om die diens te lewer, aangesien die tolke lesings vir ingenieurstudente sou moes tolk. Taaldienste het van die begin af beseft dat konsekwente tolking nie prakties sou wees nie omdat dit lesingtyd sou halveer en dat simultane tolking gelewer moes word.

Blaauw (2012) is van mening dat die besluit om opvoedkundige tolking te begin onderneem, gedryf is deur die Visekansellier, prof. Eloff, en die Direkteur van die Taaldirekoraat, prof. Verhoef, in oorleg met die Ingenieursfakulteit se bestuur. Die besluit om 'n tolkdienst te implementeer is dus nie op senaatsvlak geneem nie, maar is eerder ingefaseer op fakulteitsvlak. Aangesien die NWU in daardie stadium nie oor 'n taalbeleid beskik het nie, het die implementering op fakulteitsvlak die geleentheid gebied om te sien of die tolkdienst organies sou groei. Toe die NWU se taalbeleid in omstreeks 2007 gefinaliseer is, kon daar volgens (Blaauw, 2012) vir tolkdienste voorsiening gemaak word as taalmediumopsie in die taalbeleid, gegrond op praktiese ondervinding.

Die besluit om die tolkdienst te implementeer, het rofweg saamgeval met die institusionele kantoor se besluit dat prof. Marlene Verhoef betrek sou word om die

taalbestuur van die universiteit te hanteer. Sy het dit eers vanaf die Vaaldriehoekcampus gedoen, maar is in 2004 oorgeplaas na die Potchefstroomcampus toe om voltyds in die institusionele kantoor te dien, wat die oorhoofse bestuur van die verskillende kampusse van die NWU behartig. Coetzee-Van Rooy (2006:25) bevestig dat die bestuur van die universiteit bemoeilik word deur die omvang (ongeveer 40 000 studente en 1 208 akademiese personeellede) en veral die afstand tussen die verskillende kampusse (510 km vanaf die mees oostelike tot die mees westelike kampus). Blaauw (2008a:35) voeg by dat parallelmediumonderrig moeilik sou wees om te implementeer, aangesien die Potchefstroomcampus reeds gesukkel het met genoeg lokale vir al die lesings. Dit sou dus onmoontlik wees om alle lesings in Engels te dupliseer. Parallelmediumonderwys het ook die potensiaal om integrasie op die kampus teen te werk, aangesien die Afrikaanse klasse hoofsaaklik deur wit studente bygewoon word en die Engelse klasse hoofsaaklik deur swart studente. Blaauw en Coetzee-Van Rooy bevestig dat die besluit om die tolkdien te implementeer, gedoen is voordat die NWU 'n taalbeleid gehad het wat op 'n omvattende taaloudit gegrond is.

Nadat besluit is dat die tolking simultaan onderneem sou word, is daar oorweeg of vaste tolktoerusting in sekere klasse geïnstalleer moes word. Die koste om genoeg lesinglokale van vaste tolkinfrastruktuur te voorsien, sou volgens Blaauw (2008a:36) te veel wees. Daarom is daar besluit om eerder van fluistertolktoerusting gebruik te maak omdat dit die voordeel van draagbaarheid bied. Die getal Engelse studente wat ingeskryf het vir die kursusse wat getolk moes word, het bepaal hoeveel fluistertolktoerusting aangekoop moes word. Die toerusting wat benut word, is Sennheizer se toergidsstelsel wat bestaan uit 'n seskanaal radiomikrofoon wat met 9 volt batterye werk en 20 tweekanaal kopstukontvangers in 'n dratas wat ook as laaitoestel dien. Wanneer terugskouend in ag geneem word hoe vinnig die tolkdien gegroei het, was dit volgens Blaauw die regte besluit om draagbare tolktoerusting aan te koop. Dit bied ook die geleentheid om 'n tolkdien weg van die kampus te lewer.

Teen die einde van 2012 het die opvoedkundige tolkdienst al oor 80 mobiele Sennheiser tolkstelsels (met twintig ontvangstoestelle en een mikrofoon per stel) beskikbaar ter waarde van omtrent R8 miljoen en dit is 'n logistiese uitdaging om seker te maak dat daar genoeg toerusting op die regte plek is. Toe die nuwe ingenieurskampusgebou is, moes 5 addisionele mobiele tolkstelsels aangekoop word om vir die nuwe logistiese uitdaging voorsiening te maak.

Die feit dat die tolkdienst meer gevestig op die Potchefstroomkampus raak, word weerspieël in die feit dat waar nuwe geboue opgerig word, sommige klaskamers van vaste tolkinstallasies voorsien word sodat daar nie langer net van die fluistertolkstelsel gebruik gemaak word nie. Met die oprigting van 'n nuwe gebou vir Ekonomiese en Bestuurswetenskappe, is daar volgens Blaauw (2012) vanaf die beplanningsfase voorsiening gemaak vir tolktoerusting. Aangesien die tolke agter in die klas in tolkhokkies werk en die gebruikers heel voor in die klas geplaas is, word daar in hierdie opset van tolkassistent gebruik gemaak om toerusting uit te deel en teenwoordigheidsregisters te neem. 'n Fisikallaboratorium beskik ook oor 'n vaste tolkinstallasie.

Toe die tolkdienst in 2004 begin het, is daar ongeveer 24 periodes per week getolk deur twee tolke wat reeds vir daardie doel deur die Taaldienst van die NWU opgelei en gekeur is. Die getal is egter vanaf April 2004 aangevul deur nog tolke wat gewerf en opgelei is. Van die aanvanklike groep van 10 aspiranttolke wat opgelei is, het agt die keuringstoets geslaag en is in diens gestel.

Blaauw (2012) noem dat besluite oor hoeveel personeel en toerusting nodig is om die tolkdienst te lewer, bepaal word deur die aanvraag vir die tolkdienst. Daarom word daar op grond van die getal lesings wat in 'n gegewe stadium getolk moet word, besluit hoeveel tolke om aan te stel. Die Taaldirektorat van die NWU het 'n vaste proses waarvolgens besluit word of 'n program getolk gaan word. Die versoek om toelating van 'n bepaalde program moet eerstens deur die fakulteitsraad goedgekeur word. Daarna moet dit deur die kampusbestuur goedgekeur word. Daarna moet dit

deur die finansiële afdeling van die institusionele bestuur goedgekeur word sodat die nodige begroting daarvoor beskikbaar sal wees. 'n Program mag ook nie getolk word indien dit wel in Engels op 'n ander kampus van die NWU aangebied word nie, aangesien dit tot kompetisie tussen kampusse vir studentegetalle mag lei.

Indien die behoefte aan tolking afneem, kan dit ook daartoe lei dat die tolkdienste vir sekere programme gekanselleer word. Partridge (2008:70) meld byvoorbeeld dat lesings op die Vaaldriehoekskampus uit Engels na Afrikaans en uit Afrikaans na Engels getolk word. Op daardie kampus is lesings die een week in Engels en die volgende week in Afrikaans aangebied. Blaauw (2012) noem egter dat teen 2012 die getal studente wat van Afrikaanse tolking gebruikgemaak het, sodanig afgeneem het dat daar nie weer 'n versoek deur doserende personeel vir tolkdienste ingedien is nie en dat die tolkdienste vir eers vanaf 2012 op die Vaaldriehoekskampus gestaak is. Indien 'n versoek vir tolkdienste aldaar later weer ontvang word, sal dit heroorweeg word. Die kursus vir Grondslagfaseonderwys word wel op die Vaaldriehoekskampus na Suid-Sotho getolk.

Soos wat die aanvraag vir die lewering van tolking tydens lesings toegeneem het, is meer tolke opgelei en aangestel om aan die vraag vir tolke te voldoen. Die tolke word op kontrakbasis aangestel en hulle het nie 'n goeie vooruitsig om voltyds in vaste poste in diens geneem te word nie. Dit dra daartoe by dat daar 'n redelike hoë omset van tolke is, aangesien hulle mettertyd 'n meer standvastige werksomgewing verkies.

Vir 2012 is die tolkdienste volgens Blaauw (2012) geskeduleer om 1 500 periodes per week te tolk. Hulle hou statistiek van die gebruikstendense per week per semester. Van die twee tolke wat in 2004 die tolkdienste begin lewer het tot die 70 tolke wat in 2012 werk, is bepaal op grond van die aanvraag vir die tolkdienste. Daar word ook in ag geneem hoeveel getolkte periodes enige gegewe oomblik gelyk plaasvind. Van die 70 tolke is slegs ses in permanente tolkposte. Die Direkoraat van Taaldienste

moet jaarliks 'n begroting van die koste van die tolkdienste vir die komende boekjaar indien en die begroting moet verdedigbaar wees om dit goedgekeur te kry.

Aanvanklik was prof. Verhoef betrokke by die bestuur van die tolkdienste. Sy het byvoorbeeld die roosters opgestel wat tolke aan spesifieke lesings toegewys het. Johan Blaauw was betrokke by gehaltemonitoring en indiensopleiding van dienende tolke. Van die begin af is besluit dat indiensneming en indiensopleiding deurlopend sou plaasvind. Soos wat die diens uitgebrei het, is daar deeltydse bestuurspersoneel vir die tolkdienste aangestel. Teen ongeveer 2007 is daar 'n amptelike permanente pos vir 'n tolkdienstebestuurder geskep nadat prof. Verhoef in die institusionele kantoor van die NWU aangestel is. In sy hoedanigheid as Hoof van Taalpraktykdienste is Johan Blaauw steeds oorhoofs verantwoordelik vir die tolkdienste van die NWU.

Daar is volgens Blaauw (2012) reeds voor 2007 besluit om 'n navorser aan te stel wat vir navorsingsbystand en hulp met tolkopleiding verantwoordelik is. Die navorser moet self kan tolk en is vir die produkevaluering (gehaltebestuur) van die gelewerde tolkdienste verantwoordelik. Weens die werkslading wat die evaluering van 70 tolke se opnames meebring, word die navorser soms bygestaan deur een senior tolk, terwyl die Hoof van Taalpraktykdienste ook soms betrek word by gehalteversekering van die getolkte produk. Die navorser is egter die persoon wat die rekordhouding van al die evalueringsverslae hanteer.

Soos wat die tolkdienste uitgebrei het, het dit nodig geword om meer administratiewe personeel aan te stel. Met verloop van tyd is 'n persoon aangestel om onverwagte besoeke aan klasse af te lê om te bevestig dat tolking gelewer word. Enkele gevalle het voorgekom waar 'n tolk sou aandui dat klasse wat op kort kennisgewing deur die dosent afgestel word, wel getolk is om die vergoeding daarvoor te kon eis. Hierdie persoon woon onaangekondig tolksessies by ter bevestiging dat die diens wel gelewer word en dat die tolk betyds is vir die aanvang van die klas. Daardie persoon oefen eerder logistiese kontrole as gehaltebeheer uit.

Dit het volgens Blaauw (2012) ook nodig geword om 'n roosterbeampte aan te stel wat die verpligting het om tolke in te deel volgens behoeftes wat mag ontstaan. Vier kontakgeleenthede per kursus per week is geskeduleer, maar dosente tref egter deurgaans interne reëlings oor meer of minder klasse per week. Hierdie vloeibaarheid maak dit moeilik vir die tolkdieners en die roosterbeampte moet die rooster aanpas volgens die veranderinge wat aangebring word. Daar is ook 'n logistieke bestuurder in diens van die tolkdieners wat bloot moet sorg dat daar genoeg werkende en gelaai toerusting op die regte tyd op die regte plek is sodat die diens sonder onderbreking gelewer kan word.

Een van die permanente tolke is verantwoordelik vir die onderhoud van die tabletrekenaars, soos die aankoop en aflaai van toepassings. Die persoon hanteer ook die administrasie verbonde aan die uitreiking van tabletrekenaars en lei die tolke op om die tablette doeltreffender te benut. Die statistiek wat die tolke op tabletrekenaars hou van klasbywoning deur tolkgebruikers, moet ook op die sentrale databasis gelaai word. Daar word 'n noukeurige teenwoordigheidsregister gehou van die gebruikers in elke klas wat getolk word, wat teenwoordig is. Dit word gedoen sodat indien 'n gebruiker van die tolkdieners sou aanvoer dat hy of sy nie na wense presteer het nie omrede die gebruiker deur die tolkdieners benadeel is, seker gemaak kan word dat die gebrek aan prestasie nie is weens 'n gebrek aan klasbywoning nie. Indien 'n gebruiker wel die klas sou bywoon, maar gebruik van die diens sou staak, word dit ook so op die register aangeteken.

Daar word ook 'n terminologielys vir die betrokke kursus op die tablet gelaai en daar word van tolke en tolkassistenten verwag om die terminologielys deurlopend by te werk. Indien 'n tolk siek word, word die tablet aan sy of haar plaasvervanger gegee wat dan outomaties oor die nodige administratiewe vorms, studiegids en terminologielyste beskik.

Die NWU wyk volgens Blaauw (2012) van die professionele norm dat tolke in spanne van twee werk, af. Weens koste is daar net een tolk per klas. In vyf van die grootste klasse het die tolk 'n administratiewe assistent wat verantwoordelik is om die toerusting uit te deel, in te neem en die teenwoordigheidsregister te hou.

Fisiese invloed het ook 'n invloed wat tot aanpassings in die tolkdienste lei. In 'n sin kan daar volgens Blaauw (2012) na drie kampusse van die NWU in Potchefstroom verwys word. Die onderwyskampus is geleë waar die voormalige onderwyskollege geleë was, wat fisies verwyder is van die hoofkampus. Met die ingenieursfakulteit wat uit sy nate gebars het, is daar ook 'n nuwe ingenieurskampus ontwikkel wat deur 'n spoorlyn van die hoofkampus geskei word. Dit het daartoe gelei dat die tolkdienste op die genoemde kampusse satelliettolkdienste gevestig het wat toenemend onafhanklik bestuur word.

Die tolke van lesings het bewustheid van die tolkdienste so verhoog dat daar 'n groter aanvraag na institusionele tolking voorkom. Tolke en toerusting is ook meer gereedelik beskikbaar. Verder verdien die tolkdienste buite-inkomste deur byvoorbeeld kongresse of kerkgeleenthede te tolk, al die landboukollege se lesings teen betaling te tolk, of kursusse aan te bied. Hulle verdien selfs 'n beperkte inkomste deur 'n tolkdienste by die Universiteit van Pretoria en die Universiteit van Stellenbosch te lewer teen 'n baie klein wins. Soms word donasies ontvang om die tolkdienste moontlik te maak.

Die uitbreiding van die tolkdienste word bevestig deurdat die diens wat in 2004 24 periodes per week deur twee tolke moes tolk, teen 2012 1 500 periodes per week deur 70 tolke moet tolk. Dit bevestig onder meer dat insetevaluering nie net met die ontstaan van 'n tolkdienste nodig is nie, maar dat dit soos die diens ontwikkel en die omgewing waarbinne die diens gelewer word verander, deurlopend onderneem moet word.

#### 4.3.3.1 Die aanstel van nuwe personeel as insetevaluering

Selfs toe die twee tolke vir die Telkom-loodsstudie en later tolke vir die ingenieursprojek geïdentifiseer moes word, het die Taaldirekoraat volgens Blaauw (2008b:310) nie omvattend geadverteer om belangstellendes te werf nie. Betrokkes het moontlike kandidate persoonlik genader om hulle belangstelling te bepaal om 'n kursus te deurloop en die keuringstoets af te lê om as tolke te kwalifiseer.

Dit gebeur volgens Blaauw (2012) dikwels dat persone wat belangstel in die tolkdienst hulle name opgee om oorweeg te word wanneer vakatures ontstaan. 'n Lys van belangstellende aspiranttolke is van die instelling van die loodsprojek op datum gehou. Wanneer 'n hele paar vakatures gevul moet word, sal die tolkdienst belangstellendes in kennis stel en die vakatures ook intern adverteer deur dit op die NWU se intranet en op kennisgewingborde op die kampus aan te kondig. Selfs met hierdie interne werkswyse gebeur dit dat daar van regoor Suid-Afrika aansoeke ontvang word.

Hoewel die tolkassistent hoofsaaklik administratiewe take vervul, beklemtoon Blaauw (2008b:310) dat 'n tolkassistent as tolk in opleiding beskou word. Behalwe vir hulle deurlopende blootstelling aan die tolkdienst, hou hulle ook terminologielyste by en word die geleentheid gebied om geleidelik te begin tolk. Hulle mag ook van opleidingshulpmiddels soos Melissi Black Box gebruikmaak. Gevolglik besluit baie tolkassistentes om aansoek te doen wanneer tolkvakatures gevul gaan word. Hulle hoef egter nie te wag totdat 'n vakature ontstaan voordat hulle die keuringstoets aflê nie. Sodra 'n tolkassistent gereed voel vir die toets, kan hulle reël om die toets af te lê.

Die NWU toets volgens Blaauw (2012) nie aansoekers voordat hulle opleiding en blootstelling aan tolkpraktyk gehad het nie. Die eerste stap is dus om vir die

aansoekers 'n kort tolkkursus aan te bied. Die tweede stap is om 'n aanlegtoets af te neem om te bepaal of hulle wel oor die vermoë beskik om te kan tolk.

Op grond van die getal vakatures word die kandidate wat die beste met die kursus en keuringstoets gevaar het, tydelik aangestel. Hulle deurloop dan die indiensopleiding wat later beskryf word.

#### 4.3.4 Prosesevaluering van tolkingbeplanning vir die NWU

Blaauw (2008a:36) meld dat toe die tolkdien is ingestel is, hulle nêrens 'n voorbeeld kon vind van 'n opvoedkundige tolkdien wat op die skaal gelewer word wat hulle beplan het nie. Min word gepubliseer oor die lewering van opvoedkundige tolkdienste; en veral van opvoedkundige tolkdienste wat in gesproke formaat, in teenstelling met gebaretaalformaat gelewer word. Dit het die Taaldirekoraat van die NWU laat besef dat hulle van die begin af navorsingsdata moes versamel om enersyds die presiese aard van die diens wat gelewer word, te definieer, maar andersyds om die wyse waarop die diens gelewer word te hersien en aan te pas. Daar is besluit dat hierdie evaluering by wyse van aksienavorsing sou geskied. Die evaluering sou nodig wees om skeptici enersyds van die gehalte van die tolkprodukt te oortuig, maar andersyds om die lewering van die tolkproses te verfyn.

In die konteks van hierdie studie dien vraelyste wat van tolkgebruikers (dosente, sowel as studente) terugontvang word en wat geëvalueer word om onder meer tevredenheid met die diens te bepaal, na aanleiding van Kurz se ondersoek waarna reeds in hoofstuk 2 van hierdie proefskrif verwys is, as 'n voorbeeld van produkevaluering. Teen die agtergrond van die bogenoemde klem wat Blaauw op die benutting van data ter aanpassing van die lewering van die tolkdien plaas, word weereens beklemtoon dat die data 'n aanduiding van die produkgehalte gee, maar dat die produkgehalte-evaluering ook tot aanpassings aan tolkdienimplémentering lei wat as deel van prosesevaluering bespreek kan word.

Die interafhanklikheid van die verskillende evalueringstipes word dus ook uit die bestudering van die Suid-Afrikaanse gevallestudies duidelik. Hoewel verskillende stappe van die taalbeplanningsproses onderskei word en verskillende evalueringstipes onderskei word om as konseptuele raamwerk te dien, beteken dit nie dat daar in die praktyk definitiewe grense bestaan waar prosesevaluering afgehandel is en produkevaluering aan die beurt kom nie. Dikwels bied produkevaluering 'n aanduiding dat die implementering aangepas moet word en wanneer die aanpassing besig is om geïmplementeer te word, of reeds geïmplementeer is, moet die produkgehalte geëvalueer word om te bepaal of die implementering die gewenste uitwerking gehad het. Hierdie wisselwerking hang saam met Takala en Sajavaara (2000:132) se onderskeid tussen formatiewe en summatiewe evaluering.

Data word deurlopend versamel wat aanpassings aan die lewering van die opvoedkundige tolkdien deurlopend moontlik maak. Die studente wat tolktoerusting aan die begin van 'n lesing ontvang, ontvang volgens Blaauw (2008a:37) daarmee saam ook strokies waarop terugvoering oor probleme met terminologie aan die einde van 'n lesing onder die tolk se aandag gebring kan word. Die tolke kry op hierdie wyse onmiddellik die geleentheid om hulle terminologiegebruik aan te pas.

Daar word volgens Blaauw (2008a:37) per jaar die geleentheid geskep waar tolke wat wel in spanne gewerk het, eweknie-evaluering onderneem van die tolke wat saam met hulle gewerk het. Uit die aard van die tolkdien aan die NWU werk die meeste tolke egter nie in 'n span nie. Blaauw (2012) beklemtoon egter dat daar 'n behoefte by die tolke is om meer gereeld terugvoer oor hulle spesifieke tolkgehalte te kry. Om vir meer gereelde terugvoer voorsiening te maak, is daar gevolglik begin met 'n stelsel van eweknie-evaluering. Die meer ervare tolke word benut om die nuwer en meer onervare tolke te evalueer en ook 'n verslag na aanleiding van die evaluering te skryf. Opnames word egter steeds gemaak om 'n fyner analise te kan doen.

Eweknie-evaluering is ingestel omdat die tolke die behoefte daaraan het. Vir 'n sekere getal periodes wat 'n tolk nie tolkverpligtinge het nie, word daar van hulle verwag om eweknie-evaluering van ander tolke te doen. Die verpligting wat aan tolke opgelê word, is verder dat indien 'n klas wat hulle volgens die rooster moet tolk onverwags afgestel word, dan moet hulle daardie beskikbare tyd benut om eweknie-evaluering te doen. Dit is tolke wat dus presies die werksomgewing ken en wat ook die effek van terugvoer aan die lyf ervaar, wat 'n medetolk waarneem en 'n verslag skryf waardeur terugvoer aan ander tolke gegee word. Tydens deurlopende opleiding van tolke word die noodsaak van konstruktiewe kritiek tydens eweknie-evaluering sterk beklemtoon. Die hele stelsel van terugvoer berus volgens Blaauw (2012) op opbouende kritiek. Dit word dan ook aangevul deur die terugvoer vanaf die gebruikers (studente) oor die tolk wat spesifiek aan hulle diens lewer. Al hierdie verslae is op skrif en daar word noukeurig rekord daarvan gehou.

Ten opsigte van die evalueringsproses meld Blaauw (2012) dat daar aanvanklik van 'n papieromgewing gebruikgemaak is om die registers by te hou en om evalueringsverslae op te stel en te versprei. Deesdae word die proses egter in 'n papierlose stelsel uitgevoer. Vir daardie doel maak die tolkdieners gebruik van ongeveer 50 tabletrekenaars (wat soms ook as *l-pads* bekendstaan) waarop is die betrokke bywoningsregister, studiegidse, en termlyste gelaai is. Die dosente bevestig ook daarop dat 'n klas wel plaasgevind het. Indien die dosent nie opgedaag het nie en dit maak 'n ongeskeduleerde kansellasie uit, moet die tolk dit by die kantoor aanmeld, wat dan beteken dat daardie register ook op datum gehou word. Selfs die blanko eweknie-evaluasievorm lê op die tabletrekenaar sodat as die tolk se eie klas gekanselleer word, hy by enige ander klas kan instap en gereed is om 'n eweknie-evaluasie te voltooi.

Die aanstelling van die persoon wat onaangekondigde besoek aan klasse aflê, was ook die gevolg van prosesevaluering. Die behoefte is bepaal om te bevestig of die tendens van klasse wat geskeduleer word en dan nie plaasvind nie, korrek deur die tolke aangemeld word. Daarom is 'n pos geskep vir 'n persoon wat kontrolebesoeke aflê. Dit is egter eerder 'n logistiese kontrole wat bepaal of die diens gelewer word,

as wat dit 'n gehaltekontrole is wat die inhoud van die getolkte produk evalueer. Die persoon kry 'n rooster van watter tolke by watter geleentheid moet tolk en kontroleer dan dat dit wel gebeur. Die statistiek van periodes waar tolke geskeduleer is om te tolk, waar die tolk opdaag om 'n diens te lewer, net om te vind dat die klas gekanselleer is, word ook noukeurig deur die tolkdienste bygehou, sodat bewerings van die vermorsing van geld op tolkdienste teen daardie perspektief beoordeel kan word.

Mentorskap is van toepassing by nuwe tolke. Vanaf 2004 is 'n mentorstelsel ontwikkel. Volgens Blaauw (2012) is 'n ander mentorstelsel gedurende 2011 benut, maar dit het nie gewerk nie. Die gewilligheid om alternatiewe stelsels te beproef, is egter 'n kenmerk van prosesevaluering.

'n Meer onlangse verwikkeling is dat lesings vir grondslagfaseonderwys (onderwysopleiding vir graad 1 tot 3) op die Potchefstroomkampus sowel as die Mafikengkampus in Tswana getolk word ter ondersteuning van die konseptualisering van die student. Dit word gedoen om studente wat self Tswana as eerste taal praat en waarskynlik in Tswana gaan skoolhou, te help om die konsepte in Tswana te verwerf en die toepaslike terminologie onder die knie te kry. Hulle studiemateriaal is egter nog in Engels en daarom beskou Blaauw (2012) dit as 'n additiewe model van veeltaligheid en nie 'n ontnemingsmodel nie. Daar is reeds vroeër genoem dat dieselfde kwalifikasie op die Vaaldriehoekkampus in Suid-Sotho getolk word.

Met die verloop van tyd is dosente vir die Potchefstroomkampus aangestel wat nie die vermoë het om in Afrikaans te doseer nie. In sodanige gevalle word tolking uit Engels na Afrikaans onderneem. Ook waar die bedryf 'n sterk voorkeur het dat 'n program in Engels aangebied word, word die Engelse lesings na Afrikaans getolk. Blaauw (2012) meld dat in sommige gevalle 'n tendens waarneembaar is waar Afrikaanse studente al minder na die Afrikaanse getolkte weergawe luister en dat daar later geen meer gebruikers van die Afrikaanse tolkdienste is nie. Indien daar geen gebruikers vir 'n week of twee is nie, sal in die klas afgekondig word dat die

Afrikaanse tolkdienste opgeskort gaan word weens 'n gebrek aan gebruik. Indien daar geen besware is nie, word die tolkdienste dan inderdaad opgeskort. Indien daar later versoeke is dat die tolkdienste hervat moet word, word dit wel hervat. So word die besluit ontlont en kan die klas dan eentalig in Engels plaasvind weens die studente se eenparige instemming.

Eksterne druk wat op die NWU toegepas word, lei soms daartoe dat aanpassings aan die tolkleweringprogram aangebring word. In hierdie verband verwys Blaauw (2012) na druk deur die statutêre raad vir aptekerswese dat Afrikaans nie toegang tot die studierigting vir studente wat verkies om in Engels te studeer, mag verhinder nie. Dit het daartoe gelei dat tolkdienste in 2005 vir die totale aptekersweseprogram ingestel is. Hierdie tipe druk kom steeds voor. As gevolg van druk deur die statutêre raad vir stads- en streeksbeplanning word die totale program vir die opleiding van stads- en streeksbeplanners op die Potchefstroomkampus van die NWU ook vanaf 2013 getolk.

Om die interafhanklikheid van insetevaluering en prosesevaluering te illustreer, is daar die geval waar Blaauw (2012) aantoon dat daar aanvanklik van analogtoerusting gebruik gemaak is met batterye wat 'n baie beperkte lewensduur gehad het. Die klagtes oor die suising wanneer 'n battery pap word, het die tolkdienste laat besluit om baie ernstig na hulle toerusting te kyk. As gevolg daarvan het hulle oorgeskakel na herlaaibare batterye en laaiers wat outomaties afskakel wanneer batterye volgelaa is.

Net soos daar interafhanklikheid tussen insetevaluering en prosesevaluering bestaan, word die noue verband tussen produkevaluering en prosesevaluering waarna daar reeds in die inleiding tot hierdie onderafdeling verwys is, weereens beklemtoon. Vervolgens verskuif die klem spesifiek na produkevaluering.

#### 4.3.5 Produkevaluering van tolkingbeplanning vir die NWU

Die identifisering van die belanghebbendes by die opvoedkundige tolkdienst van die NWU het volgens Blaauw (2012) 'n belangrike rol te speel by gehaltebeheer en evaluering van die dienst. Belanghebbendes wat Blaauw identifiseer, is eerstens die studentegebruikers, tweedens die dosente wie se lesings getolk word, derdens die universiteit as instelling en werkgewer, en vierdens die tolkprofessie as belanghebbende. Elkeen van die genoemde vier groepe belanghebbendes is 'n drywer van gehalte en is daarom ook 'n drywer van meting van die mate waartoe gedoen word wat gedoen moet word.

Dit is volgens Blaauw (2008a:37) van sleutelbelang dat die studente wat na die getolkte weergawe van die lesings luister, nie benadeel mag word in vergelyking met die studente wat die oorspronklike lesing begryp nie. Aan die einde van elke jaar word die punte van gebruikers van die tolkdienst geneem en dit word dan vergelyk met die punte van die niegebruikers in dieselfde kursus. 'n Statistiese verwerking word volgens Blaauw (2012) gedoen van die punte van die gebruikers teenoor die punte van die niegebruikers. Daar is opgemerk dat die gebruikers van die tolkdienst oor die algemeen effens swakker in die kursusse vaar as die nie-gebruikers. Om seker te maak dat die tolkdienst nie die rede vir die swakker prestasie is nie, is die gebruikers, sowel as die niegebruikers se skoolverlatingspunte toe ook ontleed en is daar gevind dat die gebruikers gemiddeld met laer matrieksimbole by die universiteit aanmeld, in vergelyking met die niegebruikers. Tog het dit ook in sommige gevalle gebeur dat die gebruikers gemiddeld beter punte behaal het as niegebruikers. Dit toon aan dat die tolkdienst nie uitsluitlik verantwoordelik is vir swakker prestasie deur die gebruikers van die dienst nie. So is daarin geslaag om te antwoord op veralgemenende kritiek dat tolking 'n minderwaardige onderrigervaring vir studente in die hand werk.

Daar was volgens Blaauw (2012) reeds voor die aanvang van die tolkdienst bedenkinge onder sommige dosente oor die gehalte van die tolking. Verskeie dosente wou weet hoe hulle seker kon wees dat die tolke akkuraat sou tolk wat die

dosente sê. Veral die ingenieursdosente en wiskundedosente was skepties oor hoe getrou die inhoud van hulle lesings getolk kon word. Dit het volgens Blaauw (2008b:308) daartoe gelei dat personeellede van die Ingenieursfakulteit daarop aangedring het dat hulle self wou kon seker maak dat die tolking van 'n aanvaarbare standaard was. Die Taaldirekoraat het besluit dat hulle opnames sou moes maak van elke kombinasie van dosent en tolk sodat die betrokke dosent te enige tyd toegang tot die opnames gehad het om gehaltebeheer toe te pas. Die Taaldirekoraat sou hierdie opnames vir navorsing en gehaltebeheer benut.

Daarvoor is 'n stereo-opnemer volgens Blaauw (2012) ontwikkel om die dosent se lesing op die een kanaal op te neem en die tolk se weergawe op die ander kanaal. Deur middel van programmatuur soos Media Player kan daar om die beurt geluister word na die lesing as bronteks en die getolkte weergawe as doelteks, deur slegs die kanaal te verander. So is die vermoë geskep om die gehalte van die gelewerde teks te monitor. Blaauw (2008a:37) wys verder daarop dat die Taaldirekoraat kwartaallike terugvoersessies met dosente wie se lesings getolk word, gehou het om die dosente se kommer oor tolkgehalte aan te hoor en die Taaldirekoraat se evaluering met voorbeelde toe te lig. Deur hierdie werkswyse te volg en vir die dosente op grond van die SAVI-kriteria te bewys dat die tolke se akkuraatheid hoog is, was die dosente volgens Blaauw (2008a:40) teen die einde van die eerste jaar wat hulle lesings getolk is, oortuig van die gehalte van die tolke se werk.

Gehalte word egter volgens Blaauw (2008a:37) ook gemonitor by wyse van vraelyste en fokusgroepbesprekings met die studentegebruikers. 'n Redelike vaste patroon het ontwikkel waarvolgens evaluering deur die loop van die akademiese jaar onderneem word. Aan die begin van die jaar (tydens die eerste kwartaal) word opnames deur middel van vraelyste gedoen van die aanvangpersepsies van nuwe gebruikers van die tolkdien oor tolking as sodanig. Dit is dus 'n opname van die persepsie van eerstejaarstudente wat nie Afrikaanssprekend is nie en gebruikers van die tolkdien is. Dit is ook nie 'n te omvattende vraelys nie en bevat net vier keusevrae en twee oop vrae. Die vrae dek biografiese inligting en dan vrae oor persepsies van die tolkdien. Die vraelys word aan die begin van die lesing saam met die

ontvangstoestelle uitgedeel en dan weer aan die einde van die lesing saam met die ontvangstoestelle ingeneem. Wanneer 'n student 'n ontvangstoestel neem, moet die studentekaart ingegee word, wat weer teruggegee word met die teruggee van die ontvangstoestel.

'n Soortgelyke vraelys word volgens Blaauw (2012) ook aan die begin van die jaar deur die betrokke dosente ingevul om hulle persepsie van die tolkdienste te toets.

Tydens die tweede kwartaal kry die studentegebruikers volgens Blaauw (2008a:37) vraelyste om die spesifieke tolke wat hulle kursus tolk te evalueer. Die studente evalueer tydens die derde kwartaal die doeltreffendheid van die tolkdienste as geheel.

Aan die einde van 'n akademiese jaar voltooi daardie studentegebruikers van die tolkdienste wat hulle kwalifikasie voltooi het volgens Blaauw (2012) 'n eindpersepsievraelys. Dit gee aan die tolkdienste se navorser die geleentheid om logitudinaal vas te stel wat die betrokke studente se ervaring van die tolkdienste oor die totale tydperk wat hulle lesings bygewoon het, was.

Die evaluering van die getolkte produk word volgens Blaauw (2012) steeds gedoen op grond van 'n nagaan van die opnames van die lesing en die getolkte weergawe. Aangesien dit egter net die navorser is wat sodanige evaluering doen, is dit duidelik dat daar min geleentheid bestaan om aan sewentig persone gereelde terugvoer oor hulle individuele tolkgehalte te gee. Daar word egter gepoog om om ten minste eenmaal per kwartaal formeel een opname van elke tolk te maak wat dan formeel deur die navorser geëvalueer word en waarvan terugvoer aan die tolk gegee word. In die praktyk word elke tolk nou meestal net eenmaal per semester formeel geëvalueer, behalwe as daar ander redes sou ontstaan, soos dat 'n klagte oor die betrokke tolk ontvang is. Die eweknie-evaluerings vul hierdie formele evaluering aan.

By die evaluering van spesifiek 'n opname poog die evalueerder volgens Blaauw (2012) om nie byvoorbeeld herhaaldelik 'n bepaalde sinsnede van die tolk terug te spoel en oor en oor te luister nie. Hulle probeer eerder om 'n geheelindruk van die tolk se verrigting te kry deur na tien tot vyftien minute se tolking aaneen te luister, soos wat die gebruikers ook benut om 'n mening te vorm. Die tolke word dan geëvalueer op grond van die vier hoofaspekte van akkuraatheid, idiomatiese taalgebruik, woordeskat en grammatika, en laastens tolktegniek. Deur 'n geheelindruk te kry van aanvaarbaarheid van die tolkprodukt en nie te veel op onderafdelings te konsentreer nie, word die evalueerder in die skoene van die gebruiker geplaas.

Dit gebeur volgens Blaauw (2012) soms dat klagtes oor spesifieke tolke ontvang word. Soms word sodanige klagtes deur die betrokke dosent aanhangig gemaak en soms word die klagtes deur die diensgebruikers aanhangig gemaak. Die werkswyse is om nadat 'n klagte ontvang is, klankopnames van die betrokke tolk in die betrokke vak te maak. Die klankopnames word dan nagegaan. In sommige gevalle word daar ook 'n video-opname van die klasgebeure gemaak. Video-opnames word egter nie net na klagtes gemaak nie, maar ook om materiaal vir tolkoefeninge te verkry. Die persoon wie se werk dit is om onaangekondig besoeke by tolksessies af te lê, kan ook aangesê word om meer gereeld besoeke by die probleemgevalle af te lê. Daar word soms ook gereël dat meer eweknie-evaluerings gedoen word in gevalle waar spesifieke klagtes ontvang is.

Daar is volgens Blaauw (2008a:39) vakspesialiste onder die tolke en dan is daar persone wat die tolkkeuring geslaag het, maar nie vakspesialiste is in die vakgebied wat hulle tolk nie. Aanvanklik, met die implementering van die tolkdienst by Ingenieurswese, was daar 'n baie sterk aandrang dat daar uitsluitlik van vakspesialiste gebruikgemaak moes word. Daar was egter nie genoeg vakspesialiste beskikbaar nie en van die vakspesialiste wat hulself aangemeld het, het nie oor die nodige tolkaanleg beskik nie. Gevolglik is daar nievakspesialiste as tolke aangestel. Dit het egter die noodsaak na vore gebring dat daar 'n studie onderneem moes word om te bepaal wat die verskil in tolkgehalte tussen die

vakspesialiste en die nievakspesialiste is. Na 'n omvattende studie berig Verhoef (2008c:132) dat daar baie min aanduiding gevind is dat die vakspesialiste 'n beter tolkprodukt lewer as die nievakspesialiste. Dit blyk dat die nievakspesialis deur deeglike voorbereiding voor die aanvang van die lesing in staat is om 'n tolkprodukt te lewer wat nie van mindere gehalte is nie as wat deur die vakspesialis gelewer word.

Blaauw (2012) bevestig verder dat daar oor die algemeen 'n goeie werksverhouding tussen dosent en tolk heers en dat lesings voor die tyd aan die tolk voorsien word. Die taaldienste word selfs benut om *Power Point*-aantekeninge vir lesings te vertaal, wat weer beteken dat beide brontaal en doeltaal van die skyfies voor die lesing aan die tolk beskikbaar gestel word. Behalwe die skyfies het die tolke ook die handboek, uitdeelstukke en studiegids in beide Afrikaans en Engels wat hulle in staat stel om deeglik voor te berei. Hierdie voorbereiding het 'n beduidende positiewe invloed op die gehalte van die tolkprodukt.

Tot dusver is interne gehalteversekeringsmaatreëls bespreek. Die tolkdienste het egter ook eksterne progamevaluering ondergaan. Die Hoër Onderwys Kwaliteitskomitee (HOKK) het volgens Blaauw (2012) in 2009 'n oudit van die universiteit uitgevoer. Met die voorafwaarskuwing daarvan het die akademiese programme, maar ook die steundepartemente soos Taaldienste kans gekry om hulself voor te berei op die eksterne oudit van onder meer die tolkdienste. Omdat tolkdienste so 'n belangrike onderdeel van die onderrigmedium uitmaak, is daar verwag dat die eksterne oudit baie noukeurig op hulle sou fokus. Hulle het wel ondervind dat daar heelwat wanpersepsies bestaan het en selfs dat politiek selfs ter sprake gebring is, maar Blaauw bevestig dat die tolkdienste en die totale taaldirektorat eintlik heel goed van die oudit afgekom het. Een aspek van die terugvoer van die HOKK was dat die universiteit moet oorweeg om ook eksterne evaluering van die steundienste te laat uitvoer.

#### 4.3.5.1 Die kriteria wat benut word by tolkprodukevaluering

Blaauw (2012) wou nie die spesifieke evalueringsvorms vir hierdie proefskrif beskikbaar stel nie aangesien daar vrae bestaan het oor die mate waartoe die NWU as ontwikkelaar van die evalueringstelsel en veral die evalueringsvraelyste se intellektuele eiendomsreg deur sodanige bekendmaking aangetas mag word. Blaauw (2008b) en Blaauw (2012) het egter beklemtoon dat die kriteria wat deur die NWU benut word vir die evaluering van die tolkprodukt wat deur die tolkdieners gelewer word, in wese dieselfde is as wat deur die Suid-Afrikaanse Vertaalinstituut (SAVI) gebruik word wanneer tolke geëvalueer word om te bepaal of hulle aan SAVI se akkrediteringstandaarde voldoen. Daarom word die SAVI-kriteria vir tolkakkreditering vervolgens bespreek om 'n aanduiding te kry van die wesenlike inhoud van die NWU se evalueringsvorms.

Die volgende assesseringskriteria word benut (Suid-Afrikaanse Vertalersinstituut, s.a.(a)):

- Akkuraatheid en samehang van die boodskap  
In hierdie opsig word geëvalueer of die betekenisinhoud ten volle weergegee is; of name, datums, getalle en so meer akkuraat oorgedra is; en of die tolk oor die vermoë beskik om die boodskap te deverbaliseer en die brontaal dus nie letterlik te tolk nie.
- Woordeskat en register in die doeltaal  
In hierdie opsig word geëvalueer of die tolk sodanige woordeskat, terminologie en taalregister benut as wat toepaslik is vir die onderwerp wat ter sprake is. Blaauw (2008b:309) voeg by dat die tolk oor 'n hoë standaard woordeskat moet beskik en die register by die situasie kan laat aanpas.
- Grammatika, idioom en suiwerheid van die doeltaal  
In hierdie opsig word geëvalueer of die tolk se grammatiese struktuur, tydsvorm, kongruensie, sintaksis en gebruik van voorsetsels van sodanige standaard is as wat van 'n moedertaalspreker verwag sou word. Blaauw (2008b:309) voeg by dat die outentiekheid van die tolk se aksent ook onder hierdie afdeling geëvalueer word.
- Tolktegniek

In hierdie opsig word geëvalueer hoe vlot die tolksproduk gelewer word, sodat daar min of geen aarseling of gedwonge regstellings voorkom nie; of die tolk oor die vermoë beskik om die volgfstand aan te pas; wat die stemgehalte is wat bepaal word deur stembeheer en asemhalingsbeheer; of die korrekte afstand van die mikrofoon gehandhaaf word; en tolkhokkiegedrag wat bepaal word deur die professionele hantering van dokumente en toerusting en deurdat die tolk nie irriterende gewoontes het nie.

Verder stel die Suid-Afrikaanse Vertalersinstituut dit baie duidelik dat die bogenoemde evalueringskriteria daarop gerig is om tolkvaardigheid te toets en nie om tolkpotensiaal te toets nie. Indien die tolk die akkrediteringsevaluering slaag, moet die gelewerde produk van so 'n hoë standaard wees dat 'n kliënt heeltemal bereid moet wees om 'n professionele fooi vir 'n professionele diens te betaal (Suid-Afrikaanse Vertalersinstituut, s.a.(b)).

Blaauw (2012) bevestig dat die tolkdienste deur gehalteversekering poog aan die hoogste professionele standarde te voldoen. Hoewel die meeste tolke nie permanente poste beklee nie, het hulle inherente professionele trots in die tolksproduk wat hulle lewer.

Verhoef (2008b:56-57) bevestig dat SAVI se evalueringsraamwerk gebruik word om gehaltebeheer van die prosesse en die produk van die opvoedkundige tolkdienste te onderneem. Sy gee egter ook toe dat die bestuur van tolkgehalte meer behels as net die tolke en hulle kommunikatiewe funksie in die omgewing waarin hulle werk. Die SAVI-raamwerk handel oor die interne prosesse van dienslewering, maar die eksterne prosesse van die sake-omgewing waarbinne die diens gelewer word, speel ook 'n rol in gehaltebeheer.

Vir 'n aanduiding hoe die interne en eksterne tolktoestande saamgevoeg word in 'n omvattende benadering tot gehaltebestuur, verwys asseblief na Bylaag C van hierdie

proefskrif waar 'n aanpassing van Kalina se model op die NWU se tolkomgewing gevind word.

#### 4.3.5.2 Produkevaluering deur die gebruikers van die tolkdien

Daar is reeds elders in hierdie afdeling verwys na die mate waartoe gebruikers soos dosente en studente betrek word by produkevaluering. Die afleiding word gemaak dat studentegebruikers, dosente wie se lesings getolk word en die tolke self werklik eienaarskap van produkevaluering neem. Indien klagtes oor 'n spesifieke tolk ontvang word, word dit volgens 'n vaste proses verder gevoer.

Die feit dat tolkgehalte bepaal word uit die opnames van die tolkprodukt en die oorspronklik gelewerde lesing wat op grond van die SAVI-raamwerk geëvalueer word, maar ook volgens deurlopende terugvoer uit vraelyste en fokusgroepbesprekings, word 'n uiteenlopendheid van gesigspunte benut om die beeld van gehalte van die tolkdien te stel.

#### 4.3.6 Opleiding en tolkgehalte

Reeds by die afdeling oor indiensneming van nuwe tolke, is gemeld dat geen persoon aan 'n keuringstoets onderwerp word voordat sodanige persoon nie reeds 'n basiese opleidingskursus deurloop het nie. Dit wil voorkom asof opleiding 'n deurlopende tema is sedert die instelling van die opvoedkundige tolkdien aan die NWU.

Blaauw (2008a:38) bevestig dat twee studentetolke opgelei is vir die Telkom loodsprojek. Die teoretiese deel van die kursus het bestaan uit modules oor tolkmodusse en -tipes, prosesse en vaardighede, strategieë en etiek. Die praktiese kursus het skadu-oefeninge, simultane tolkoefeninge en sigvertaling van algemene tekste behels. Vir die ingenieursprojek is basies dieselfde benadering gevolg, hoewel selfstudiemateriaal en tuistolkoefeninge ook aan die studente voorsien is.

Hulle moes ook met die fluistertolktoerusting oefen. Daarna is die keuring gedoen en 'n meer ervare tolk is elk saam met 'n minder ervare tolk in 'n span geplaas.

Volgens Blaauw (2008a:42) het Direkoraat Taaldienste besluit dat die aanvanklike opleiding van tolke vanaf 2006 aangevul moet word deur weeklikse opleidingsessie gedurende die tweede semester. Onderwerpe wat behandel word, sluit in: 'n vergelyking van vertaling en tolking, tolkmodusse en -tipes, konseptualisering, die profiel van 'n professionele tolk, Gile se modelle, selfmonitering, assessering van tolkgehalte, en praktiese aspekte soos toerustinggebruik en etiese kwessies. Terugvoering vanaf die tolke toon dat hulle meer tevrede met hierdie deurlopende opleiding van 'n semester lank is as wat hulle met net die kort opleiding voor hulle keuring was.

Die proses word steeds gevolg om nuwelinge op te lei. Na die kursus en keuring vergesel 'n suksesvolle aansoeker volgens Blaauw (2012) aanvanklik 'n ervare tolk na klasse en neem waar hoe die tolkproses onderneem word. Na 'n ruk sal die nuweling die geleentheid kry om in klassituasies te tolk, sonder dat hulle tolkpoging vir gebruikers hoorbaar is. Nog later sal hulle die geleentheid kry om die eerste deel van 'n periode, wat meestal administratiewe reëlins behels, lewendig te tolk. Die tolktyd sal gaandeweg vermeerder word soos wat die nuweling gemakliker en meer bedrewe raak. Uiteindelik word hulle dan benut om hele periodes te tolk.

Deurlopende indiensopleiding van die tolke is 'n belangrike aspek van voortgesette opleiding. Deur die moniteer van die gelewerde tolkprodukt teenoor die gelewerde lesing, het die tolkdienstbestuur vinnig 'n idee kon vorm van temas wat aangeraak moes word met die indiensopleiding van die tolke. Tolke kry ook volgens Blaauw (2012) die geleentheid om spesifieke opleiding te versoek en dan word gepoog om sodanige opleiding te verskaf. Senior tolke word ook soms benut om voorleggings aan die ander tolke te doen oor byvoorbeeld hoe om 'n werksverhouding op te bou en in stand te hou met 'n dosent waarvoor 'n tolk diens lewer.

Blaauw (2012) noem dat die NWU oor Melissi Black Box beskik, maar hy is van mening dat dit nie optimaal vir tolkopleiding gebruik word nie.

Die opleiding van die opvoedkundige tolke is baie korter as wat die norm in die industrie is. Daar word egter daarvoor vergoed deur die voortdurendheid van die indiensopleiding wat alle tolke, senior en junior, deurloop. Blaauw (2012) beklemtoon ook dat evaluering van die tolkprodukt en indiensopleiding hand aan hand gaan. Die terugvoer vanaf gebruikers oor 'n spesifieke tolk, word mettertyd vir alle tolke as riglyne gegee.

Aanvanklik is daar baie op die tolk se tolkprodukt en vermoë om te tolk gekonsentreer. Algaande het die klem vir die tolkdienste van die NWU egter verskuif na die totale pakket eienskappe wat van 'n tolk 'n professionele werker maak. Blaauw (2012) noem dat daar wel gevalle is waar 'n persoon die vermoë het om te tolk, maar nie die persoonlikheid het om die dienste na behore te lewer nie. Daarom het die tolkdienste begin om aansoekers om 'n tolkvakature vir 'n sekere stel psigometriese toetse te stuur.

Binne die tolkdienste van die NWU is daar 'n kultuur van deurlopende evaluering geskep. Dit is egter nie net evaluering ter wille van die onderneem van evaluering nie. Alle evaluering van tolke het deurlopend ten doel om voortgesette opleiding te fasiliteer. Blaauw (2008b:303) is van mening dat 'n groot genoeg groep vaardige tolke opgebou en in stand gehou kan word vir 'n redelike groot tolkdienste; selfs met net 'n basiese opleiding voor keuring, mits dit opgevolg word deur omvattende deurlopende indiensopleiding, sowel as deeglike gehaltebeheer wat gegrond is op die versameling van data oor die tolkprodukt.

#### 4.3.7 Samevatting

Die NWU bied 'n goeie voorbeeld van 'n instelling wat weens veranderende omstandighede interlinguale kommunikasie moes begin fasiliteer en dit wel gedoen het deur die instel en bedryf van 'n tolkdienst. Die NWU wou nie sy nismark van Afrikaanse studente verloor nie, maar wou ook toegang tot sekere strategiese belangrike studieprogramme vir nie-Afrikaanssprekendes moontlik maak. Hulle het vermoed dat dit deur middel van tolking bereik kon word, maar wou hierdie vermoede deur navorsing bevestig. Aksienavorsing het 'n belangrike rol gespeel by die instel van die opvoedkundige tolkdienst en speel steeds 'n rol in die bedryf daarvan. Hierdie navorsing verskaf die basis vir die evaluering wat van die tolkdienst onderneem word.

Feiteversameling en die kontekstevaluering wat daarmee saamhang het 'n aanvang geneem met die Telkom-loodsstudie wat spesifieke navorsingsvrae moes beantwoord. Deur die benutting van 'n eksperimentele ontwerp waar eksperimentele groepe en kontrolegroepe sekere veranderlikes statisties bevestig het, is die gevolgtrekking gemaak dat die Afrikaanse studente benadeel sou word indien die onderrigmedium na Engels verander, maar ook dat nie-Afrikaanssprekende studente nie slegter daaraan toe is wanneer hulle na 'n lesing wat in Engels getolk is, luister as wanneer hulle na dieselfde lesing wat in Engels gelewer word, luister nie. Die bevindinge van die eksperiment is ook geïnterpreteer teen die agtergrond van ander tersaaklike inligting tot die projekspan se beskikking, soos die demografiese samestelling van die kampusse en ondersteunende studiemateriaal wat in verskillende tale beskikbaar is, maar nie vir die eksperiment beskikbaar gestel is nie. Die afhandeling van hierdie kontekstevaluering het gronde gebied om voort te gaan met die instel van die tolkdienst.

Insetevaluering het besluit oor die menslike en fisiese hulpbronne wat nodig is om die tolkdienst te kan lewer, gerig. Op grond van die praktiese realiteite van verskeie lesinglokale op 'n kampus, het die Taaldirekoraat op mobiele tolktoerusting besluit. Ten spyte van 'n plattelandse omgewing, kon voldoende getalle paslik opgeleide

tolke deurlopend voorsien word, al het die omvang van die tolkdienste bo verwagting toegeneem. Bestaande kundigheid is toepaslik benut in die bestuur van die tolkdienste en die struktuur is aangepas wanneer omstandighede dit vereis het. Van die begin af het die dosente self ook verantwoordelikheid geneem om seker te maak dat die tolke in staat is om 'n tolkprodukt van aanvaarbare gehalte te lewer. Prosedures bestaan nie net om vir die uitbreiding van die tolkdienste voorsiening te maak nie, maar ook om die tanende gebruik van die dienste te evalueer en hanteer. Die voortdurende aard van insetevaluering word nie net deur die vul van vakatures bevestig nie, maar ook deur besluite om nuwe tegnologie soos tabletrekenaars te begin benut.

Die benutting van nuwe tegnologie getuig egter nie net van insetevaluering nie, maar ook van prosesevaluering omdat die evaluering van die tolkdienste daartoe lei dat die implementering steeds aangepas word om dit doeltreffender te laat funksioneer. Ook ten opsigte van die opleiding van tolke kon daar volstaan word met die kortkursusmodel aangesien die gehalte van die tolke wat so opgelei is, nie as gebrekkig aangetoon is nie. Op grond van terugvoering vanaf die tolke is die indiensopleiding wat oor 'n semester strek, ingestel. Die tolke se versoeke op vraelyste het verder tot eweknie-evaluering aanleiding gegee. Die tolke van Grondslagfaseonderwys in Tswana en Suid-Sotho is verdere innovering.

'n Kenmerk van die produkevaluering wat van die opvoedkundige tolkdienste aan die NWU onderneem word, is die omvattende wyse waarop uiteenlopende belanghebbendes daarby betrek word. Dit is nie net die personeel van die tolkdienste of selfs die Taaldirekoraat wat gehalteversekering onderneem nie, maar die studente, dosente en selfs fakulteitbestuur word volgens 'n vaste skedule betrek. Verder word produkevaluering onderneem met die fokus op die getolkte produk, deurdat opnames van die lesing en die getolkte weergawe met behulp van SAVI se evalueringsraamwerk vergelyk word; sowel as met die fokus op die gebruiker se persepsie wat met behulp van gereelde vraelyste en fokusgroepbesprekings versamel word en wat die student en die dosent se perspektief weerspieël. Dit voldoen aan Pöchhacker en Kalina se oproep dat 'n omvattende beskouing van

gehalte en metodes om die gehalte te bepaal, verkieslik is. Boonop word interne evaluering bevestig deur eksterne evaluering.

Hoewel opvoedkundige tolking 'n relatief onbeskrewe domein binne die veld van taalpraktyk is, oordeel hierdie studie dat die tolkdienst wat aan die NWU ingestel is, goed beplan is en dat evaluering deurlopend benut is, wat verder deur aksienavorsing ondersteun is.

#### 4.4 Hoftolking in landdroshoue in die Suid-Vrystaat

Landdroshoue is wel volgens Malherbe (2001:93) die laagste in die hiërargiese struktuur van houe in Suid-Afrika weens die beperkte jurisdiksie waarvoor hulle beskik, maar die Grondwet (1996) vereis ingevolge artikel 35(3)(k) dat elke beskuldigde persoon die reg op 'n billike verhoor het en dat dit die reg insluit om verhoor te word in 'n taal wat die beskuldigde persoon verstaan of, indien dit nie doenlik is nie, dat die verrigtinge in daardie taal getolk moet word. Die landdroshoue in die Suid-Vrystaat is aan hierdie grondwetlike verpligting gebonde en maak daarom vir konsekutiewe hoftolking in 'n taal wat die beskuldigde persoon verstaan, voorsiening.

##### 4.4.1 Sosiolinguistiese agtergrondstelling

Kulturele en linguistiese heterogeniteit was volgens Moeketsi (1999:128) van voordat die eerste Europeërs hier aangekom het 'n gegewe in die grondgebied wat tans as Suid-Afrika bekend staan. Daar kan gevolglik bespiegel word dat indien die inheemse volke regspraak moes toepas waar partye met wedersyds onverstaanbare tale betrokke was, daar reeds van tolke gebruikgemaak is.

Vroeg in hierdie proefskrif is reeds bevestig dat na die Nederlanders hulle vanaf 1652 hier gevestig het, hulle algemeen van die dienste van tolke gebruikgemaak het om veehandel met die inheemse bevolking te fasiliteer. Oakes (1988:39) verwys

byvoorbeeld na 'n Goringhaikwa-tolk, genaamd Doman, wat in 1657-1658 na Batavia gestuur om verdere opleiding as tolk te ontvang. Gevolglik lyk Moeketsi (1999:129) se aanname dat die instel van die heel eerste geregshof as 'n formele instelling vir die beslegting van strafsake, siviele en arbeidsgedinge ook beskou moet word as die aanvang van hoftolking, geregverdig.

Aangesien Khoi-Khoi-indiuidue reeds in die sewentiende eeu in howe volgens Elphink (2007:52) voor Nederlandstalige regsprekers moes verskyn, kan aanvaar word dat tolke reeds in die sewentiende eeu in howe gebruik is. Dit word verder bevestig wanneer Zotwana (2005:202) dit stel dat tolking die eerste moderne profesie is wat deur Afrikane gevolg is, deurdat tolking onder meer in howe onderneem is.

Die eerste indiuidue wat volgens Moeketsi (1999:130) as spesifiek 'n hoftolk geïdentifiseer kan word, is Isaiah Bud-M'belle wat sedert Desember 1892 as hoftolk gewerk het. Hy is in Maart 1894 as tolk vir inboorlingtale van die Griekwaland-Wes Hooggeregshof aangestel. Tydgenote van Bud-M'belle was Simon Mokuena wat by die Beaconsfield-landdroshof gewerk het en Jan Moloke wat by die Mafikeng-landdroshof gewerk het. Moloke is in Augustus 1898 deur die bekende Sol Plaatje opgevolg. Na vier jaar het Plaatje by die Mafikeng-landdroshof bedank en so die hoftolkprofesie in 1902 verlaat.

Dit is wel ironies dat hoftolking; die tolkdienste met die langste geskiedenis in Suid-Afrika, wat direk deur die staat bestuur word, en wat volgens Beukes (2006:18) so belangrik geag word dat die enigste verwysing na interlinguale mediasie in die Handves van Regte van die Grondwet (1996) na hoftolking verwys, deur Moeketsi (1999:124) beskryf word as 'n fenomeen waarvoor baie min in Suid-Afrika geskryf is. Moeketsi betreur dit byvoorbeeld dat die reëls en regulasies wat die hoftolkprofesie beheer, nie neergeskryf is sodat dit bestudeer kan word nie.

Dit beteken egter nie dat die kwessie van die gehalte van hofvolking in Suid-Afrika nie in die literatuur aandag kry nie. Verteenwoordigers uit Suid-Afrika was byvoorbeeld in November 1996 volgens Hertog en Lotriet (1997:i) by 'n kollokwium oor hofvolking wat in Antwerpen in België plaasgevind het, betrokke. Die doel van daardie kollokwium was onder meer om te besin hoe om die gehalte van hofvolking te verbeter. Uit hierdie studie is dit duidelik dat waar gehalte ter sprake kom, evaluering van gehalte noodwendig ter sprake moet kom.

Selfs die Regter-president van die Wes-Kaapse Hoë Hof het hom al oor die gehalte van hofvolking uitgespreek. Hlophe (2004:45) stel dit sonder omhaal van woorde dat die feit nie ontwyk kan word nie dat die gehalte van die tolking wat op daardie tydstip oor die algemeen in die howe gelewer word, swak is. Ook Madala (1998:70) wat in daardie stadium 'n regter in die Grondwethof was, noem dat hoewel redelik gekwalifiseerde tolke deur die staat in diens geneem word om beskuldigdes en getuies in strafsake by te staan, en hoewel sommige tolke hulle bes doen, dit ook baie gebeur dat 'n regsverteenwoordiger moet ingryp en vir die landdros of regter moet bewus maak dat dit wat getolk is, nie is wat die getuie werklik gesê het nie. Madala meld verder dat tolke bitter min in die arbeidshof gebruik word en dat geen permanente tolke vir die arbeidshof aangestel word nie. In siviele sake is dit ook by hoogste uitsondering dat die staat tolke toewys, met die eiser wat 'n tolk moet vind vir die saak om voort te gaan.

Lotriet (1997:50) noem dat die historiese ontoereikende onderwysstelsel daartoe bygedra het dat die meerderheid mense nie oor die nodige taalvaardighede beskik om hulself in die hof te handhaaf nie en dat daar gevolglik altyd 'n groot behoefte aan geregstolke in die Suid-Afrikaanse howe is. Verder stel Lotriet dit dat die blote feit dat geregstolke al jare in howe gebruik word, nie verseker het dat die tolking van hoogstaande gehalte is nie. Ter bewys haal sy verskeie voorbeelde aan van koerante wat berig oor gebrekkige gehalte van hofvolking. Lotriet (1997:55) voel dat as in gedagte gehou word dat die lot van 'n beskuldigde tot 'n groot mate afhang van die kwaliteit van die tolking, dit duidelik word dat die heersende probleme aangepak moet word.

Hertog en Lotriet (1997:iii) omskryf die plig van 'n hoftolk as dat die hoftolk 'n letterlike en getroue weergawe van die oorspronklike boodskap moet lewer. Daar moet presies getolk word en 'n getroue volledige produk moet gelewer word wat volle wetlike ekwivalent is van die spreker se inhoud, vorm en bedoeling. Dit kom daarop neer dat die tolk niks moet invoeg of weglaat of verander van die spreker se boodskap nie. Dit skep die verwagting dat evaluering van die gehalte van hoftolking wel onderneem moet word en hierdie studie gaan vervolgens uiteensit hoe evaluering in die landdroshowe in die Suid-Vrystaat onderneem word.

#### 4.4.2 Konteksevaluering in Suid-Vrystaatse landdroshowe

Omdat konteksevaluering veral onderneem word wanneer beplanningsbesluite oor die instel van 'n tolkdienst geneem word, is die implikasie dat daar min, indien enige aandag aan konteksevaluering vir hoftolking aan landdroshowe in die Suid-Vrystaat geskenk behoort te word. Konteksevaluering lê volgens Takala en Sajavaara (2000:133) die grondslag vir die bepaling van doelwitte. Die doelwitte waarvoor tolking in landdroshowe onderneem word, is vir die betrokkenes voor die hand liggend en omdat die diens as soveel jare gelewer word, is denke oor die doelwitte waarvoor die diens ingestel is nie van veel nut in die daaglikse lewering van die tolkdienst, sodat regspraak gelewer kan word nie. Die siening van die Departement van Justisie is waarskynlik dat die stelsel van hoftolking, met die praktiese probleme wat van tyd tot tyd opduik, wel goed werk en dat die omskrywing van die taalgemeenskap en die heersende en ideale taalomgewing nie tans nodig is nie, aangesien dit nie tot 'n ander lewering van die tolkdienst in landdroshowe sal bydra nie.

Dlongodlongo (2013) noem dat dit voor 1994, weens die geskiedenis en magsverhoudinge in Suid-Afrika, die *status quo* was dat landdroste en staansaanklaers wat aangestel is, wit persone was wat nie Afrikatale magtig was nie. Weens die getalle Afrikataalsprekers wat in die howe verskyn, was dit noodsaaklik dat daar tolke moes wees wat tussen die Afrikataal en veral Afrikaans in die Suid-

Vrystaat kan tolk. Mbongo (2013) noem dat dit gebeur het dat veral ervare hofordonnanse wat 'n Afrikataal as eerste taal gepraat het, maar wat ook kennis van Afrikaans of Engels gehad het, weens hulle kennis van hofprosedure en die taal van die hof, gereeld gevra is om die hofverrigtinge te tolk. Veral afgetrede hofordonnanse is op vryskutbasis gebruik as tolke. Hy vermoed dat as 'n ervare tolk nie beskikbaar was nie, enige persoon wat 'n "wit" taal en 'n "swart" taal kon praat, gebruik is om te tolk.

Nie Dlongodlongo (2013), Moholo (2013) of Mbongo (2013) is bewus van enige vrae wat ooit gestel is oor die voortgesette behoefte aan die tolkdienst in die Suid-Vrystaat nie. Moholo (2013) ervaar eerder 'n aanname dat tolke maar altyd nodig sal wees. Mbongo (2013) voel verder dat die grondwetlike waarborg dat 'n beskuldigde sy saak in 'n taal kan stel wat hy verstaan, sal verseker dat daar altyd 'n behoefte aan hoftolke sal wees.

Moeketsi (1999:123) meld dat daar 'n wanbalans bestaan deurdat omtrent 77% van die Suid-Afrikaanse bevolking 'n inheemse taal praat, maar dat hulle tale as minderwaardig beskou word deurdat hofverrigtinge in 'n uitheemse taal getolk moet word omdat daardie taal die taal van hofrekord is. Moeketsi (1999:v) en Lotriet (1997:53) bereken dat omtrent 90% van alle strafsake wat aangehoor word, sake is waartydens 'n Afrikataal gebruik word. Dit laat Moeketsi (1999:123) tot die gevolgtrekking kom dat hoftolking daarom 'n onontbeerlike diens is. Hlophe (2004:46) stel dit ook dat bedrewe hoftolke 'n voorvereiste vir doeltreffende kommunikasie in die hofsale is.

Aangesien daar in die Vrystaat nie spesifiek vertalers in diens van die Departement van Justisie is nie, bevestig Moholo (2013) dat wanneer daar dokumente is wat vertaal moet word, dit ook na die hooftaalpraktisyns se kantoor verwys word. Hulle sal dan toesien dat van die tolke die vertaling doen. Na die vertaling moet die hoofhoftolke ook die vertalings nagaan vir korrektheid.

Uit die reaksies van respondente blyk dit dat die taalgemeenskap en die heersende taalomgewing vir die betrokkenes by hoftolking in die Suid-Vrystaat so 'n bekende gegewe is, dat konteksevaluering nie tans 'n behoefte is nie.

#### 4.4.3 Insetevaluering in Suid-Vrystaatse landdroshowe

Die doel van insetevaluering is volgens Takala en Sajavaara (2000:133) om inligting te verskaf oor die soort en getal hulpbronne wat nodig is om die programdoelwitte en projekdoelwitte te bereik. In die geval van hoftolking in die Suid-Vrystaat is die struktuur wat bepaal hoeveel menslike hulpbronne nodig is om die diens te lewer, al so lank gelede vasgestel dat dit nou bloot in stand gehou word en nie meer beplan word nie. Hoewel insetevaluering slegs sporadies nodig is, soos wanneer vakatures gevul moet word, word 'n oorsig vervolgens gebied van die struktuur wat tans bestaan op grond van insetevaluering wat vroeër onderneem is.

Ten opsigte van die menslike hulpbronne wat nodig is om die hoftolkdiens in die Suid-Vrystaat te lewer, meld Mbongo (2013) dat die basiese beginsel is dat daar vir elke hofsaaal waarin 'n landdros op enige gegewe oomblik besig is om regspraak uit te oefen, 'n hoftolk moet wees. Volgens Moholo (2013) is die Vrystaatstreek in ses groepe (clusters) verdeel. Die hoofsentrum van elke groep is onderskeidelik gesetel in Bloemfontein, Thaba 'Nchu, Welkom, Kroonstad, Bethlehem en Phuthaditjhaba. In Bloemfontein is daar twee hoofhoftolke gestasioneer en in die ander vyf groepsentra een hoofhofolk elk. In die Vrystaatstreek is daar in totaal twee inspekteurs van hoftolke. Een is in Bloemfontein gestasioneer en bedien ook Thaba 'Nchu en Phuthaditjhaba en die ander wat in Welkom gestasioneer is, bedien ook Kroonstad en Bethlehem.

Die struktuur vir hoftolke maak volgens Moholo (2013) daarvoor voorsiening dat daar in die Bloemfontein landdroshof 19 hoftolke en 16 senior hoftolke werksaam is. Daar is twee hoofhoftolke wat oorsig oor die 35 genoemde tolke uitoefen, maar ook oor die een hoftolk elk wat in die landdroshof in Philippolis, Petrusburg, Boshof, Jacobsdal,

Edenburg, Zastron, Koffiefontein, Rouxville, Bethulie en Fauresmith gestasioneer is. Daar moet in gedagte gehou word dat 'n dorp soos Reddersburg as 'n afdeling van die hof op Edenburg gesien word en dat die personeel van Edenburg dus ook diens sal doen wanneer die hof in Reddersburg sit. Twee hoofhofolke oefen in die Suid-Vrystaat dus oorsig oor 45 hofolke en senior hofolke uit. Moeketsi (2007:111) noem egter dat die riglyn is dat daar 'n hoofhofolk moet wees vir elke 10 tolke binne 'n groep.

Daar geld ook volgens Moholo (2013) vaste norme vir die toewysing van poste en die benutting van hulpbronne. Vir elke hofsaal wat in die Departement van Justisie funksioneer, behoort daar een hofolk aangestel te wees. Vir elke 2 tot 5 hofolke behoort daar 'n senior hofolk aangestel te wees. Vir elke 5 hofolke of senior hofolke behoort daar 'n hoofhofolk aangestel te wees. Vir elke groep wat in 'n provinsie bestaan, behoort 'n groepbestuurder aangestel te word. Vir 'n organogram en uiteensetting in hierdie verband, verwys asseblief na Bylaag D van hierdie proefskrif.

Verder is daar volgens Moholo (2013) ook 6 aflostolke wat permanent in diens van die Departement Justisie is en wat in enige van die howe in Bloemfontein of die dorpe aangewend kan word indien die tolk wat gewoonlik daar werk nie vir 'n bepaalde tydperk beskikbaar is nie.

Die hoofhofolke rapporteer op hulle beurt volgens Dlongodlongo (2013) aan die inspekteur van hofolke wat ook in die Bloemfontein landdroshof 'n kantoor het, maar wat wyer as Bloemfontein beheer uitoefen. Die inspekteur van tolke is volgens Moholo (2013) eintlik veronderstel om in die streekkantoor van die Departement van Justisie gesetel te wees en nie in die gebou van Bloemfontein landdroshof nie. Die inspekteur van hofolke se vernaamste verantwoordelikheid is om gehaltebeheer toe te pas. Dit word onder meer gedoen deur die prestasiebestuurstelsel wat kwartaalverslae oor die werk van elke tolk vereis. Daarmee saam het sy die verantwoordelikheid om opleidingsbehoefte van tolke te identifiseer en koördineer.

Elke hoofhottolk het op grond van die prestasiebestuurstelsel volgens Dlongodlongo (2013) die verantwoordelikheid om kwartaalliks 'n verslag oor die gehalte van die tolkwerk van elke tolk onder hom op te stel. Hulle moet ook die werkskedule van die 35 tolke in die Bloemfontein landdroshof weekliks indeel. Dit word volgens Moholo (2013) in samewerking met die hofbestuurder van die landdroshof gedoen. Binne die opset van 'n landdroshof rapporteer die hooftolk aan die betrokke hofbestuurder. Hierdie weeklikse indeling word gedoen op grond van tolke se ervaringsvlak en ook hulle sterk en swak punte in gedagte. Daar word nie 'n indeling vir die tolke in die dorpe gedoen nie, want hulle is outomaties betrokke by die program vir elk se onderskeie hof.

Moholo (2013) bevestig dat daar van elke tolk verwag word om konsekatief in vyf tale te kan tolk. In die Suid-Vrystaat is hierdie tale in elke geval Engels, Afrikaans, Suid-Sotho, en dan nog twee inheemse tale wat die meeste in daardie betrokke gebied gepraat word. In die geval van Bloemfontein is dit meestal Xhosa en Tswana wat addisioneel vereis word. In die Oos-Vrystaat sal Zoeloe eerder vereis word. Indien 'n taal benodig word waarvoor 'n tolk nie plaaslik beskikbaar is nie, word eers gepoog om deur die Departement van Justisie 'n tolk op te spoor wat die betrokke taal magtig is. Anders word tolke van buite die Departement gekontrakteer.

Die tale van rekord in Vrystaatse howe is volgens Moholo (2013) óf Engels, óf Afrikaans. Hlophe (2004:42) bevestig dat hierdie situasie wyd in Suid-Afrika aangetref word en dat dit daarop dui dat daar nie voldoen word aan die grondwetlike vereiste dat al 11 die amptelike tale gelykheid van aansien behoort te geniet nie. Dit het die implikasie dat die tolk meestal uit 'n inheemse taal na Engels tolk vir doeleindes van hofrekord en dat die Engels dan vir die getuie en/of beskuldigde in die taal van voorkeur getolk word. Afrikaans is net die taal van rekord indien die aanklaer, verdediging en landdros gemaklik is met Afrikaans. Enkele howe in die Vrystaat is as inheemse howe geklassifiseer. Moholo (2013) is byvoorbeeld bewus

van 'n inheemse hof in Thaba 'Nchu. In inheemse howe word die plaaslike taal, byvoorbeeld Tswana in Thaba 'Nchu, ook as taal van rekord benut.

Moeketsi (1999:5) meld dat sy in Qwaqwa ervaar het hoe die landdros, die aanklaer en die beskuldigde Suid-Sotho as moedertaal gepraat het, maar dat die saak in middelmatige Engels gevoer is met behulp van 'n tolk wat die Engels weer in Suid-Sotho getolk het. Die rede waarom dit gebeur, is dat Engels of Afrikaans die taal van hofrekord is. Webb (2002:17) meld dat dit oor die algemeen onregverdig is dat waar die meeste betrokkenes 'n ander taal magtig is, die taal van hofrekord Engels of Afrikaans is.

Hoewel insetevaluering waarskynlik by die beplanning van die struktuur waarop hoftolke aangestel word, van toepassing was, kan insetevaluering tans net 'n invloed op hoftolking in die Suid-Vrystaat uitoefen wanneer vakatures gevul moet word.

#### 4.4.3.1 Die aanstel van nuwe personeel as insetevaluering

Nuwe hoftolke word volgens Moholo (2013) aangestel op grond van hulle vermoë om te tolk en 'n nuweling word op die vlak van hoftolk aangestel. Bevordering vanaf hoftolk tot senior hoftolk is afhanklik van vakatures wat ontstaan en waarvoor aansoek gedoen kan word. Kandidate wat hulself aanmeld, deurloop weer onderhoude en toetsing en die beste word dan as senior hoftolk aangestel. 'n Vakature vir hoofhoftolk of inspekteur van hoftolke word op dieselfde wyse gevul.

Moholo (2013) bevestig dat die proses om 'n vakature vir 'n hoftolk te vul, begin deur in die koerante te adverteer dat aansoeke ingewag word vir die vul van die betrokke pos. Soms gebeur dit ook dat vakatures vir hoftolke by wyse van SAVI se elektroniese netwerk geadverteer word.

So 'n advertensie dui aan watter pos geadverteer word, wat die verwysingsnommer daarvoor is, aan watter instelling die pos bestaan (byvoorbeeld Randburg landdroshof), en wat die salaris beloop. Die vereistes wat getel word, is onder meer dat die kandidaat oor graad 12 of 'n soortgelyke kwalifikasie moet beskik, maar dat 'n tersiêre kwalifikasie 'n voordeel sal wees en dat 'n bestuurderslisensie ook 'n voordeel sal wees. Die taalvereiste word gestel as 'n kombinasie van Engels, Afrikaans, die Suid-Sotho groepering (sic) en die Nguni-tale. Die advertensie stel dit duidelik dat aansoekers 'n taaltoets sal moet aflê. Die vaardighede en bevoegdhede waarvoor kandidate moet beskik, is rekenaargeletterdheid in *MS Office*, goeie geskrewe en verbale kommunikasievermoë, organisatoriese en administratiewe vaardighede, die vermoë om interpersoonlike vaardighede te handhaaf en akkuraatheid en aandag aan detail. Die pligte sluit in dat in die strafhof, siviele hof, tydens kwasijuridiese verrigtinge en konsultasies getolk moet word, regsdokumente en bewysstukke vertaal moet word, sake in die strafregister aangeteken moet word, saakrekords of versoek van die landdros en vervolgers getrek moet word en dat reëling in oorleg met die vervolging getref moet word vir tolke wat buitelandse tale kan tolk. Die advertensie word afgesluit deur die sluitingsdatum, 'n kontakpersoon vir navrae en die adres waarheen aansoeke getuur moet word, aan te dui (Departement of Justice and Constitutional Development, 2013).

Op grond van die aansoeke word persone wat aandui dat hulle vaardig is in al die vereisde tale volgens Moholo (2013) op 'n kortlys geplaas. Hulle word dan genooi om 'n skriftelike toets te kom aflê waartydens hulle na en van al die tale moet vertaal. Daardie kandidate wat die skriftelike toets slaag, word vervolgens genooi na 'n tolksessie waar rolspel die hofprosedure naboots. Die kandidaat moet die verrigtinge in die verskillende tale tolk. So word bevestig dat die kandidaat nie byvoorbeeld 'n spraakgebrek het nie en wel oor die vermoë beskik om konsekutief te tolk.

Volgens Moholo (2013) sal 'n keuringspaneel tipies uit die inspekteur van hoftolke, die twee hoofhoftolke, die hofbestuurder en 'n persoon van menslike hulpbronne van die streekkantoor bestaan. Na die mondelinge toets sal die keuringspaneel in gesprek tree en besluit watter van die kandidate op die kortlys om aan te beveel vir

aanstelling. Hierdie aanbeveling word dan deur die afdeling vir menslike hulpbronne verder gevoer tot en met die diensaanvaarding van die voorkeurkandidaat.

Moholo (2013) meld egter dat hy al ondervind het dat persone wat byvoorbeeld sterk is in Suid-Sotho, maar wat nie Tswana tot dieselfde mate magtig is nie, meer toegeeflik gekeur word aangesien die twee tale tot dieselfde taalfamilie behoort. Die gevaar is egter dat wanneer die tolk dan wel Tswana moet tolk, die gehalte van die tolkprodukt nie aanvaarbaar sal wees nie weens die subtiele verskille wat tussen die twee tale bestaan. Hoewel baie gevalle voorkom van persone wat daarop roem dat hulle werklik veeltalig is, is Moholo se siening dat wanneer daar van persone verwag word om in hulle eerste, tweede, derde, vierde en vyfde tale te tolk, daar soms noodwendig gapings in vaardigheid sal voorkom wat sal verhoed dat 'n boodskap werklik getrou getolk kan word. Dit word verder gekompliseer deurdat daar in sommige tale verskeie dialekte voorkom, wat dit vir 'n tolk wat daardie taal as vyfde taal beheers, baie moeilik maak om die subtiele verskille oor te dra. Dit gebeur byvoorbeeld wanneer 'n persoon uit die diep landelike gebiede van die Ciskei of Transkei in Bloemfontein in die hof moet verskyn en dan getolk word deur 'n persoon wat eintlik vlot is in tale van die Sothogroep en Xhosa maar net in die Vrystaat aangeleer het.

Lotriet (1997:58) voel dat dit problematies is dat daar tydens keuring nie van 'n gestandaardiseerde keuringsinstrument gebruik gemaak word nie. Dit laat ruimte vir die subjektiewe mening van die keuringspaneel. Verder is daar nie 'n minimumstandaard waaraan voldoen hoef te word nie. In teorie is dit dus moontlik dat die beste van 'n groep swak kandidate aangestel word aangesien daar 'n vakature bestaan wat bloot gevul moet word.

Moholo (2013) bevestig dat nuut aangestelde hoftolke 'n induksieproses deurloop, wat in meer detail in die afdeling oor opleiding uiteengesit word.

Blaauw (1997:91) en Moholo (2013) noem dat persone wat belangstel om 'n hofolk te word hulself soms by die hoofhofolk sal aanmeld wanneer daar nie vakatures bestaan nie. Die hoofhofolk sal dan 'n individuele tolktoets van die belangstellende afneem en ook 'n onderhoud met hom of haar voer, en indien die persoon potensiaal toon, sal die persoon toegelaat word om senior tolke waar te neem. Met verloop van tyd sal sodanige vrywilliger die induksieproses deurloop en indien die induksieproses suksesvol voltooi word, word sodanige persoon op 'n databasis van tydelike tolke geplaas. Indien permanente tolke op kort kennisgewing nie beskikbaar is nie, of indien daar meer vakatures bestaan as wat deur die aflospersoneel gedek kan word, word daar van die tydelike tolke gebruik gemaak. Wanneer vakatures ontstaan, tel dit in 'n kandidaat se guns indien hy of sy reeds ondervinding as tydelike tolk opgedoen het. Blaauw (1997:91) noem egter dat dit soms gebeur dat wanneer vakatures vir permanente hofolke ontstaan, die vakature nie geadverteer word nie, maar bloot gevul word uit potensiele tolke wat in die betrokke hofdistrik gewerf is of wat reeds daar bekend is. Hierdie situasie skep ruimte dat uitstekende kandidate moontlik nie bewus sal wees van vakatures wat gevul moet word nie, wat 'n geleentheid tot verbetering van tolkgehalte laat verlore gaan.

#### 4.4.4 Prosevaluering in Suid-Vrystaatse landdroshowe

Prosevaluering word deur Takala en Sajavaara (2000:133) beskryf as daardie tipe evaluering wat onderneem word nadat 'n program reeds geïmplementeer is, wanneer besluit moet word of veranderinge aan die werking van die tolkdienst aangebring moet word. Aangesien hofolking in die Suid-Vrystaat en in Suid-Afrika al so lank onderneem word en die prosesse al so vasgelê is, is Moholo (2013) van mening dat die proses nie meer aan evaluering onderwerp word nie. Tog blyk dit uit hierdie studie dat daar steeds van tyd tot tyd veranderinge aan die proses en struktuur aangebring word. Die bestuurslui van hofolking in die Suid-Vrystaat is op so 'n vlak dat hulle nie self prosevaluering inisieer nie, maar prosevaluering word wel hoër op in die Departement van Justisie en Grondwetlike Ontwikkeling onderneem en dit het dan 'n uitwerking op die strukture in die Suid-Vrystaat.

Blaauw (1997:91) meld byvoorbeeld dat die skepping van die posbenaming "hoftolk" 'n mylpaal was in die verbetering van hoftolke se posisie. In 'n stadium is die minimum akademiese kwalifikasie waarvoor 'n kandidaat moes beskik om vir aanstelling as hoftolk oorweeg te word ook vanaf standerd 8 na standerd 10 verhoog.

Dlongodlongo (2013) en Moholo (2013) onthou dat daar in 'n stadium spesifiek in die Vrystaat nie 'n pos bestaan het vir 'n inspekteur van hoftolking nie. Hierdie pos het al in ander provinsies bestaan, maar was in daardie stadium nog nie in die Vrystaat geskep nie. Later het die Vrystaat egter wel twee poste vir inspekteur van hoftolke gekry. Iemand met die nodige gesag moes dus wel die prosesevaluering onderneem het wat uitgeloop het op die besluit om die nodige veranderinge aan die struktuur aan te bring.

So laat as November 2012 het die nasionale Departement van Justisie se menslikehulpbrondeafdeling volgens Moholo (2013) na aanleiding van 'n werkstudie en gevolglike posevaluering vir die beroepsgroep van tolke, begin om 'n nuwe struktuur te implementeer. Aan die een kant bevestig dit die struktuur wat bestaan uit hoftolke (as intreevlak), senior hoftolke (as produksievlak) en hoofhoftolke (as toesighouervlak). In hierdie nuwe struktuur word die bestaande poste van inspekteur van hoftolke, met behoud van hulle huidige salaris, omgeskakel na die pos van groeptestuurder/gebiedsbestuurder: hoftolking. Addisioneel op die struktuur word daar nou vir 'n provinsiale bestuurder: hoftolking vir elk van die provinsies voorsiening gemaak en op nasionale vlak moet daar ook 'n nasionale bestuurder: hoftolking aangestel word (Departement of Justice and Constitutional Development, s.a.). Die betrokke organogram en posbeskrywing word as Bylaag D by hierdie proefskrif aangeheg.

#### 4.4.5 Produkevaluering in Suid-Vrystaatse landdroshowe

Produkevaluering is die bepaling of die programdoelwitte behaal word. Die belangrikste rede waarom hoftolking onderneem word, is om die interlinguale

kommunikasiegaping te oorbrug sodat die regstelsel kan bly funksioneer. Produkevaluering in die konteks van die landdroshowe in die Suid-Vrystaat behels dat daar seker gemaak word dat die tolkprodukt van so 'n standaard is dat die regverdigste uitspraak oplewer.

In die vorige afdeling is daarna verwys dat die hoofhoftolk op die toesighouervlak van die hiërargie van die Departement van Justisie funksioneer. Daar word volgens Mbongo (2013) van 'n hoofhoftolk verwag om ten minste eenmaal per kwartaal fisies te gaan luister hoe elke tolk onder hom tydens hofverrigtinge tolk. Dit hang saam met die prestasiebestuurstelsel van die Departement van Justisie. Die betrokke tolk word nie vooraf ingelig van die datum waarop sodanige assessering gaan plaasvind nie. Die hoofhoftolk doen dan 'n assessering van die betrokke tolk se algehele doeltreffendheid as tolk, sowel as die toepaslikheid van sy of haar gedrag in die hof. Enige gebreke word tydens so 'n sessie geïdentifiseer. Die tolk se akkuraatheid en die toepaslikheid van grammatika word beoordeel. Selfs aspekte soos die toepaslikheid van gebare en die register wat die tolk gebruik in vergelyking met die register van die getuie word beoordeel. Moholo (2013) bevestig dat hulle nie oor 'n gestandaardiseerde evaluasievorm beskik wat bloot ingevul word nie.

Dlongodlongo (2013) bevestig dat die hoofhoftolke, sowel as die inspekteur van hofholke sodanige onaangekondigde besoeke aan hofsale aflê met die spesifieke doel om die werkverrigting van die betrokke tolk eerstehands aan te hoor en te evalueer. Sy bevestig verder dat daar na elke evaluering tyd gemaak moet word om die tolk se verrigting met hom of haar te bespreek en probleme reg te stel. Mbongo (2013) meld dat veral die toepaslikheid van terminologie wat gebruik word, dikwels bespreek word.

Daar word volgens Moholo (2013) op grond van die evaluasie en die tolk se reaksie tydens die bespreking ook 'n skriftelike verslag opgestel en aanbevelings aan die inspekteur van hofholke gedoen. Die gehalte van die tolkwerk van 'n betrokke tolk sal volgens Moholo (2013) soveel as 80% van sy of haar kwartaallike evaluering

uitmaak, omdat tolking die kernfunksie van 'n hofolk is. Die hoofhofolk sal ook 'n afskrif van die betrokke verslag hou. As deel van die prestasiebestuurstelsel moet elke tolk elke kwartaal 'n verslag indien wat ook na die inspekteur van hofolke gaan en wat dus saam met die verslag van die hoofhofolk oorweeg word. By die streekkantoor is daar 'n modereringskomitee wat sit om al die verskillende kwartaalverslae te oorweeg. Die inspekteur van hofolke is volgens Dlongodlongo (2013) nou betrokke by die prestasiebestuurstelsel, want sy is die voorsitter van die evalueringskomitee wat die kwartaalverslae oorweeg en toesien dat daar aan die prestasiekontrakte voldoen word.

Indien 'n hofolk 'n swak evaluering tydens 'n besoek deur die hoofhofolk gekry het, word dit in die kwartaalverslag aangeteken. In so 'n geval sal die inspekteur van tolke, na afloop van die evalueringsproses, die betrokke tolk besoek en moontlike ingrepe met die tolk bespreek. So 'n ingreep kan volgens Dlongodlongo (2013) in die vorm van 'n formele kursus of van ander opleiding wees. Indien 'n enkele aspek aandag verdien, kan 'n mentor ook aangestel word om die betrokke tolk met daardie spesifieke aspek behulpsaam te wees. Moholo (2013) meld egter dat dit tyd neem vandat die nodigheid van 'n ingreep geïdentifiseer is, totdat dit doeltreffend geïmplementeer is en die tolkproduksie van die betrokke tolk raak.

Indien 'n ingreep nie resultate oplewer nie, is die gevolge nie te drasties nie. Moholo (2013) meld dat dit baie moeilik is om 'n personeellid in die staatsdiens af te dank indien die persoon sukkel om werk van aanvaarbare gehalte te lewer. Daarom is dit eerder praktyk om sodanige persoon wat in 'n spesifieke hofomgewing sukkel, uit daardie omgewing te verwyder en in 'n ander omgewing te plaas waar die werksomgewing nie soveel van 'n tolk vereis nie. Dit sal byvoorbeeld gebeur dat 'n tolk sukkel met die tipe taal wat in 'n streekhof gebruik word. Indien opleiding nie die probleem kan oplos nie, sal sodanige tolk uit die streekhof verplaas word na 'n distrikshof of 'n gemeenskapshof.

Moholo (2013) bevestig dat dit nie standaardpraktyk is dat die meganiese opnames van hofverrigtinge bestudeer word om die gehalte van hofvolking volgens die opname te bepaal nie. In gevalle waar klagtes egter geopper word dat die tolking daartoe gelei het dat 'n beskuldigde onregmatig skuldig bevind is, kan die opname bestudeer word om te bepaal of die tolking van aanvaarbare gehalte was.

#### 4.4.5.1 Die kriteria wat benut word by tolkprodukevaluering

Daar is reeds in die vorige afdeling verwys na Moholo (2013) se mededeling dat die hoofhofolk ten minste eenmaal per kwartaal die tolkgehalte van elke tolk wat aan hom toegewys is, moet waarneem en 'n verslag daarvoor opstel. Hierdie waarneming behels egter nie dat 'n gestandaardiseerde evaluasievorm bloot afgemerk en ingevul word nie. Die hoofhofolk moet eerder 'n persoonlike algemene indruk vorm van hoe goed die hofolk aan die vereistes voldoen terwyl die tolk in 'n hofsaal diens doen. Op my as onderhoudvoerder se vraag of die gebrek aan 'n evalueringsvorm nie tot arbitrêre evaluering kan lei nie, het Moholo (2013) geantwoord dat verwagte vaardighede en gedrag wel aan die hofolk en die hoofhofolk bekend is, omdat in die mentorvorm vervat is.

Omdat die mentorvorm die basis vorm om tolke te oriënteer om aan die verwagtinge te voldoen, word die bespreking van die kriteria waarvolgens tolke geëvalueer word wel vervolgens bespreek met verwysing na die mentor-oorsiglys. Hierdie mentor-oorsiglys word as Bylaag E aan hierdie proefskrif aangeheg.

Die omvattendheid van die mentorvorm maak dit duidelik waarom dit nie as evaluasievorm bruikbaar is nie. Indien die evalueerder (hoofhofolk) elke keer al 30 kriteria moet bepunt en 'n opmerking oor elk skryf, kan dit waarskynlik daartoe lei dat daar so op die dertig punte gekonsentreer word dat die geheelindruk kan skade lei. Die laaste criterium op die mentorvorm is inderdaad 'n samevattende indruk van die totale werkverrigting van die tolk.

Die vorm het vir my as navorser 'n interessante indeling. Die assesseringskaal blyk ingedeel te wees volgens 'n tweedeling van óf ja, óf nee; óf goed, óf sleg; óf aanvaarbaar, óf onaanvaarbaar. Wanneer egter na die punteverdeling gekyk word, is 'n sespuntskaal betrokke, waar 1 = onaanvaarbaar, 2 = onvoldoende, 3 = voldoende, 4 = goed, 5 = baie goed, 6 = uitstekend. "Voldoende" is egter in die negatiewe kolom geplaas, terwyl "Goed" die eerste kategorie van die positiewe kolom is.

Kriteriagewys is daar drie hoofkriteria waarvan elk sy onderafdelings het. Die eerste hoofkriterium word nie benoem nie, maar omdat dit uit net twee onderafdelings bestaan, is dit duidelik dat oor die posbeskrywing en vaardighede daaraan verbonde handel. Die interessantheid is dat die mentor/evalueerder moet aandui of hy of sy self na die posbeskrywing en voortspruitende vaardighede verwys het en of die tolk van die posbeskrywing en vaardighede bewus is. Hierdie twee vrae word egter nie op die sespuntskaal beoordeel nie, maar net met 'n "ja" of "nee".

Die tweede hoofkriterium word as "tolkvaardighede" benoem en sestien onderafdelings kom voor. Hoewel vroeër verwys is dat daar van 'n tolk verwag word om vyf tale magtig te wees, maak die vorm net voorsiening om drie tale se taalvaardigheid te beoordeel. Die ander onderafdeling kan volgens my as navorser se indruk verdeel word in tolkvaardighede, soos luistervaardighede, stemgehalte en uitspraak en situasionele vaardighede soos byvoorbeeld die vermoë om nie persoonlike opinies uit te druk nie, of die vermoë om nie as advokaat vir die verdediging of aanklaers op te tree nie. Volgens Moholo (2013) word emosionele intelligensie beoordeel op grond van hoe taktvol die tolk 'n persoon hanteer wat die tolk nie voldoende kans gee om die persoon se uiting konsektief te tolk nie. Respek vir die menswees van byvoorbeeld aangeklaagdes is ook 'n aanduiding van emosionele intelligensie. Analitiese vaardighede hang volgens Moholo (2013) saam met die vermoë van die tolk om wanneer 'n getuie byvoorbeeld uit 'n baie spesifieke kulturele agtergrond praat, dit korrek te tolk.

Die derde hoofkriterium word as “tolkverrigting” benoem en beoordeel onder meer: getrouheid aan die register, dialek en ook die geleentheid (3.2), register (3.7), prosodie wat na die ritme van lewering verwys, nieverbale gedrag wat oogkontak insluit en die gebruik van notas.

Hierdie mentorkontrolelys moet nie as ’n evalueringsvorm in die sin van ’n instrument tot produkevaluering gesien word nie. Dit gee egter wel ’n baie volledige beeld van die onderskeie onderafdelings wat saamwerk om die geheelbeeld te vorm op grond waarvan ’n evalueerder die hofolk se optrede en vaardigheid op die hofvloer evalueer.

#### 4.4.5.2 Produkevaluering deur die gebruikers van die tolkdien

Moholo (2013) is van mening dat dit waarde kan toevoeg indien die gebruikers van die tolkdien, soos landdroste, regverteenvoerders en selfs beskuldigdes betrek word by die evaluering van die gehalte van die tolkdien. Die uitvoerbaarheid is egter ’n vraagstuk want die probleem is dat die genoemde persone meestal nie oor die taalkennis beskik om hulle te kan uitlaat oor die gehalte van die tolkprodukt nie.

Daar was volgens Moholo (2013) ’n geval in die Oos-Kaap waar ’n beskuldigde gekla het oor die gehalte van die tolking en waar die hoofhofolk en inspekteur van hofolke die opname van die betrokke hofsaak nagegaan het en inderdaad bevind het dat die tolk nie ’n tolkprodukt van ’n hoë gehalte gelever het nie.

Die aanvaarding dat die hofolk werk van ’n hoë gehalte sal lewer, is egter al deur ’n hofsaak bevestig. Beide Moholo (2013) en Lotriet (1997:51) verwys na die uitspraak in die saak van Staat v Mpopo (1978) waar die uitspraak lui dat selfs waar die landdros die taal van die getuie verstaan en dit magtig is, die landdros hom of haar steeds moet verlaat op die tolk se weergawe om die feite van die saak te interpreteer. Dit beklemtoon net watter verantwoordelikheid daar op die hofolk se

skouers rus om die boodskap getrou te tolk. Dit bevestig ook waarom evaluering gedoen moet word om te bevestig dat tolking van 'n hoë standaard deurlopend gelewer word.

Tans word die menings van die gebruikers van die tolkdieners nie benut om die tolkprodukt te beoordeel nie. Daar word verwag dat die gebruikers moet kla oor die gehalte van die tolkdieners en dit wil voorkom asof die gebrek aan klagtes geïnterpreteer word as 'n aanduiding van instemming deur die gebruikers dat die tolkprodukt van 'n aanvaarbare gehalte is.

#### 4.4.6 Opleiding en tolkgehalte

Dit blyk dat die kwessie van die opleiding van tolke 'n omstrede kwessie is waarvoor baie menings bestaan. Moeketsi (1999:3) stel dit dat die regstelsel versuim om hoftolke van behoorlike opleiding ten opsigte van tolkvaardighede, beheersing van regstaal en kommunikasievaardighede te voorsien. Sy voer aan dat tolking die potensiaal het om baie inligting verlore te laat gaan en dat reg so nie sal geskied nie. Moeketsi (1999:4) stel dit selfs dat die Departement van Justisie deur kortsigtigheid nalaat om hoftolke betekenisvol op te lei. Hlophe (2004:45) is van mening dat die gehalte van hoftolking oor die algemeen swak is om die primêre rede dat daar 'n gebrek aan opleiding is.

Vroeër in hierdie hoofstuk is daarna verwys dat hoftolke op grond van 'n graad 12-kwalifikasie en getoetste taalvaardigheid aangestel word. Moeketsi (2007:132) meld dat die nuweling eers vir 'n dag of drie mondeling deur die hoofhofolk toegelig word oor die werking van die hof, die betrokkenes en hulle funksies en aanspreekvorme, die soorte misdade wat in verskillende howe aangehoor word en die fases van 'n verhoor. So 'n nuweling word volgens Moholo (2013) deur 'n induksieproses aan hoftolking blootgestel. Die induksie begin deur die nuweling aan 'n ervare tolk toe te wys en te verwag dat die nuweling die ervare tolk se optrede en tolking in die hof waarneem terwyl die nuweling aantekeninge maak van die terminologie wat gebruik

word. Die senior moet vir die nuweling as voorbeeld dien, maar ook as mentor. Sodra die senior tolk tevrede is dat die nuweling vertrouwd is met die hofprosedure en terminologie, sal die senior aanbeveel dat die nuweling kan begin tolk. Eers word die nuweling slegs gebruik om prosedurele aangeleenthede, soos wanneer 'n beskuldigde die eerste keer in die hof verskyn en die saak bloot uitgestel word, te tolk. Sodra die nuweling hom- of haarself bewys het met eenvoudige prosedures soos die uitstel van 'n hofsaak, sal die senior die nuweling die verantwoordelikheid gee om byvoorbeeld onbetwiste borgaansoeke te tolk. Daarna sal die nuweling betwiste borgaansoeke begin tolk. Op hierdie wyse word 'n nuweling geleidelik blootgestel aan die hofomgewing en word meer uitdagende opdragte geleidelik aan hom of haar toevertrou.

Behalwe hierdie informele opleiding, word daar volgens Moeketsi (1999:133) ook formele opleiding aan die Justisiekollege in Pretoria aan nuut aangestelde hoftolke verskaf. Die Justisiekollege in Pretoria bied volgens Moholo (2013) 'n basiese kursus in hoftolking aan. Die kursus word egter net op sekere tye van die jaar aangebied en die praktyk is dus meestal dat tolke reeds ver gevorderd is met hulle induksie wanneer hulle die geleentheid kry om die basiese kursus van die Justisiekollege te deurloop. Volgens Blaauw (1997:92) is die Justisiekollege se riglyn dat die basiese kursus binne twaalf maande na die aanstelling van 'n permanente hoftolk, deur daardie tolk deurloop moet word. Moeketsi (1999:133) meld dat gevalle voorkom waar tolke reeds vyf jaar lank werk, maar nog steeds nie die opleiding deurloop het nie.

Die inhoud en duur van die opleiding aan die Justisiekollege word ook gekritiseer. Moeketsi (2007:99) verwys na ses weke van opleiding, maar sy noem dat die fokus te beperk is tot taalvaardigheid, die oordra van registerme in omgangstaal en 'n basiese begrip van die strafreg. Moeketsi se mening is dat hierdie beperkte opleiding nie die gewenste gehalte tolkdienste tot gevolg kan hê nie. Moholo (2013) stel dit ook dat die belangrikste aspek wat die gehalte van tolking negatief raak, die gebrek aan formele opleiding is. Hy sou wou sien dat tolke intense opleiding deurloop. So meld Moholo dat die opleidingskursus vir nuwelingtolke onlangs van ses weke na vier weke verkort is.

Die gevoel onder hofholke dat hulle opleiding onvoldoende is, blyk 'n ou bekende probleem te wees, want Lotriet (1997:54) meld dat die hofholkvakbond, die South African Court Interpretation Officers' Allied Workers Union (SACIOAWU) tydens hulle kongres in April 1994 al besluit het dat behoorlike opleiding van geregstolke vereis moet word en dat die kwalifikasies van hofholke verbeter moet word.

Moholo (2013) verwys ook na 'n diplomakursus wat deur die Universiteit van die Vrystaat vir hofholke aangebied word. Hierdie kursus word egter deur die betrokke sektorale onderwys- en opleidingsowerheid (beter bekend volgens die Engelse afkorting SETA) gereël en geadministreer. Dit is dus die Departement van Justisie wat bepaal watter tolke en hoeveel van hulle opgelei moet word. Die Departement voorsien die name van die tolke aan die UV en die SETA betaal vir die kursus van die betrokke persone.

Hoewel daar informele en formele opleiding van hofholke aangebied word, is die deurlopende tema wat oor jare dieselfde bly dat die hofholke voel dat hulle nie voldoende opgelei word nie.

#### 4.4.7 Samevatting

Tolking in howe in die gebied wat tans as Suid-Afrika bekendstaan, word volgens sommige wetenskaplikes al ten minste vanaf die sewentiende eeu onderneem. Hierdie studie beklemtoon dat daar 'n direkte verband tussen die onderneem van 'n tipe evaluering en 'n beplanningstap bestaan.

Wanneer taalbeplanningskundiges soos Rubin, Haugen, Kaplan & Baldauf en selfs Grin die taalbeplanningsproses uiteensit, maak hulle daarvoor voorsiening dat die feite oor die taalomgewing en taalsituasie versamel en oorweeg word om die beleidsopsies te bepaal. In die geval van hofholking in die landdroshowe in die Suid-

Vrystaat is dit nie meer nodig om konteksevaluering of selfs insetevaluering te onderneem ter taalbeplanning nie, omdat daar al lank konsensus bereik is dat daar sonder tolke 'n onoorbrugbare interlinguale kommunikasiegaping in die landdroshowe sal heers wat regspleging onmoontlik sal maak. Ten opsigte van insetevaluering is die beginsel dat daar een tolk per funksionerende hofsaal in elke landdroshof in Suid-Afrika moet wees ook al lank algemeen in die Departement van Justisie aanvaar en beplanning oor menslike en fisiese hulpbronne is nie nou toepaslike nie. Gevolglik word insetevaluering in die Departement van Justisie en daarom ook in landdroshowe in die Suid-Vrystaat net tot die beperkte mate onderneem om vakatures te vul.

Die betrokkenes op toesighouervlak en hoër besef nie dat veranderinge aan die struktuur waarvolgens poste op 'n organogram bepaal word, prosesevaluering uitmaak nie. Ten spyte van die beeld van 'n baie stabiele staatsdepartement, is daar tekens van verandering wat van tyd tot tyd plaasvind, en wat dus deur prosesevaluering voorafgegaan moes word. Dit sluit die skepping van die posbenaming "hoftolk", die eerste aanstelling van 'n inspekteur van hoftolke vir die Vrystaat (nadat dit posvlak reeds in ander provinsies geïmplementeer is), en die omskakeling van inspekteurs van hoftolke na groepsbestuurders vir 'n spesifieke gebied wat die verantwoordelike gebied met omtrent twee-derdes verminder, in. Prosesevaluering word egter nie uit die Suid-Vrystaat geïnisieer of selfs bestuur nie, want die mag om 'n werkstudie en posevaluering te magtig, berus by die nasionale strukture van die Departement van Justisie.

Die tipe evaluering wat egter op 'n daaglikse basis deur die toepaslike toesighouers, naamlik die hoofhoftolke onderneem word, is produkevaluering omdat dit gehaltebeheer oor die tolke se werkverrigting behels. Produkevaluering word volgens 'n vaste program onderneem en vorm ook deel van die prestasiebeoordelingstelsel van die Departement. Anders as die tolkdienste waarna reeds verwys is, word produkevaluering nie aan die hand van 'n gestandaardiseerde instrument onderneem nie, maar op grond van 'n geheelindruk deur die hoofhoftolke. Daar bestaan egter 'n instrument wat onderliggend die kriteria vir die evaluering

bepaal. Gebruikers van die tolkdienst se enigste manier om by produkevaluering betrokke te raak, is deur klagtes aanhangig te maak. Oudio-opnames word wel van die tolkprodukt gemaak, maar dit word uitsluitlik vir evaluering benut wanneer 'n klag oor gebrekkige tolkgehalte aanhangig gemaak is.

Die bestudering van hofvolking in landdroshoue in die Suid-Vrystaat bevestig dat die voorkoms en veral die werking van evalueringstipes moeilik op hul eie bepaal kan word. Die taalbeplanners is korrek in hulle aanname dat evaluering in diens van beplanning staan. Die gevolge van prosesevaluering kan in die Suid-Vrystaatse landdroshoue waargeneem word, maar dit is die gevolg van beplanning wat op 'n hoër vlak onderneem word. Gevolglik is funksionele evaluering ten opsigte van landdroshoue in die Suid-Vrystaat slegs ten opsigte van produkevaluering opgemerk.

Opleiding (of die gebrek daaraan) het duidelik 'n negatiewe invloed op die gehalte van die getolkte produk. Totdat daar vanaf 'n toepaslike gesagsvlak beplanning onderneem word, wat hopelik deur die toepaslike evalueringstipe(s) gerig word, sal die klagte wat al van 1994 aangeteken word dat die opleiding van hoftolke onvoldoende is, voortduur.

#### 4.5 Tolking in Tshwane Metroraad

Volgens hul eie webblad het die City of Tshwane na die plaaslikeregeringsverkiesing van 2011 in sy huidige vorm begin funksioneer nadat die munisipale gebiede wat voorheen as Groter Pretoria, Bronkhorstspuit en Cullinan bekend gestaan het in een metroraad geïnkorporeer is (Tshwane, s.a.(a)). Die City of Tshwane het ongeveer 2,5 miljoen inwoners en hulle taalbeleid wat op 2 Augustus 2007 aanvaar is en op 27 November 2012 gewysig is, maak vir agt tale van kommunikasie. Tolkdienste word ingevolge die taalbeleid tydens dissiplinêre verhore, raadsvergaderings, openbaredeelnamervergaderings en op versoek vir ander toepaslike forums verskaf (Tshwane, s.a.(a)).

#### 4.5.1 Sosiolinguistiese agtergrondstelling

Plaaslike regering, waarvan Tshwane Metroraad 'n voorbeeld is, het saam met die res van Suid-Afrika die maatskaplike en grondwetlike omwentelinge ondergaan waarna al in detail in hierdie proefskrif verwys is en waarop nie nou weer uitgebrei gaan word nie. Die het onder meer behels dat verskeie klein munisipaliteite wat op grond van ras verdeel is, begin saamwerk het in aanloop tot die eerste demokratiese plaaslike verkiesings wat in 1995 plaasgevind het. Net soos in die geval van die Parlement van Suid-Afrika, het hierdie samewerking begin plaasvind terwyl die Oorgangsgrondwet (200 van 1993) van krag was wat ingevolge artikels 3(2) en 3(5) bepaal het dat taalregte en status wat by inwerkingtreding van hierdie Grondwet bestaan, nie ingekort mag word nie. Om Engels en Afrikaans se status as gebruikstale nie in te kort nie, maar tog ook voorsiening te maak dat die ander amptelike tale gebruik kan word, word aanvaar dat die tolkdieners in die ou Pretoria stadsraad ingestel is.

Die kans is goed dat toe die nuwe geïntegreerde raad vir die Groter Pretoria in 1995 verkies is en selfs nadat die Grondwet (1996) aanvaar is, 'n kultuur van tolking reeds in die raad gevestig is wat deur nuwe administrasies voortgesit is.

Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika (1996) verwys in artikel 6(3)(b) na tale op plaaslike-owerheidsvlak en bepaal dat munisipaliteite die taalgebruike en taalvoorkeure van hul inwoners in aanmerking moet neem. Selfs met die aanvaarding van 'n gewysigde taalbeleid vir Tshwane in 2012 wys hulle daarop dat hulle taalbeleid opgestel is met inagneming van die grondwetlike erkenning van elf amptelike tale, in teenstelling met net twee amptelike tale voor 1994, en dan ook veral die vereiste dat munisipale regerings die taalvoorkeur van hulle inwoners in ag moet neem. Die inwerkingtreding van die Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels (32 van 2000) het gemeenskapsdeelname 'n vereiste in plaaslike regering gemaak. Op grond daarvan is besluit om taalfasiliteringsdienste beskikbaar te stel en om 'n eie taalbeleid op te stel om veeltaligheid te bevorder (Tshwane, 2012:1).

In die vorige paragraaf word na 'n gewysigde taalbeleid verwys, want reeds op 2 Augustus 2007 is 'n taalbeleid wat deur die taaldienste-eenheid opgestel is, aanvaar om seker te maak dat die inwoners van Tshwane met die munisipaliteit kan kommunikeer en toegang tot dienste kan verkry in die taal wat hulle die beste verstaan. Die munisipaliteit het ses tale as sy amptelike tale van kommunikasie aanvaar, naamlik Afrikaans, Engels, Zoeloe, Noord-Sotho, Tswana en Tsonga (Tshwane, s.a.(b)). In 2012 is die Metro se amptelike tale tot agt vermeerder deurdat Ndebele en Venda ook bygevoeg is op grond van Sensus 2001 se bevindinge oor Tshwane se inwoners se huistaalgebruik en -voorkeure, asook die aanbevole provinsiale taalkeuses in die konsepttaalbeleid van die Gautengse provinsiale regering van 30 April 2004. Die munisipaliteit laat egter die ruimte om die amptelike tale te heroorweeg op grond van verdere opnames van taalvoorkeure in die spesifieke munisipale gebied (Tshwane, 2012:6).

Strategieë wat aangewend word om veeltaligheid in Tshwane te bevorder, sluit die volgende in: Vertaling en redigering, terminologie-ontwikkeling, tolkdienste, taalopleiding, en taalbeleidsbestuur. Onder die subafdeling van tolkdienste word spesifiek vermeld dat tolking voorsien word om aan inwoners van Tshwane die geleentheid te bied om aan besluitneming deel te neem. Die taaldienste-eenheid van die stad fasiliteer tolkdienste by dissiplinêre verhore, raadsvergaderings, vergaderings van die stadsbeplanningskomitee, en alle ander forums waar dit vereis word (Tshwane, s.a.(b)).

Die gaping wat bestaan tussen die tolkdienste wat voorsien word en wat wel gelewer word, blyk uit die vergelyking van bogenoemde webwerf van Tshwane wat werklike lewering weerspieël, teenoor hulle taalbeleid van 2012 wat in bepaling 8.3.2 addisioneel tot die bogenoemde dienste, ook voorsien dat skakeltolking beskikbaar moet wees indien personeellede by 'n kliëntedienssentrum, betaalpunt, kliniek of ander openbare munisipale plek kliënte nie mondelings in die taal van hul keuse kan help nie.

Tshwane bestig dat dit belangrik is dat maatreëls soos die bogenoemde tolkdien deel moet wees van 'n lewensvatbare en praktiese taalbeleid van 'n munisipaliteit (Tshwane, 2010:1). Dit is belangrik dat die klem hier val op die praktiese neerslag wat die idee van veeltaligheid moet vind. Mkhathshwa (2010:3) verwys na navorsing wat aantoon dat swak dienslewering hoofsaaklik 'n manifestasie van swak kommunikasie is. Die regering bereik nie die harte en gedagtes van die mense nie omdat ivoortoringtale gebruik word en nie die tale van die mense nie. Nyangintsimbi (2013) bevestig dat die benutting van tolking tydens die werksaamhede van Tshwane Metro een van die belangrike implementeringsmeganismes van hulle taalbeleid is.

Hoewel Tshwane 'n lofwaardig idealistiese taalbeleid vir hulself stel, moet dit beskou word in die lig van Grin (2003:85) se opmerking dat beleid nie teen voornemens geëvalueer moet word nie, maar wel teen uitkomst van die beleid. Taalbeplanningsagentskappe moet meganismes hê om aanbevelings te kan afdwing.

#### 4.5.2 Konteksevaluering van tolkingbeplanning in Tshwane Metro

Konteksevaluering verwys na die omskrywing van die taalgemeenskap, die heersende en ideale taalomgewing, onvervulde behoeftes en onbenutte geleenthede en probleme wat verhoed dat bestaande geleenthede benut word, in. Die diagnose van probleme help om doelwitte te ontwikkel wat weer die taalbeleid kan verbeter.

Wanneer die taalomgewing waarbinne 'n instelling funksioneer, verander weens 'n veranderde politieke omgewing, bied sodanige verandering probleme, maar ook geleenthede. Fritze (2013) meld dat sy in Desember 1992 uit die diens van die taaldiensafdeling van die ou Pretoria Munisipaliteit getree het. Gedurende 1994 is die destydse hoof van taaldienste van Pretoria Munisipaliteit oorlede en nadat sy genader is om aansoek te doen, is Fritze teen Januarie 1995 as die nuwe hoof van taaldienste van Pretoria Munisipaliteit aangestel. Hierdie beskrywing met datums is van toepassing, want Fritze (2013) bevestig dat toe sy die munisipaliteit in Desember 1992 verlaat het, geen tolkdien gelever is nie. Toe sy in Januarie 1995 weer diens

aanvaar het, is daar wel 'n tolkdiens tydens die raadsvergaderings van die "Greater Pretoria Municipal Council" (GPMC) gelewer, maar die vergaderings van Pretoria Stadsraad het sonder die lewering van 'n tolkdiens plaasgevind.

Die onderskeid tussen die twee rade kan getref word teen die agtergrond van die politieke verwickelinge van daardie tyd. Die Pretoria Stadsraad het net die ou blanke gebied van Pretoria verteenwoordig met blanke raadslede wat Afrikaans en Engels magtig was, terwyl die GPMC 'n veelrassige vergadering was ter voorbereiding van samesmelting van ongeveer 18 afsonderlike munisipale gebiede tot een groot munisipaliteit na die eerste ten volle demokratiese plaaslikeregeringsverkiesing in 1995. Die feit dat tolking vir die GPMC verskaf is, maar nie vir Pretoria Stadsraad nie, toon dat die taalbehoefte van die betrokkenes by die onderskeie vergaderings in ag geneem is. Die verrekening van die taalprofiel en die benutting van geleenthede om probleme te oorkom, is een van die kenmerke van konteksevaluering. Fritze (2013) bevestig dat die tolkdiens aanvanklik net tussen Engels en Afrikaans, en later tussen Engels en Noord-Sotho gelewer is.

As deel van die LANGTAG-proses, is daar in 1996 'n oudit van die voorsiening van taalfasiliteringsdienste onderneem. In die finale LANGTAG-verslag word aangetoon dat die plaaslike regering van die destydse Pretoria een van die min plaaslike owerhede was wat op daardie stadium reeds 'n tolkdiens gelewer het. Professionele konferensietolke het Afrikaans na Engels getolk. Toe is reeds voorsien dat die diens spoedig na Afrikatale uitgebrei sou word (Department of Arts, Culture, Science and Technology, 1996b:201). Die taaldiens van die GPMC se betrokkenheid by die LANGTAG-proses het volgens Fritze (2013) 'n belangrike rol gespeel om die taaldiens bewus te maak van moontlikhede ten opsigte van taalbeplanning, waarvan hulle by die taaldiens nie vroeër van bewus was nie.

In 'n oorsig van vertaling- en tolkinginfrastruktuur wat op plaaslikeregeringsvlak tot stand gebring is, verwys Beukes (2006:19) na taalbeplanning as deur "die Stad van Tshwane Metropolitaanse Munisipaliteit" (sic), die stad Kaapstad en die stad

Johannesburg onderneem is. Beukes se bevinding is dat Tshwane die voorbeeld is wat nagevolg behoort te word, aangesien hulle dienste soos vertaling, redigering en tolking in Engels, Afrikaans, Noord-Sotho en Zoeloe onderneem.

'n Verdere aanduiding van die aangryp van geleenthede deur Tshwane se taaldiens om die interlinguale kommunikasiegaping te oorbrug, is te vinde in Beukes (2006:19) se bevestiging dat na die loodsing van die Telefoontolkdiens vir Suid-Afrika (Tissa) deur die regering op 9 Mei 2005, die diens op plaaslikeregeringsvlak beskikbaar was by 'n gesondheidskliniek, die metropolisie en kliëntesorg van die Stad van Tshwane Metropolitaanse Munisipaliteit. Toe die telefoontolkdiens vir klinieke in Tshwane ingestel is, was die taaldienseenheid volgens Badenhorst (2013) baie betrokke by die bemerking en verduideliking van die diens. Die gesondheidspersoneel was deur die bank baie positief oor die telefoontolkdiens by klinieke. Tissa is teen 2007 gestaak weens bestuursprobleme en litigasie (Parliamentary Monitoring Group, 2007). Die opskorting van die telefoontolkdiens was 'n nasionale besluit en nie 'n besluit op die munisipale vlak nie.

Die feit dat Tshwane wel konteksevaluering benut het om hulle taalbeplanning, en spesifiek hulle tolkingbeplanning te rig, word bevestig uit die bogenoemde voorbeelde van kennisname van behoeftes wat in die taalomgewing bestaan, en die implementering van meganismes om geleenthede tot taalfasilitering te benut.

#### 4.5.3 Insetevaluering van tolkingbeplanning in Tshwane Metro

Aangesien die voorsiening van tolke en tolktoerusting in die geval van Tshwane Metroraad rofweg elke twee jaar deur 'n tenderproses geskied, is daar 'n vaste siklus in die stelsel ingebou waarvolgens die insette tot die tolkdienste elke twee jaar geëvalueer moet word.

Volgens Fritze (2013) is die tolkdienst reeds in 1995 gedeeltelik met gehuurde toerusting gelewer en gedeeltelik met toerusting wat Pretoria Munisipaliteit se eiendom was. Sy meld dat die Munisipaliteit oor twee tasse ontvangerstukke beskik het wat voor elke vergadering gelaai moes word. Tolkhokkies is ook op een van die twee persgalerieë ingerig en sy onthou dat die tolke se mikrofoon 'n vaste installasie in die tolkhokkies was. Verder bevestig Fritze (2013) dat die tolkdienst aanvanklik gelewer is deur kwotasies aan te vra wanneer 'n diens verlang is. Munisipale wetgewing maak egter daarvoor voorsiening dat wanneer die koste van 'n diens 'n sekere perk oorskry, dit nie meer volgens kwotasies aangevra mag word nie, maar op tender geplaas moet word. Dit het veroorsaak dat die tolkdienst later op tender geplaas is.

Nyangintsimbi (2013) bevestig dat Tshwane Metroraad teen laat 2013 steeds nie tolke aanstel op hulle diensstaat nie. Hulle benut tolke van 'n bepaalde tolkdienstverskaffer eerder op 'n *ad hoc*-basis vir waar en wanneer 'n tolkdienst gelewer moet word. So kan daar vir meer tale voorsiening gemaak word indien die spesifieke geleentheid tolking in meer tale vereis.

Kruger (2013) bevestig in haar hoedanigheid as eienaar van 'n tolkagentskap wat tussen 2003 en 2009 tolkdienste op tender aan Tshwane Metro gelewer het, dat hulle twee Engelse/Afrikaanse en twee Noord-Sotho/Engelse simultane tolke voorsien het vir raadsvergaderings, maar dat hulle vir vergaderings van die stadsbeplanningskomitee slegs een tolk voorsien het wat Afrikaans simultaan na Engels getolk het. Tydens imbizo's en konferensies is daar vir verskeie taalkombinasies voorsiening gemaak, maar die spesifieke tale is deur die teikengehoor bepaal. By dissiplinêre verhore het die betrokkenes bepaal in hoeveel tale konsekatief getolk moes word. Dissiplinêre verhore is al in Venda, Zoeloe en Tsonga getolk.

Verskillende agentskappe het volgens Wallace (2013) op verskillende tye die tender gehad het om die tolkdienst vir Tshwane Metroraad te voorsien. So byvoorbeeld het

Multilingua Translation/Interpretation Services cc onder bestuur van prof. Alet Kruger en dr. Kim Wallmach tussen 2003 en 2009 die kontrak gehad. Kruger (2013) bevestig dat Multilingua betrokke geraak het nadat hulle op grond van 'n versoek vir tenders hulle tender ingedien het en aangestel is. Die aanstelling was in elke geval geldig vir twee jaar lank.

Vir 'n tydperk nadat Multilingua se kontrak tot 'n einde gekom het, het Conference Communications (wat reeds verantwoordelik was vir die voorsiening van die tolktoerusting) volgens Wallace (2013) vir 'n tyd lank tolke direk gekontak om diens tydens raadsvergaderings te lewer. Die tolke wat in daardie tydperk benut is, was egter dieselfde tolke as wat voorheen deur Multilingua na Tshwane gestuur is. Daarna is die tender aan 'n ander agentskap toegestaan wat nie 'n gevestigde naam in die tolkbedryf was nie. Hierdie agentskap wou van die gevestigde tolke se dienste gebruik maak, maar omdat die agentskap ondergekwoteer het op hulle tender, was hulle volgens Wallace (2013) nie in 'n posisie om die tolke die aanvaarde professionele tarief te betaal nie en gevolglik het die bestaande tolke hulle nie vir diens deur die betrokke agentskap beskikbaar gestel nie. Vir 'n paar maande is van ander tolke gebruik gemaak, maar die raadslede van Tshwane was geweldig ontevrede oor die gehalte van die diens wat toe gelewer is. Tydens 'n spesifieke vergadering het werknemers van Tshwane Metro die vorige tolke direk gekontak en versoek om dadelik na die vergadering te kom om 'n tolkdienst te lewer.

Sedertdien is die kontrak vir die tolkdienst volgens Wallace (2013) aan Wits Language School toegeken wat teen 2013 steeds die tolkdienst lewer. Wits Language School staan onder leiding van dr. Kim Wallmach en die projekbestuurder vir die tolkdienst is mnr. Eugene Mathey.

Wallace (2013) meld dat die tolke al genader is om ook te tender om die tolkdienst te lewer, wanneer nuwe tenders aangevra word, maar dat die tolke nog nie suksesvol was om direk die tender vir die lewering van die tolkdienst te kry nie. Dit is wel interessant dat hoewel die agentskap wat verantwoordelik is vir die verskaffing van

die tolke al 'n paar keer verander het, die verskillende agentskappe hoofsaaklik dieselfde tolke benut om die diens te lewer. Dit lyk dus asof Tshwane Metroraad verkies om deur 'n agentskap te werk en nie direk met tolke nie, want na alle waarskynlikheid behoort dit goedkoper te wees om tolke direk te betrek, sonder die tussenkoms van 'n agentskap. Wallace bevestig dat die tolke se tender bloot die prys was wat die tolke gewoonlik van die agentskap ontvang.

Nyangintsimbi (2013), Wallace (2013) en Kruger (2013) noem dat daar fisiese tolkefasiliteite ingerig is wat dit moontlik maak om die vloertaal tydens raadsvergaderings in twee ander tale te tolk. Hoewel Tshwane Metroraad agt amptelike tale het, word die raadsvergaderings hoofsaaklik in Noord-Sotho en in Afrikaans getolk omdat die grootste aanvraag daarvoor bestaan. Die praktyk blyk 'n afwyking te wees van die taalbeleid van Tshwane Metroraad wat in afdeling 8.2.3 bepaal dat die munisipaliteit moet voorsiening maak vir gelyktydige tolkwerk vanaf en na enige van die amptelike tale van die munisipaliteit. Die fisiese realiteit dat daar net twee tolkhokkies in die raadsaal beskikbaar was en die feit dat daar nie deur die raadslede op meer tale aangedring is nie, blyk die faktor te wees wat bepaal het raadsvergaderings tussen Engels, Afrikaans en Noord-Sotho getolk is. Die plasing van die tolkhokkies in die ou raadsaal was volgens Badenhorst (2013) ook nie ideaal nie en kon die tolkgehalte nadelig geraak het. Daar word egter aan 'n nuwe vergadersaal vir raadsvergaderings gebou en die voorsiening wat in die nuwe fasiliteit vir tolking gemaak word, kan nuwe moontlikhede bied.

Die proses wat gevolg word om 'n tolkagentskap aan te stel, het volgens Kruger (2013) dieselfde gebly oor haar totale tydperk van betrokkenheid as tolkdienverskaffer deur 'n agentskap aan Tshwane Metroraad vanaf 2003 tot 2009. Die proses behels dat Tshwane se voorsieningsketteringbestuurseenheid in dagblaaie sou adverteer dat hulle tenders vir 'n tweejaartydperk aanvra. Die tenderproses word volgens Badenhorst (2013) voorafgegaan deur 'n verpligte inligtingsessie vir voornemende tenderaars. Dit word bevestig deurdat die verpligte inligtingsessie vir die tender wat op 5 Julie 2007 gesluit het, op 18 Junie 2007 by die munisipale kantoor sou plaasvind (Tshwane, 2007:3).

'n Stel dokumente is dan aan voornemende tenderaars beskikbaar gestel wat uiteengesit het wat die vereistes was waaraan die diensverskaffers moes voldoen. Hierdeur het die Metroraad dus ook sekere minimumstandaarde gestel waaraan tenderaars moes voldoen. Die tenderdokument bepaal dat die munisipaliteit een week voorafkennisgewing van vergaderings sal gee, maar vereis ook dat die tenderaar in noodgevalle in staat moes wees om met slegs een dag kennisgewing ook 'n tolkdienst te kon lewer. Die tenders is in 2007 beoordeel op grond van die prys van die diens wat 80% van die gewig sou dra, en op eienaarskap deur voorheen benadeeldes wat 20% van die gewig sou dra (Tshwane, 2007:31)

Multilingua Translation/Interpretation Services cc is volgens Mhlom (2007:1-2) deur middel van 'n brief wat 5 November 2007 gedateer is in kennis gestel dat die munisipaliteit hulle tender wat 2 Julie 2007 gedateer is, op 29 Oktober 2007 aanvaar het. Hulle moes vanaf 1 November 2007 of die naaste datum die diens volgens die aanvaarde tender begin lewer. Die omskrywing van "of naaste datum" kan verstaan word in die lig van Kruger (2013) se bevestiging dat Multilingua omtrent 'n jaar vooruit 'n lys van beoogde stadsraadsvergaderings en stadbeplanningskomiteevergaderings ontvang het, wat omtrent 'n week voor die vergadering weer deur die taaldienseenheid van Tshwane bevestig is. Dit het egter soms gebeur dat vergaderings weens politieke gebeure herskeduleer is, wat dan deur die Tshwane-taaldienst onder die agentskap se aandag gebring is. Kruger kon wel gevalle onthou waar hulle minder as 24 uur kennis van veral dissiplinêre verhore gekry het, maar die agentskap was selfs dan in staat om tolke teenwoordig te hê. Die kontrak kan met 3 maande skriftelike kennisgewing deur die munisipaliteit gekanselleer word (Tshwane, 2007:13).

Hoewel dit meer 'n kwessie van kontrole as evaluering is, meld Kruger (2013) dat daar in 'n stadium gevalle voorgekom het waar tolke uit die personeel van Tshwane Metroraad byvoorbeeld vir twee ure getolk het aan 'n dissiplinêre verhoor, maar dan

vergoeding vir die hele dag geëis het. So 'n situasie kan ontstaan indien gebrekkige beheer toegepas word.

Ten opsigte van toerusting bevestig Wallace (2013) en Kruger (2013) dat raadsvergaderings simultaan uit klankdigte tolkhokkies getolk word, maar dat dissiplinêre verhore sonder die benutting van tolktoerusting konsekatief getolk word. Daar is van gehuurde tolktoerusting gebruik gemaak wat deur ondernemings soos onder andere Conference Communications verskaf is, hoewel daar ook al 'n ander toerustingverskaffer betrokke. Die handelsname van die tolktoerusting wat benut is, was al Phillips en Sennheiser en tans is dit Taiden.

Die tenderuitnodiging maak dit duidelik watter tipe toerusting Tshwane van 'n diensverskaffer aanvra om die tolkdienst te lewer (Tshwane, 2007:4-5). Die toerusting word omskryf as:

- Infracom Interpretation System for single language combination, i.e. from any of the official languages into English, complete with single-interpreter console and headset
- Infracom Interpretation System for double language combination, i.e. from any of the official languages into English and vice versa, complete with double interpreter console and headset
- Infrared transmitters, per item
- Infrared headphones, per item
- Infrared radiators, per set
- Dol 8 interpreter console and headset, per item
- Fully equipped interpreter's booth (ISO: 2603:1998 compliant), complete
- Movable equipped interpreter's booth (ISO: 2603:1998 compliant) during the rebuilding/renovation of the Council Chamber in Muntoria
- Multimicrophone Conference Discussion System, complete with –
- Daisy-chained microphone system for multidelegate input and discussion with wideranging features to control meetings efficiently; and

- Digimic Microphone Management System with digimic delegate units, microphone with red ring luminance, single cable technology, on/off button which can be controlled by the delegate or the technician on duty, priority button for the chairperson, and gooseneck microphone with compact base
- Technical support: Staffing  
Services of a technician are to install and operate the system throughout the proceedings.

Benewens die bogenoemde tegniese vereistes, word praktiese vereistes ook gestel. Daar word byvoorbeeld beklemtoon dat die toerusting ten volle versoenbaar moet wees met die tolktoerusting wat op daardie stadium deur die munisipaliteit gebruik is (Tshwane, 2007:6).

Net soos vir die tolkdienverskaffer, vereis die tender dat die tolktoerustingverskaffer 'n professionele en erkende maatskappy wat tolktoerusting verskaf, moet wees wat in staat is om 'n kontrak van hierdie omvang uit te voer. Die toerustingverskaffer moet ook verwysings van vorige dienslewering by vergelykbare instellings verskaf en 'n organisasiestruktuur en personeeluitensetting moet ingedien word. Dan vereis die tender ook dat toerusting een uur voor die aanvang van 'n vergadering opgestel en in 'n werkende toestand moet wees en dat 'n opgeleide tegnikus die hele tyd beskikbaar moet wees om tegniese probleme te hanteer. Daar moet ook voldoende onderdele beskikbaar wees by die vergadering sodat 'n deurlopende diens moontlik is.

Badenhorst (2013) bevestig dat dit onder meer haar plig was om vroegtydig voor 'n raadsvergadering in die raadsaal te wees om seker te maak dat die toerusting betyds opgestel is en reg werk.

Die raadslede het volgens Wallace (2013) proppe op hulle lessenaars waar hulle hul tolkontvangstoestelle kan inprop. Die lede van die publiek en die pers ontvang los ontvangstoestelle waardeur hulle ook die tolking kan benut. Die feit dat die

raadslede nie mobiele tolktoerusting benut tydens raadsvergaderings nie, maar dat hulle hul oorstukke kan inprop, kan gesien word as 'n aanduiding dat daar op 'n effens meer permanente grondslag vir tolking voorsiening gemaak word.

Die inset van die toerusting wat nodig is om die diens te lewer skets egter net die helfte van die prentjie. Behalwe die toerusting, is persone nodig om die toerusting te benut om 'n tolkdienst te lewer. Ook rakende die inset ten opsigte van mensemateriaal, gee die oproep om te tender 'n beeld van wat die munisipaliteit beoog het vir die tolkdienst.

Taalkombinasies waarvoor voorsiening gemaak moet kan word, is: Afrikaans/Engels, Noord-Sotho/Engels, Zoeloe/Engels en Gebaretaal. Daar word egter voorsiening gemaak dat die getal taalkombinasies uitgebrei kan word (Tshwane, 2007:5).

Verder vereis die tender dat tolkagentskappe 'n professionele en erkende tolkmaatskappy moet wees, verwysings van vorige vergelykbare diens moet verskaf, en 'n organisasiestruktuur en personeeluitensetting moet verskaf. Tolke moet betyds wees (omskryf as 15 minute voordat die geleentheid begin), bystandtolke moet in 'n noodtoestand beskikbaar wees, die tolke moet die toerusting kan hanteer, die norme en etiese standaarde van die tolkprofessie handhaaf, die terminologie van plaaslike regering ken, SAQA-geakkrediteerde opleiding ondergaan het of SAVI-geakkrediteer wees. Die agentskap moet op 'n vaste koers per uur per taalkombinasie tender en oortyd nie in berekening gebring word nie.

Die insetevaluering wat meestal by tolkingbeplanning ter sprake kom, is om te besluit hoeveel persone om aan te stel, hoe die struktuur lyk op grond waarvan die menslike hulpbronne aangestel word en hoeveel toerusting aangekoop moet word. In die geval van Tshwane Metro behels insetevaluering dat die taaldienstbestuur moet aandui watter menslike hulpbronne en watter toerusting op tender aangevra word. Omdat 'n tender net vir 'n vaste tydperk toegeken word (meestal vir ongeveer twee

jaar) bied dit aan die Metro die geleentheid om sy vereiste insette elke twee jaar opnuut anders te spesifiseer, indien die ervaring tydens die afgelope tydperk aantoon dat aanpassing nodig is.

Beide Nyangintsimbi (2013) en Fritze (2013) bevestig dat die taaldiens insette moet lewer wanneer die tenderuitnodiging opgestel word, maar dat die oorweging en toekenning van die tenders vir die verskaffing van tolktoerusting, asook tolke om die diens te lewer, deur die tenderafdeling van die munisipaliteit oorweeg word en goedgekeur word. Deurdat die taaldiensbestuur die vereistes stel waaraan die verskaffers moet voldoen, maar nie self bepaal watter tenderaar suksesvol is nie, aangesien dit deur tenderspesialiste gedoen word, kan die taaldiensbestuur nie van bevoordeling van een agentskap bo 'n ander beskuldig word nie.

#### 4.5.3.1 Die benutting van tolke as insetevaluering

Die besluit oor watter tolke om te gebruik, is volgens die omskrywing van insetevaluering, 'n duidelike voorbeeld van insetevaluering. Die interessantheid van die prosedure wat by Tshwane Metro gevolg word, is dat Tshwane 'n tender aan 'n tolkagentskap toeken vir ongeveer twee jaar. Na die goedkeuring van die tender is die betrokke tolkagentskap verantwoordelik om die tolkdienste te lewer, en of die tolkdienste nou deur dieselfde tolke gelewer word en of daar maandeliks van verskillende tolke gebruikgemaak word; die Metro se belang is om toe te sien dat 'n diens van aanvaarbare gehalte gelewer word.

Kruger (2013) bevestig dat die aanstelling van die tolke uitsluitlik die verantwoordelikheid van die agentskap is wat die tender hou om die tolkdienste te lewer. Indien die Metro egter nie tevrede is met die diens wat 'n spesifieke tolk lewer nie, sal die taaldiens volgens Nyangintsimbi (2013) die tolkagentskap versoek om nie weer die tolk vir 'n vergadering van Tshwane Metro te gebruik nie. Dit gebeur egter bitter min dat dit nodig is om so 'n versoek te rig, omdat die taaldiens se ervaring is dat die agentskappe van goeie tolke gebruik maak. Dit is ook interessant dat

Wallace (2013) bevestig dat verskillende agentskappe dieselfde tolke sal benut om die tolkdienst aan Tshwane Metro te lewer.

Hoewel dit nie vir al die tolkagentskappe geld wat al 'n tolkdienst vir Tshwane Metroraad gelewer het nie, is dit interessant om te sien wat die kriteria is wat deur Multilingua Translation/Interpretation Services cc gebruik is wanneer hulle nuwe tolke ingeneem het. Volgens Kruger (2013) moes tolke wat vir Multilingua T/I Services wou werk aan die volgende kriteria voldoen:

- ouer as 30 jaar
- sy of haar moedertaal uitstekend magtig wees; moes verkieslik in hierdie spesifieke taalgemeenskap grootgeword het
- Engels goed magtig wees oor 'n breë reeks registers
- oor uitstekende vermoë tot openbare redevoering beskik
- tersiêre opleiding word verkies
- nagraadse taalopleiding of opleiding in vertaling/tolking is hoogs aanbeveel
- ten minste oor 50 uur se simultane wetgewertolkervaring beskik
- ten minste oor 10 dae se simultane konferensietolkervaring beskik
- akkreditering deur die Suid-Afrikaanse Vertaalinstituut (SAVI) dien as aanbeveling.

Ter samevatting kan bevestig word dat daar nie vakatures ontstaan op 'n vaste organogram nie. Indien 'n betrokke tolk nie beskikbaar is nie, moet die agentskap 'n plaasvervanger voorsien. Senior amptenare van die taaldienst maak seker dat tolking van toepaslike gehalte gelewer word.

#### 4.5.4 Prose-evaluering van tolkingbeplanning in Tshwane Metro

Prose-evaluering beskryf daardie veranderinge wat aan 'n program aangebring word nadat dit geïmplementeer is. Volgens Nyangintsimbi (2013) is die proses vir die lewering van 'n tolkdienst nog dieselfde as toe sy aanvanklik by die taaldiensteenhed betrokke geraak het. Wallace (2013) bevestig ook dat die getal tolke per

taalkombinasie en die Tshwane personeel wat luister na die diens dieselfde proses is as toe sy in 2003 by die tolkdienst betrokke geraak het. Hoewel die agentskap wat die tolke verskaf al gewissel het, bly die praktyk dat Tshwane Metroraad 'n tender aan 'n tolkagentskap toestaan wat dan verantwoordelik is om tolke te voorsien wanneer ook al tolke vir die werksaamhede van die Metroraad benodig word. Hoewel die persepsie dus wel onder betrokkenes bestaan dat die proses waarvolgens die tolkdienst aan Tshwane Metroraad gelewer word grootliks dieselfde is, is kleiner veranderinge aan die diens wel deur navorsing bevestig.

Die tolkdienst is in 1995 volgens Fritze (2013) uitsluitlik vir raadslede gelewer. Volgens Wallace (2013) is die diens uitgebrei sodat dit ook aan lede van die publiek en die pers beskikbaar is deur middel van mobiele ontvangstoestelle wat uitgedeel word soos nodig.

Verder bevestig Fritze (2013) dat die diens aanvanklik deur die komiteesekretarisse gereël en gekoördineer is. Dit was deur onderhandeling dat die verantwoordelikheid vir die reël en veral die monitor (evaluering) van die tolkdienst vanaf die komiteesekretarisse oorgeplaas is na die taaldienst.

Aanvanklik is die kwotasies en later die tender so opgestel dat die tolktoerustingverskaffer ook die tolke moes voorsien vir die lewering van die tolkdienst aan Tshwane Metroraad. Fritze (2013) bevestig dat die bestuur van die taaldienst besluit het om die twee funksies van tolktoerustingverskaffer en tolkdienstverskaffer te skei. Die rede was om kleiner tolkagentskappe wat oor bewese tolkvermoë beskik het, maar nie toegang tot konferensietolktoerusting gehad het nie, ook in staat te stel om afsonderlik te tender om die tolke te verskaf. Hoewel dit meer administrasie vir die taaldienst veroorsaak het deurdat twee tenderuitnodigings voorberei moes word en twee aparte diensverskaffers van vergaderings en veranderings in kennis gestel moes word, is Fritze van mening dat die skeiding van die twee dienste tot voordeel van Tshwane is.

Hoewel die taalpraktisyns en die bestuurders van die taaldiens van Tshwane Metro se gevoel korrek is dat dit wyse waarop die tolkdienst bedryf word grootliks ooreenstem met die prosedures wat sedert die instelling van die tolkdienst gevolg word, dui die bogenoemde voorbeelde tog aan dat daar aanpassings aan die diens aangebring is nadat dit geïmplementeer is. Sodanige aanpassings impliseer dat 'n bestuurder met voldoende gesag, op grond van 'n evaluering van die heersende proses, besluit het dat die betrokke verandering tot voordeel van Tshwane Metro sal wees en die genoemde verandering deurgevoer het. Selfs wanneer die gevoel is dat prosesse stabiel bly, word taalbeplanning tog onderneem om 'n taalbeleid wat reeds in die alledaagse taalomgewing geïmplementeer is, aan te pas sodat dit prakties beter kan voldoen aan die eise wat die taalomgewing aan die beleid stel ten opsigte van optimale toepaslikheid. Sodanige beplanning word deur prosesevaluering gerig.

#### 4.5.5 Produkevaluering van tolkingbeplanning in Tshwane Metro

Nyangintsimbi (2013) meld dat daar wel produkevaluering van die tolkprodukt onderneem word. Dit word meestal gedoen indien die tolkdienstverskaffer van nuwe tolke gebruik maak. Dan word personeel van die taaldiens van Tshwane Metroraad wat sprekers is van die betrokke taal waarin getolk word, die opdrag gegee om na die tolkverrigting van die nuwe tolk te luister en dit te evalueer. Indien die tolk se tolkprodukt nie van bevredigende gehalte is nie, sal die tolkkoördineerder die tolkdienstverskaffer versoek om nie weer die betrokke tolk te kontrakteer om 'n tolkdienst by Tshwane Metroraad te lewer nie.

Wallace (2013) onthou dat toe sy in 2003 by Tshwane begin tolk het, die tolke daarvan bewus was dat daar personeel was wat hulle tolkprodukt die hele tyd gemoniteer het. Soms sou senior personeel van Tshwane Metroraad se taaldiensafdeling soos Celeste Fritze of Marina Badenhorst terugvoer aan die tolke gee direk na hulle tolksessie, hoewel Wallace haar nie kon herinner dat sy ooit gehoor het dat negatiewe terugvoer aan die tolke gegee is nie. Badenhorst (2013) noem ook dat sy nie enige geval kon onthou waar die tolke 'n onbevredigende diens

gelewer het nie. Sy het egter ook bevestig dat sy nie Noord-Sotho magtig is nie en dus net die lewering in Noord-Sotho kon monitor, maar nie die volledigheid en inhoudelike akkuraatheid van die getolkte Noord-Sotho kon evalueer nie. Teen 2013 word die gebruik volgens Wallace (2013) gehandhaaf dat 'n personeellid van die taaldiensafdeling by omtrent alle raadsvergaderings en dissiplinêre verhore teenwoordig sal wees wat luister na die tolking wat gelewer word. Sy was egter van mening dat sodanige personeellid nie noodwendig al die tale waarin getolk word, magtig is nie. Daar word wel seker gemaak dat 'n getolkte weergawe wel die hele tyd in die betrokke taalkombinasies beskikbaar is en dat daar nie onnodige stiltes voorkom nie.

Behalwe dat die gehalte van die tolkprodukt deur die personeel van Tshwane se taaldienseenheid gemoniteer word, het Kruger (2013) bevestig dat sy as mede-eienaar van Multilingua Translation/Interpretation Services cc ook gereeld vergaderings van Tshwane Metroraad bygewoon het om die gehalte van die tolkdienste wat deur haar agentskap se tolke gelewer is, te evalueer. Sy sou deurlopend terugvoer aan die tolke verskaf deur hulle aandag op aspekte te vestig waaraan hulle aandag kon skenk. Die terugvoer is nie op formele evalueringvorms aangeteken nie, maar eerder op papiertjies geskryf en onmiddellik aangegee na die tolke in die tolkhokkie sodat hulle onmiddellik daarvan kennis neem. Dit het gewissel vanaf aanbevelings oor tolkhokkie-etiket, soos om nie aan die tafelpoot te skop of in die mikrofoon asem te haal nie, tot linguïstiese kwessies. Hierdie soort evaluering was deel van die indiensopleiding wat Multilingua aan hulle tolke verskaf het. Daar is ook spesifiek opgelet tot watter mate die tolke mekaar ondersteun wanneer hulle die passiewe spanlid was. Klem is daarop geplaas dat die aktiewe tolk die heeltid met aantekeninge van getalle, name, datums, en so meer bygestaan word. Kruger voel ook dat dit tot gehalte bygedra het dat 'n minder ervare tolk altyd saam met 'n baie ervare tolk geplaas is.

Vandat Wits Language School die diensverskaffer is, was daar volgens Wallace (2013) nog nie 'n senior persoon van die diensverskaffer wat vergaderings bygewoon het om die gehalte van die tolkprodukt te evalueer nie. Dit lyk gevolglik asof die

primêre verantwoordelikheid vir gehalteversekering tydens die lewering van die diens nou na Tshwane Metroraad verskuif het. Hierdie evaluering word egter nie aan die hand van 'n evalueringslys gedoen nie. Dit mag ook daarop dui dat die tolkdienstverskaffer volle vertroue in die professionaliteit van die tolke wat benut word, het.

Die praktyk dat die hoof van die taalafdeling die vergaderings die meeste van die tyd persoonlik bywoon en die tolke se lewering moniteer, het volgens Fritze (2013) vroeg in die bestaan van die tolkdienst ontstaan en word volgens Nyangintsimbi (2013) steeds gevolg. Indien die hoof nie self by die vergadering kan wees nie, sal sy 'n ander personeelid aanwys om die tolkdienst te moniteer. Hierdie blote teenwoordigheid van 'n personeelid met die verantwoordelikheid om die tolkvoer te moniteer, kan al tot gehalteversekering bydra.

Die evaluering van die tolkgehalte is volgens Badenhorst (2013) nie op 'n formele basis onderneem nie, omdat die evaluering nooit op skrif gestel is nie en ook baie selde met die tolke bespreek is. Sy noem egter dadelik dat hulle altyd baie gelukkig was met die gehalte van die tolke wat die een agentskap waarmee sy te doen gehad het, gestuur het.

Ten opsigte van voorbereiding meld Wallace (2013) en Nyangintsimbi (2013) dat die tolke nie vooraf dokumente oor die raadsvergaderings ontvang vir voorbereiding nie. Hulle ontvang wel die sakelys en ander raadsdokumente wanneer hulle in die tolkhokkie aankom. Weens die lywigheid van raadsdokumentasie (wat tot 700 bladsye per vergadering kan wees) is dit vir die tolke fisies onmoontlik om die volle dokumentbundel deur te gaan en daarom konsentreer hulle volgens Wallace (2013) meestal op die sakelys.

#### 4.5.5.1 Die kriteria wat benut word by tolksessie-evaluering

Die tolksessie wat vir Tshwane Metro gelewer word, word deur 'n senior personeelid van die taaldiens gemonitor. Hierdie monitering word volgens Nyangintsimbi (2013), Badenhorst (2013), Kruger (2013) en Fritze (2013) egter nie op grond van 'n evalueringsvorm onderneem nie, maar eerder deur die waarneming van die geheelbeeld van die tolking, net soos wat die gebruikers van die tolksessie ervaar.

Die persoon wat die verantwoordelikheid het om die diens te moniteer, is volgens Monisi (2013) veral daarop ingestel om die terminologie wat die tolke gebruik, krities te beoordeel. Die uitgangspunt van die moniteerder is dat die tolke wat 'n agentskap voorsien, bedrewe tolke is wat in staat is om 'n diens te kan lewer. Die grootste probleem volgens Monisi se ervaring is nie dat onbehoortlike stiltes voorkom nie, maar wel dat die tolke nie die terme wat in die munisipale omgewing verkies word, ken nie en terme sal benut wat die gebruikers van die tolksessie vreemd vind. Monisi (2013) omskryf die rol van die moniteerder om deurlopend vir die tolke van die voorkeurterme bewus te maak. Die taalafdeling hou verder 'n terminologielys op datum wat voor elke tolksessie aan die tolke beskikbaar gestel word sodat hulle hulself kan voorberei op terme wat gedurende die tolksessie verwag kan word.

#### 4.5.5.2 Produksie-evaluering deur die gebruikers van die tolksessie

Nyangintsimbi (2013) meld dat dit nuttig mag wees om die gebruikers van die tolksessie by die evaluering van die tolksessie te betrek, maar dat dit nie noodsaaklik is nie. Die taaldiens het dit nog nie nodig geag om die mening van die gebruikers georganiseerd te probeer inwin nie.

Dit beteken egter nie dat die gebruikers van die tolksessie nie die vermoë het om hulle invloed te laat geld indien die tolksessie nie vir hulle van 'n aanvaarbare standaard is nie. Die geval waar 'n tolksessieverskaffer volgens Wallace (2013) gepoog het om die koste van die diens te beperk deur tolke te gebruik wat bereid was om vir minder as die aanvaarde vergoeding wat in die tolksessiebedryf aanvaar word, te werk, is 'n goeie

voorbeeld. Omdat die tolke wat gewoonlik die diens aan Tshwane gelewer het, nie bereid was om vir verminderde fooie die diens vir 'n nuwe agentskap te lewer nie, is vreemde tolke benut. Die gebruikers van die tolkdienst was egter so ontevrede met die diens en het hulle ontevredenheid tot so 'n mate bekendgemaak, dat die taaldienst genoodsaak was om in die middel van 'n raadsvergadering die tolke te laat gaan en hulle te vervang deur die tolke wat gewoonlik die diens lewer.

Dit bevestig dat al word die mening van die gebruikers van 'n tolkdienst nie deur die diens georganiseerd ingewin word om in ag geneem te word nie, die klagtes van gebruikers tog gewig dra. Die gebruikers van 'n tolkdienst besef dalk nie altyd dat hulle eintlik in 'n magposisie is om die gehalte van die diens te beïnvloed nie, maar die realiteit is dat die gebruikers die rede is waarom die diens onderneem word en indien meer gebruikers ontevrede met die tolkdienst is en daardie ontevredenheid duidelik genoeg maak, die bestuur van die tolkdienst geen ander keuse sal hê as om maatreëls in te stel om die ontevredenheid reg te stel nie.

#### 4.5.6 Opleiding en tolkgehalte

Omdat tolkdienstverskaffers nie permanente aanstellings maak nie, maar tolke vir spesifieke geleenthede kontrakteer, het nie Tshwane Metro of die betrokke diensverskaffer enige permanente personeel waarvoor daar 'n verwagting of verantwoordelikheid bestaan om opleiding te verskaf nie. Tshwane Metroraad beheer die opleidingsvlak en vaardigheidsvlak van die tolke wat diens lewer, deur dit in die tenderuitnodiging te spesifiseer. Die tolkagentskap weet ook wat die minimumverwagting is ten opsigte van tolke wat benut word.

Hoewel dit nie die primêre oorweging is waarom monitering van die tolke se uitsette onderneem word nie, meld Kruger (2013) tog dat sy die deurlopende terugvoering aan tolke oor toepaslike terminologie of selfs tolkhokkie-etiket as 'n mate van indiensopleiding beskou.

Wanneer 'n tolkdienst dus volgens tender of kwotasie gelewer word, het die instelling waar die tolkdienst gelewer word nie werklik 'n rede om opleiding aan die tolke te verskaf nie. Hulle beheer die opleidingsvlak van die tolke deur te kies wat in die mark beskikbaar is en indien hulle ontevrede is met 'n spesifieke tolk of selfs tolkagentskap se standaard, kan hulle besluit om nie weer van daardie persoon of agentskap se dienste gebruik te maak nie.

#### 4.5.7 Samevatting

Die politieke verwickelinge van die 1990's in Suid-Afrika, waarna reeds in hoofstuk 1 van hierdie proefskrif verwys is, het 'n invloed op die taalomgewing van omtrent alle Suid-Afrikaanse instellings uitgeoefen sedert dit in 1990 duidelik geword het dat verandering onafwendbaar is. In die geval van Pretoria Stadsraad het dit nodig geword om behalwe die gewone raadsvergaderings, ook meer inklusiewe vergaderings te hou. Hierdie inklusiewe byeenkoms het 'n taalomgewing tot stand gebring met die potensiaal om 'n interlinguale kommunikasiegaping te veroorsaak.

Omdat daar beplan is om aan te pas by die nuwe realiteite; ook ten opsigte van meer amptelike tale, is konteksevaluering wel deur Pretoria Munisipaliteit onderneem en daar is besluit om die probleem van 'n interlinguale kommunikasiegaping te oorbrug deur van tolke as taalmakelaars gebruik te maak. Die tolke is egter nie permanent deur die Munisipaliteit aangestel nie, maar is eerder op aanvraag benut deur kwotasies aan te vra, of later tenders vir 'n vaste tydperk te ontvang.

Insetevaluering word deur die taaldienst gedoen deurdat besluit word of een tender vir die tolktoerusting en tolkdienst toegeken gaan word en of twee tenders vir elke deel afsonderlik toegeken gaan word. Die taaldienstbestuur stel die vereistes op wat die minimumvereistes uiteensit waaraan 'n tenderaar moet voldoen. Verskeie diensverskaffers kan dan tender en 'n tenderkomitee ken die tenders toe. Aangesien die duur van 'n kontrak wetlik beperk word, is gereelde hersiening van die diensverskaffer 'n kenmerk van hierdie benadering.

Prosesevaluering deur Tshwane se taaldiens het gelei tot die skeiding van die tender vir tolktoerustingverskaffing en die tender vir tolking. Die reël en die monitering van die tolkdienst is ook vanaf die komiteeafdeling na die taaldiens oorgeplaas.

Produkevaluering word nie so nou gekoppel aan die ontleding van die gehalte van die getolkte produk as wat die standaard in die tolkbedryf is nie. Daar word ook nie van 'n vaste instrument gebruikgemaak om die tolkgehalte maandeliks te meet nie. Produkevaluering dui in hierdie geval eerder op bevestiging dat die tolkdienst sonder onderbreking en met benutting van die korrekte terminologie gelewer word.

In hoofstuk vier is 'n oorsig gebied van die instel en funksionering van vier verskillende Suid-Afrikaanse tolkdienste. Onderliggend aan die instel en bedryf van elke diens, is die taalbeplanning wat onderneem is om die diens aan die gang te kry en om die diens aan die gang te hou. Swak bestuur en swak beplanning lei daartoe dat 'n tolkdienst sal ineenstort, soos wat met Tissa gebeur het.

Hierdie hoofstuk het aangetoon dat die betrokke beplanningstap en die verbandhoudende evalueringstipe wat deur verskeie taalbeplanningskundiges geïdentifiseer is, wel in die tolkingbeplanning van die onderskeie tolkdienste identifiseerbaar is. Op grond van die lewensiklus van die tolkdienst en die spesifieke taalomgewing waarbinne dit funksioneer, word die evalueringstipe aangepas om by die diens se behoeftes in te pas. Hoewel beplanning soms sonder die toepaslike evaluering onderneem word, hou 'n bewustheid van die evaluering wat met 'n betrokke beplanningstap saamhang, die moontlikheid in dat doeltreffender taalbeplanning en ook tolkingbeplanning onderneem kan word.

## Hoofstuk 5: Bevindinge en aanbevelings

### 5.1 Inleiding

Soos wat die opskrif van hierdie laaste hoofstuk van die proefskrif aandui, word die bevindinge van hierdie studie en die voortspruitende aanbevelings daaruit in die hoofstuk uiteengesit. Die hoofstuk bied verder ook die geleentheid om die studie saam te vat en die samehang tussen die onderskeie hoofstukke aan te toon. Hierdie samehang begin nie by hoofstuk een nie, maar reeds op die titelblad van hierdie proefskrif.

Die titel “Die evaluering van tolkingbeplanning in Suid-Afrika as interlinguale kommunikasie-intervensie aan die hand van taalbeplanningsbeginsels” stel sekere konsepte aan die orde wat deur die loop van die proefskrif bespreek word. Die plasing van die konsep van evaluering aan die begin van die titel bevestig dat evaluering die fenomeen is wat deur hierdie studie ondersoek word en daarom deurlopende aandag vereis. Om die studie te begrens en te fokus, word evaluering beperk tot tolkingbeplanning in Suid-Afrika. Hoewel gekonsentreer word op tolkingbeplanning, word hierdie studie primêr vanuit die vakgebied van Taalbeplanning onderneem en nie vanuit die vakgebied van Tolkstudies nie en hierdie feit word in die titel bevestig deur die verwysing na taalbeplanningsbeginsels. In Taalbeplanning word tolking beskou as die ingryping om kommunikasie moontlik te maak waar twee kommunikeerders nie mekaar se taal verstaan, of wil verstaan nie, en daarom die verwysing na interlinguale kommunikasie-intervensie.

Hierdie studie word gerig deur die navorsingsvrae wat in hoofstuk een gestel is en daarom word die bevindinge in hierdie hoofstuk vervolgens uiteengesit aan die hand van die onderskeie navorsingsvrae.

## 5.2 Oorsig oor die studie

Hoofstuk een neem kennis van die onderskeid tussen die eerste vlak van lekekennis in die alledaagse lewe, die tweede vlak van wetenskap en wetenskaplike navorsing, en die derde vlak van metawetenskap en kritiese oordenking van wetenskapsbeoefening. Terselfdertyd wys hoofstuk een op die teenstelling tussen die metawetenskaplike vlak waar postmoderne bevraagtekening oor evalueringspraktyke bestaan, maar daarteenoor word die gehalte van tolkwerk tog deur die publiek en media geëvalueer. In die alledaagse lewenswêreld lei dit volgens die betrokkenes geen twyfel dat evaluering behoort plaas te vind nie en indien die evaluering bevind dat die tolkgehalte nie volgens die verwagte standaard is nie, word dit duidelik gemaak. Hierdie studie is onderneem om vrae in die alledaagse leefwêreld oor evaluering by tolkingbeplanning op die vlak van wetenskaplike navorsing te ondersoek aan die hand van spesifieke navorsingsvrae. Die antwoorde op die onderskeie navorsingsvrae word later in hierdie hoofstuk aangetoon.

My aanvanklike aanname was dat die instelling waar ek werk nie evaluering van die tolkgehalte onderneem nie. In die lig van die studie sou dit meer korrek wees om dit te stel dat die betrokke instelling nie produkevaluering deur middel van 'n vaste evalueringsvraelys onderneem nie. Soortgelyk aan die voorbeeld van die gevallestudie van Tshwane Metro, word die lewering van die tolkdienste wel deur senior bestuur waargeneem en hulle is ook dus teenwoordig om op klagtes van die gebruikers te reageer. Na aanleiding van Pöchhacker se onderskeid tussen gehaltebeheer van 'n tolkdienst op grond van 'n analise van die getolkte produk teenoor die gelewerde produk, en die inagneming van gebruikers se tevredenheid met die diens om die gehalte daarvan te bepaal, blyk dit dat die instelling waar ek werksaam is uitsluitlik op die reaksie van gebruikers staatmaak.

In hoofstuk een is die belang van die uiteensetting van die sosiopolitieke en historiese konteks van die taalomgewing deur Ricento (2000a:22), Cooper (1989:3), Du Plessis (1995:4) en Kaplan en Baldauf (1997:88) gestel. Daarom is die sosiopolitieke konteks van Suid-Afrika baie vlugtig geskets, voordat die

taalbeplanningskonteks wat 'n spesifieke invloed op tolkingbeplanning uitoefen en wat sedert 1994 ontwikkel het, in meer detail geskets is. Die deurlopende tema blyk te wees dat die maghebber taalgebruik probeer beïnvloed en dat ondergeskiktes reageer met 'n teenreaksie. Deur 'n spesifieke taalbeleid af te dwing, word die teenreaksie dikwels gevestigde gedrag in 'n taalgemeenskap. Soms word goedbedoelde taalbeleid juis met agterdog bejeën omdat dit deur die maghebber geloods word. Hoewel moedertaalonderwys 'n akademies verdienstelike idee is, is dit tydens die apartheidtyd deur die swart bevolking met agterdog bejeën omdat die suspisie was dat dit 'n slinkse plan was om hulle van die taal van geleenthede, naamlik Engels uit te sluit. Toe die Engelse maghebbers vroeër die Afrikaners wou dwing om die taal van geleenthede aan te leer en te begin gebruik, is dit met agterdog bejeën as 'n poging om hulle van hulle identiteit te stroop. In Suid-Afrika is daar 'n gevestigde patroon om die aksies van die maghebber ten opsigte van taal te wantrou. Daarom word die huidige gebrek aan dringendheid om veeltaligheid volgens eie sperdatums in te stel, gewantrou. Inisiatiewe van 'n Afrikaanse instelling soos die NWU om toegang deur tolking vir nie-Afrikaanssprekendes moontlik te maak, word ook deur die maghebbers gewantrou as 'n poging om eksklusiwiteit te handhaaf. 'n Verdere gevestigde patroon is dat tolking soms benut is, soos in geregshowe of private geleenthede soos godsdiensige byeenkomste, maar dat dit nie oor die algemeen gevestig geraak het in 'n amptelike hoedanigheid vir hoëvlakfunksies gedurende die tweetalige fase van Suid-Afrika nie.

Die grondwetlike erkenning van elf amptelike tale, in die plek van slegs twee amptelike tale het die hoop by taalpraktisyns laat ontstaan dat taalfasilitering na 1994 belangriker sou word. Die verwagting was dat die Nasionale Taalplan wat deur die LANGTAG-proses tot stand gebring is 'n uitdrukking moes wees van Suid-Afrika se taalverwante behoeftes en prioriteite. Die belangrikheid van tolking is in omtrent elke hoofstuk van die LANGTAG-verslag genoem en is veral in hoofstuk 8 wat die werksaamhede van die Subkomitee vir Billike en Wydverspreide Taaldienste uiteensit, besonder baie beklemtoon. Aangesien daar reeds in die LANGTAG-verslag vir akkreditering voorsiening gemaak word, word evaluering per implikasie in die vooruitsig gestel vir tolking.

Die Nasionale Taalbeleidsraamwerk bevestig dat daar van regeringsinstellings verwag word om waar prakties moontlik, taalfasiliteringsfasiliteite te gebruik. Die Nasionale Taaldiens is vir kwaliteitskontrole verantwoordelik. Die nodige fasiliteite soos byvoorbeeld provinsiale taaleenhede en die SA Raad vir Taalpraktisyne is in die vooruitsig gestel. Binne 'n paar maande is 'n implementeringsplan vir die taalbeleid bekendgestel sodat veeltaligheid 'n praktiese realiteit kon word. Hoewel beoog is dat die Suid-Afrikaanse Raad vir Taalpraktisyne teen November 1998 in die lewe geroep sou word, is die *South African Language Practitioners' Council Act* (8 van 2014) eers op 19 Mei 2014 gepubliseer om onder meer akkreditering en registrasie van taalpraktisyne te reguleer.

Hierdie studie word op die fenomenologiese metateorie met 'n gepaardgaande kwalitatiewe metodologie gegrond weens die navorsingsvrae, teikengehoor en voorkeurmetodes van die studie. Hoewel nie ontken word dat postmoderne denke die studie beïnvloed het nie, is dit eerder primêr modernisties as postmodernisties aangepak. Die binnestaanderperspektief van betrokkenes by tolkdienste in Suid-Afrika was bepalend en is in die taalbeplannings- en tolkingsbeplanningskonteks van die hedendaagse Suid-Afrika geplaas. Hierdie studie wou die betekenis wat betrokkenes aan evaluering heg, verstaan.

Hoofstuk twee het 'n literatuuroorsig van Taalbeplanning wat tolking in die vorm van interlinguale kommunikasie insluit en evaluering se rol beklemtoon, gebied. Dit vorm die akademiese agtergrond waarteen tolkdienstevallestudies later bestudeer is. Taalbeplanning kan na die aksie van die oplos van taalprobleme, of na die verbandhoudende akademiese dissipline verwys. Ander benamings soos Taalbeleid, Taalbeleid en -beplanning en Taalbestuur is ook moontlik, maar vir hierdie proefskrif is die akademiese dissipline Taalbeplanning genoem. Taalbeplanning dui vir hierdie studie op pogings deur individue, instellings, regeringsagentskappe en selfs state en supernasionale instellings om 'n persoon of persone se taalgedrag te beïnvloed.

Die taalbeplanningsliteratuur maak daarvoor voorsiening dat tolking benut kan word om die status en funksie van tale te bevorder of as 'n taalbestuursintervensie in die vorm van 'n taaldiens. Volgens beide Nahir (1984:312) en Hornberger (2006:29) is die fasilitering van interlinguale kommunikasie (die fasilitering van linguistiese kommunikasie tussen lede van verskillende spraakgemeenskappe) een van vele doelwitte met die oog waarop taalbeplanning onderneem kan word. Tolking is volgens Nekvapil en Nekula (2008:283) 'n georganiseerde vorm van taalbestuur wat op die uitskakeling van kommunikasieprobleme gerig is, terwyl Spolsky (2009:246) tolking as 'n korttermynoplossing tot 'n akute taalprobleem sien. In 'n globaliserende wêreld word interlinguale kommunikasie, wat tolking insluit, al hoe belangriker.

Min aandag word in die taalbeplanningsliteratuur aan die rol van evaluering geskenk. Sommige taalbeplanningskundiges het egter die rol van evaluering bespreek. Rubin (1971:221) verdeel beplanning in vier fases, naamlik feiteversameling, beplanning, implementering en terugvoering. Evaluering het 'n rol tydens elke fase. Haugen, (1972:287-288) stel die beginpunt van taalbeplanning as 'n evaluering van die agtergrondsituasie. Na 'n hersiening van sy viervoudige model het Haugen (1983:274) evaluering onder die implementeringstap ingevoeg. Evaluering behels volgens Haugen ook die vergelyking van die situasie voordat taalbeplanning onderneem is met die situasie na die afloop van die proses. Neustupný se siening van evaluering was dat die oorweging van twee verskillende taalpatrone is om die beter patroon te identifiseer. Takala en Sajavaara (2000:133) koppel 'n evalueringstipe aan 'n beplanningstap en benoem die evalueringstipes as konteksevaluering, insetevaluering, prosesevaluering en produkevaluering. Ager (2001:194) stel identiteitskepping as die belangrikste motivering om taalbeplanning te onderneem en evaluering oorweeg of taalgedrag verander moet word. Grin (2003:8 en 29) omskryf evaluering as die opweeg van beleidsalternatiewe om die beste te bepaal, sowel as om die effek van die taalbeleid terugskouend te bepaal. Sommige sienings maak voorsiening vir deurlopende evaluering en ander sienings maak voorsiening vir evaluering per geleentheid.

In die tolkstudiesliteratuur is die klem oorweldigend op produkevaluering maar hierdie studie bevind dat daar meriete in 'n meer omvattende siening van die rol van evaluering is.

Hoofstuk drie het voortgebou op die metateoretiese begroning van hierdie studie as 'n fenomenologiese en modernistiese studie en het uiteengesit waarom 'n empiriese kwalitatiewe kollektiewegevallestudiegebaseerde navorsingsontwerp vir hierdie studie benut is en waarom primêre, sowel sekondêre data gebruik is. Dit het verder bevestig waarom die dataversamelingmetode vir hierdie studie primêr telefoniese semigestruktureerde onderhoude was, wat verder deur dokumentêre analise aangevul is. Hierdie keuse van navorsingsontwerp en metodologie is nie net met inagneming van die navorsingsvrae gedoen nie, maar ook na aanleiding van onlangse tendense in die dissipline van Tolkstudies. Die rede waarom tendense in die dissipline van Tolkstudies hier in ag geneem is, eerder as tendense van Taalbeplanning, is omdat tolkingbeplanning nog byna geen aandag in Taalbeplanning ontvang het nie. Die metodologie van hierdie studie is meer deur die fenomeen wat ondersoek is, bepaal as deur die akademiese dissipline waarin die studie onderneem is.

Die keuse van gevallestudies is gemaak om diverse kontekste te bestudeer. Die gehalte van die navorsing is deur triangulasie en aanpasbaarheid bevorder, maar kon verder uitgebou word deur deelnemerterugvoering en insette uit die betrokke akademiese velde te benut. Ten opsigte van etiese oorwegings is besondere klem op die vrywillige deelname van respondente gelê, maar vertroulikheid en skriftelike toestemming kon beter hanteer word.

Hoofstuk vier het die evaluering wat deur elk van die vier gevallestudies, naamlik die tolkdienste van die Parlement van Suid-Afrika, die Noordwes-Universiteit, landdroshoue in die Suid-Vrystaat en Tshwane Metroraad benut is, beskryf. Hoewel die gevalle nie primêr vergelykend bestudeer is nie, is dieselfde benadering tog vir elk van die tolkdienste gevolg om willekeurigheid van beskrywing te voorkom. By elk

van die gevallestudies is daar begin deur 'n sosiolinguistiese agtergrond tot die tolkdienste te beskryf, wat aantoon waarom dit nodig was om die betrokke diens in te stel. Daarna is die vier evalueringstipes wat van toepassing is op die beplanningsproses stapsgewyse vir die vier tolkdienste bespreek, te wete eerstens kontekstevaluering, tweedens insetevaluering, derdens prosesevaluering en vierdens produkevaluering.

Volgens Takala en Sajavaara (2000:134) geskied insetevaluering tydens die beplanningsfase van die nuwe tolkdienste, voordat dit geïmplementeer word. Hierdie studie wyk van die bestaande teoretiese siening af deur die aanstelling van nuwe personeel in vakatures wat deurlopend ontstaan, ook as 'n spesiale tipe insetevaluering te kategoriseer, aangesien dit handel met die aanvul van menslike hulpbronne. Dit benut dus Haugen (1983:270) se siening dat die beplanningsproses nie uitsluitlik stapsgewyse hoef te verloop nie, maar dat beplanning ook byvoorbeeld in die middel van die proses 'n aanvang mag neem, soos in die geval waar vakatures gevul moet word. In die meeste gevalle waar 'n tolkdienste van nuuts af beplan en geïmplementeer word, sal dit egter volgens opeenvolgende stappe en evalueringstipes geskied. 'n Meer gedetailleerde uiteensetting van die evaluering word in die volgende afdeling verskaf.

### 5.3 Bevindinge na aanleiding van die navorsingsvrae

Soos reeds genoem, het die navorsingsvrae die raamwerk gestel waarvolgens die studie onderneem is. Daarom word die antwoorde op die onderskeie navorsingsvrae vervolgens na die betrokke vraag bespreek.

#### 5.3.1 Die literatuur en evaluering van die tolksproduk

Die eerste navorsingsvraag is tot watter mate wetenskaplike literatuur voorsiening maak vir evaluering van 'n tolksproduk.

Die verwysing na wetenskaplike literatuur is wyd gestel, maar daar moet in gedagte gehou word dat die literatuur van Taalbeplanning en die literatuur van Tolkstudies nie heeltemal dieselfde benadering tot evaluering het nie. Die gevolg is dat daar in hierdie proefskrif eers verwys is na Taalbeplanning se benadering tot evaluering en daarna is verwys na Tolkstudies se benadering tot gehalte, wat evaluering veronderstel.

Hoewel min aandag in die taalbeplanningsliteratuur aan die evaluering van beplanning geskenk word, is daar tog voorbeelde van kundiges wat evaluering as deel van die beplanningsproses beskryf. Dit is belangrik in die konteks van hierdie studie om evaluering nie as 'n afsonderlike fenomeen te beskou nie, maar om te beklemtoon dat evaluering saamhang met 'n stap of stappe van die taalbeplanningsproses, wat ook op tolkingbeplanning gerig kan wees. Daar word ook nie voorgegee dat taalbeplanningskundiges eenstemmig is oor of en waar evaluering tydens taalbeplanning benut moet word nie. Dat evaluering doeltreffende taalbeplanning egter kan rig en beplanning doeltreffender kan maak, word wel in die taalbeplanningsliteratuur bevestig.

Sommige taalbeplanningskundiges soos Rubin (1983), Rubin (1971) en Takala en Sajavaara (2000) maak voorsiening dat evaluering by alle stappe van die taalbeplanningsproses benut kan word. Andere koppel evaluering aan 'n enkele stap (Nekvapil en Nekula, 2008), (Ager, 2001) of net sekere stappe (Grin, 2003). Die evalueringstipes word in hierdie studie benoem as konteksevaluering, insetevaluering, prosesevaluering en produkevaluering. Die navorsingsvraag kan wel beantwoord word deur dit te stel dat daar in die taalbeplanningsliteratuur voldoende verwysings na evaluering van taalbeplanning is, sodat hierdie studie op daardie sienings kan voortbou en uitbrei.

Hoewel die konsep van evaluering minder aandag in die tolkstudieliteratuur geniet as wat die geval met die taalbeplanningsliteratuur is, hang evaluering tog saam met gehaltebestuur wat wel aandag in Tolkstudies geniet. Evaluering word genoem

wanneer professionele liggame bepaal of tolke die nodige standaard bereik om te mag aansluit en wanneer die mate bepaal word waartoe die oorspronklike uiting en die getolkte weergawe daarvan ooreenstem. Laasgenoemde ooreenstemming word in die tolkstudiesliteratuur wyd erken as die belangrikste kriterium om die gehalte van die tolkprodukt te bepaal, hoewel verskeie ander kriteria ook geïdentifiseer is. Die fokus is dus in Tolkstudies op die bepaling (evaluering) van gehalte van die reeds getolkte produk, wat ten nouste saamhang met die tipe evaluering wat in Taalbeplanning as produkevaluering getipeer word. Pöchhacker (2001:413) beklemtoon dat tolkgehalte produkgeoriënteerd of gebruikersgeoriënteerd benader kan word, maar sy siening is dat die benutting van 'n kombinasie van die benaderings die beste is. 'n Meer omvattende siening van gehaltebestuur word deur Kalina (2005) voorgestaan. Uit die drie voorbeelde van tolkevalueringstudies in die literatuur waarna hierdie proefskrif verwys het, is Regenstein s'n die beste voorbeeld van sodanige meer omvattende benadering. Die genoemde studie aanvaar tot 'n groot mate dat tolking van voldoende gehalte gelewer sal word en die klem is daarom meer op prosesevaluering as wat dit op produkevaluering is.

Die tolkstudiesliteratuur verwys wel ook na evaluering, maar anders as met die taalbeplanningsliteratuur is die klem hoofsaaklik op die bepaling van tolkgehalte, wat ook produkevaluering genoem kan word.

### 5.3.2 Die moontlikhede van 'n meer omvattende siening van evaluering

Die tweede navorsingsvraag is of tolkingbeplanning op teoretiese vlak en tolkdienste op praktiese vlak kan baat by 'n meer omvattende beskouing van die rol van evaluering in die geheel van die beplanningsproses; dus meer as bloot produkevaluering.

Soos wat ek aangevoel het voordat ek leeswerk vir hierdie studie begin doen het en soos in die vorige afdeling bevestig word, is die klem by tolking oorweldigend op evaluering van die tolkprodukt ter bereiking van gehaltebeheer. Die klem is egter met

hierdie proefskrif veral op die beplanning van 'n tolkdienst vanaf die ondersoek van die moontlikheid om die tolkdienst in te stel en die oorweging van die hulpbronne wat nodig is om die tolkdienst te begin onderneem. Tolkingbeplanning kan prakties onderneem word, maar is ook 'n meer teoretiese beskouing van die geheel van die totstandbrenging en instandhouding van 'n tolkdienst, terwyl gehaltebestuur van 'n spesifieke tolkdienst meer uitsluitlik gefokus is op die bepaling van die gehalte van die tolksproduk. Daarom wil dit voorkom asof tolkingbeplanning op 'n teoretiese vlak natuurlik neig tot 'n meer omvattende siening van evaluering en dat praktiese tolking natuurlik meer aangewese is op slegs produkevaluering.

Kalina (2005:769) se siening is dat gehalteversekering van praktiese tolking ook gedoen moet word op grond van wat voor en na die onderneem van die tolking gebeur en dat dit deur enige betrokke gedoen moet kan word. Hoewel haar siening van gehalteversekering steeds op produkevaluering konsentreer, is dit al 'n meer omvattende beskouing van evaluering as die tradisionele beskouing, omdat die voorproses, periproses, midde-proses en naperses in berekening gebring word. Die toepassing van die benadering tot hierdie proefskrif op praktiese evaluering van werkende tolkdienste, kan 'n verdere uitbreiding van die omvattendheid van evaluering tot gevolg hê, ter navolging van die tendens wat Kalina aantoon.

Dit is egter ook nie altyd gewens om te poog om die benadering tot evaluering net so op werkende tolkdienste toe te pas nie, aangesien kontekstevaluering en insetevaluering oorspronklik as deel van die beplanningstadium gesien is voordat die implementering plaasgevind het. Wanneer Kalina tydens die voorprosesfase daarvoor voorsiening maak dat die nodige toerusting beskikbaar moet wees, stem dit ooreen met insetevaluering wat ook bepaal watter hulpbronne beskikbaar moet wees. Kalina stel dit tydens die periprosesfase onder meer dat data oor die tolkdienstgebruikers en hulle verwagtinge oor die vlak van vaktaal wat gebruik moet word deur die tolke bekend moet wees aan die tolke voordat die tolking onderneem word. Dit stem baie ooreen met die kontekstevaluering wat onder meer ten doel het om die taalgemeenskap te beskryf.

Net soos wat Kalina se oproep om 'n meer omvattende siening van faktore wat die gehalte van tolking beïnvloed, sin maak, is dit 'n bevinding van hierdie studie dat 'n meer omvattende siening van die rol van evaluering by tolkingbeplanning op teoretiese vlak en by tolkdienste op praktiese vlak; beide vlakke sal baat. Hierdie bevinding word onder meer verder ondersteun deur die metodologiese aandrang op geloofwaardigheid van 'n studie en die belang van triangulasie wat in hoofstuk drie van hierdie proefskrif aangetoon is. Die geloofwaardigheid van Regenstein (mediese tolking in die VSA) se ondersoek is byvoorbeeld hoër as Salawu (godsdienstolking in Nigerië) s'n omdat sy soveel meer omvattend data versamel en geëvalueer het.

### 5.3.3 Evaluering onderneem deur Suid-Afrikaanse tolkdienste

Die derde navorsingsvraag is of tolkdienste in Suid-Afrika wel evaluering onderneem en indien wel, wat die tolkdienste se doelwitte met die evaluering is.

Hierdie studie bevind dat die tolkdienste wat ondersoek is al vier wel evaluering van een of ander aard onderneem. Op grond van die teoretiese benadering wat in hoofstuk twee uiteengesit is, word vervolgens aangedui wat die vorm van evaluering tydens die verskillende stappe van die tolkingbeplanningsproses is wat in hierdie proefskrif beskryf is. Die idee is nie om die benaderings met mekaar te vergelyk om te bepaal wie evaluering die beste of die slegste onderneem nie. Die bevindinge van hierdie studie het ten doel om benaderings tot evaluering by vier Suid-Afrikaanse gevallestudies aan te toon soos wat betrokkenes by die tolkdienste dit ervaar en beskryf het, sodat die leser van hierdie proefskrif self kan bepaal watter benadering by elke evalueringstipe die toepaslikste is vir die geval waarop sy of hy die gegewe wil toepas.

### 5.3.3.1 Konteksevaluering

Ten opsigte van konteksevaluering is die besluitnemer nie altyd duidelik nie, maar die samehang van beplanning en konteksevaluering is tog deur hierdie studie bevestig. Die tendens by wetgewende liggame soos byvoorbeeld die Parlement van Suid-Afrika en ook Tshwane Metroraad blyk te wees dat die amptenary agtergrondinligting verskaf en aanbevelings maak, maar dat die besluite uiteindelik deur politici geneem word, soos bewys deur die aanwysing van 'n subkomitee van die parlementêre Reëlskomitee wat uitsluitlik uit politici sou bestaan. Dit is nie duidelik wie op watter stadium die besluit geneem het dat tolking tydens die debat oor president Mandela se openingstoespraak onderneem sou word nie, maar die feit is dat daar teen die tyd wat die debat op 27 Mei 1994 plaasgevind het, die infrastruktuur en tolke gereed was om 'n tolkdienst te lewer. Geen permanente tolke is egter by die Parlement aangestel voordat die Parlement se taalbeleid nie afgehandel en aanvaar is nie. Konteksevaluering het wel plaasgevind in aanloop tot die aanvaarding van die Parlement se taalbeleid.

Konteksevaluering by die NWU wou wetenskaplik bevestig of opvoedkundige tolking Afrikaanse onderrig sou moontlik maak sonder om nie-Afrikaanssprekendes uit te sluit of benadeel. Die studie het bevestig dat Afrikaanse studente benadeel word indien klasse nie meer in Afrikaans aangebied word nie en dat die prestasie van studente wat lesings direk in Engels ontvang, nie statisties beter is as daardie studente waarvoor die lesings in Engels getolk is nie. Op grond van die genoemde konteksevaluering is besluit om opvoedkundige tolking aan die NWU te begin onderneem.

Ten opsigte van hoftolking in die Suid-Vrystaat kon voorbeelde van konteksevaluering nie gevind word om beskryf te word nie. Daar word nie nuwe beplanning onderneem nie, want dit blyk algemeen aanvaar te word dat indien hoftolke nie beskikbaar is nie, regspleging tot stilstand sal kom. Die samehang tussen taalbeplanning (ook tolkingbeplanning) en die betrokke tipe evaluering wat reeds in die literatuur voorsien is, word hierdeur bevestig. Indien beplanning nie

meer onderneem word nie, is dit amper onmoontlik om die evaluering wat daarmee saamhang aan te toon.

Ook ten opsigte van Tshwane Metroraad, of Pretoria Munisipaliteit soos die entiteit eers bekend was, kon die studie nie aantoon wie spesifiek die konteksevaluering onderneem het wat bepaal het dat 'n tolkdienst ingestel moes word nie. Die feit is egter duidelik dat die verskillende taalomgewings die besluitnemers daartoe gelei het om vir sekere veeltalige vergaderings 'n tolkdienst in te stel, wat nie vir tweetalige vergaderings gedoen is nie.

#### 5.3.3.2 Insetevaluering

Insetevaluering het in die geval van die Parlement tydens die eerste fase behels dat beperkte infrastruktuur ingerig is en dat van bestaande taalvaardige personeel sonder tolkopleiding, sowel as van vryskuttolke gebruik gemaak is. Na die taalbeleid in 2003 goedgekeur is, het fase twee aangebreek toe vier permanente tolke vir elke taal aangestel is, met Engels as spiltaal. Die twee fases waartydens insetevaluering onderneem is, word sigbaar verteenwoordig deur die drie tolkhokkies op die grondvloer van die Nasionale Vergadering (fase een) en die agt tolkhokkies op die vierde vloer (fase twee).

Vakatures vir parlementêre tolke word soms gevul deur kandidate wat die beste potensiaal toon om te kan tolk, volgens Tshabalala (2012) aan te stel, aangesien daar nie reeds opgeleide simultane tolke vir alle tale in die arbeidsmark beskikbaar is wat bereid is om in Kaapstad te gaan werk nie. Hierdie praktyk bevestig dat Kaplan en Baldauf (1997:77) se opmerking dat 'n gebrek aan teoretiese onderbou soms simptome is van 'n spesialisveld waar die aanvraag na opgeleide, vaardige praktisyns so groot is dat opleidingsinstellings sukkel om te voorsien aan die onmiddellike aanvraag na praktisyns, steeds ten opsigte van tolke in sekere Suid-Afrikaanse tale van toepassing is.

Die NWU se insetevaluering het hulle laat besluit om eerder mobiele fluistertolktoerusting aan te koop as om vaste tolkinstallasies in sekere lesinglokale aan te bring. Die getal tolkstelle wat aangekoop moes word, is bepaal deur die getal nie-Afrikaanssprekende studente in 'n betrokke kursus. Potensiële tolke moes eers 'n tolkkursus deurloop en slaag ten einde as vryskuttolke aangestel te word. Akademiese programme wat wil voortgaan met tolking, moet hierdie behoefte jaarliks bevestig sodat die begroting daarvoor beskikbaar gestel kan word. Bestaande kundigheid is benut met die aanstelling van bestuur vir die tolkdien.

Dit kan 'n neiging wees om wanneer 'n prosedure eers gevestig is, so gewoon daaraan te raak dat innovering nie meer aangegryp word nie. 'n Bevinding van hierdie studie is dat tolkdienste wat wel nuwe tegnologie inkorporeer, baie daarby kan baat. Voorbeelde is die Parlement wat digitale stemopnemers aan die tolke voorsien vir selfevaluering en om konsekwente tolking simultaan te tolk, of die gebruik van tabletrekenaars by die NWU vir registers en terminologieslyste wat tussen tolke oorgedra kan word.

Vakatures vir opvoedkundige tolke aan die NWU word nie wyd geadverteer nie, maar belangstellendes kan deurlopend hulle name op lysie plaas vir oorweging wanneer 'n vakature gevul moet word. Geen keuring word egter gedoen voordat 'n potensiële tolk nie die tolkkursus suksesvol deurloop het nie.

Insetevaluering word nie werklik meer vir hoftolking in die Suid-Vrystaat onderneem nie; in die sin dat daar nie meer bepaal hoef te word hoeveel menslike en fisiese hulpbronne nodig is om die diens te lewer nie. Insetevaluering word eintlik slegs in die toegepaste sin benut wanneer vakatures gevul word. Vakatures word formeel gevul nadat dit geadverteer is. Belangstellendes wat as vryskuttolk wil werk kan egter ook 'n toets by die hoofhoftolk aflê en begin om te werk en so ervaring opdoen in afwagting van 'n vakature om te ontstaan, waarvoor dan op die gewone wyse aansoek gedoen word.

Aangesien Tshwane Metro nie enige tolke as werknemers aanstel nie, word insetevaluering van beide menslike en fisiese hulpbronne vir vasgestelde tydperke by wyse van die opstel van gedetailleerde tenderspesifikasies en die oorweging van tenders gedoen.

#### 5.3.3.3 Prosevaluering

Prosevaluering van tolkingbeplanning kom ter sprake wanneer die tolkdienst reeds prakties geïmplementeer is en begin funksioneer het, maar aanpassings dan aangebring word om die diens doeltreffender te lewer. Dit is uit die voorbeeld van beide die Parlement en NWU duidelik dat 'n tolkdienst gelewer kan word in afwagting van die finalisering van 'n taalbeleid. Die aanvaarding van 'n taalbeleid is daarom nie 'n voorvereiste vir die implementering van taalbeplanningsbesluite nie.

Van die duidelikste voorbeelde van prosevaluering is wanneer die organisasiestruktuur waarvolgens die tolkdienst gelewer word, aangepas word. By die Parlement het sodanige aanpassing voorgekom toe permanente tolke in 2003 in die taaldienstafdeling aangestel is. Die posvlak van Senior Taalpraktisyn is egter eers in 2007 ingestel om spesifiek gehaltebeheer op te skerp. Ook by die organisasiestruktuur van hofolke moes prosevaluering 'n rol gespeel het, want eers is die tolking deur klerke onderneem, voordat die posvlak van "hofolk" volgens Blaauw (1997:91) ingestel is. Ander provinsies het reeds 'n tyd lank oor 'n inspekteur van hofolke beskik, voordat die posvlak op die struktuur in die Vrystaat verskyn het. So laat soos 2012 is die posvlak van provinsiale bestuurder: hofolke ingestel en die posvlak van inspekteur van hofolke is omgeskakel na groepbestuurder/gebiedsbestuurder: hofolking en sodanige pos is vir elk van die bestaande groepe ingevoer, wat 'n merkbare verskil ten opsigte van opwaartse mobiliteit moontlik gemaak het. Ook by die NWU is nuwe posvlakke in die vorm van roosterbeampte en klasbesoeker geskep; terwyl een van die permanente tolke ook die verantwoordelikheid gekry het om die tablette in stand te hou en die administrasie daarvan te hanteer.

Prosesevaluering kom egter nie net in die vorm van aanpassings aan die organisasiestruktuur voor nie. In die geval van die Parlement is daar byvoorbeeld na prosesevaluering besluit om die Gebaretaalolke se tolking deel van die televisieuitsendings van die Parlement se verrigtinge te maak. By die NWU is 'n bewuste besluit geneem om deurlopend aksienavorsing te onderneem om te help met besluite oor hoe om die dienslewering aan te pas ten einde dit nog doeltreffender te maak. Die instel van eweknie-evaluering is een sodanige voorbeeld, asook die besluit om tabletrekenaars te begin benut. In die geval van Tshwane Metro is die aanpassing van die proses wetlik bepaal. Toe die waarde van die tolkdiensoortbetalings 'n sekere monetêre vlak oorskry het, moes hulle noodgedwonge van die aanvra van kwotasies na die uitnooi van tenders oorskakel. Die tolkdiensoort wat aanvanklik net vir raadslede gelewer is, is na prosesevaluering ook na lede van die publiek (wat die pers insluit) uitgebrei. Die enkele tender vir die verskaffing van toerusting en tolke is ook verdeel in twee aparte tenders.

#### 5.3.3.4 Produkevaluering

Dit is merkbaar dat die teorie wat produkevaluering by tolking nou met gehaltebepaling verbind, ook neerslag in die Suid-Afrikaanse tolkpraktyk vind. Reeds in die jaarverslag van die Parlement vir 1995 is daar na die gehalte van die tolking verwys en die verwysings word ook in ander jaarverslae van die Parlement aangetref. Die strewende om die gehalte van die tolkprodukt te evalueer en dit ook te verhoog blyk uit hierdie verwysings. Die evaluering van die gehalte wat elke tolklewer, word verder in ag geneem tydens die jaarlikse prestasie-evaluering wat die betrokke Kontroleur van elke tolk wat in diens van die Parlement is, doen.

Ook in die geval van die opvoedkundige tolkdiensoort aan die NWU was daar van die begin af twyfel onder die geledere van die doserende personeel of die tolke in staat sou wees om 'n lesing oor ingenieurswese met aanvaarbare gehalte te tolk. Dit het daartoe bygedra dat 'n gehaltebeheerstelsel ontwerp is wat skeptiese dosente gemaklik moes laat voel dat die vereiste gehalte wel gehandhaaf word. Die voordeel

van gehaltebeheer aan die NWU is dat die doserende personeel as een van die gebruikers van die tolkdien, van die begin af medeverantwoordelikheid geneem het om seker te maak dat die tolkgehalte van 'n aanvaarbare standaard is. In hierdie opsig het die tolkdien van die NWU 'n voordeel bo ander tolkdienste wat in hierdie studie bestudeer is; aangesien alle gebruikers buite die NWU meestal nie bewus blyk te wees dat hulle 'n rol te speel het om die gehalte van die tolkdien positief te beïnvloed nie.

In die geval van hoftolking in die Suid-Vrystaat het die hoofhofolke die verpligting om onaangekondig die tolke onder hulle fisies in 'n hofsituasie waar te neem en te bepaal of die tolking van 'n aanvaarbare gehalte is. Die toepaslike bevinding word met die betrokke tolk bespreek en na die hoër toesigvlak gerapporteer, wat in die geval van onbevredigende gehalte die basis vorm waarvolgens regstellende stappe geneem word.

Tolkproduktevaluering word by Tshwane Metroraad effens anders hanteer omdat die tolke deur die diensverskaffer per tolkegeleentheid toegewys word. Die bestuur van die taaldien van die Metro woon egter elke sessie wat getolk word by en moniteer die prestasie van die tolke eerstehands. Die gebruikers van die tolkdien het ook al per geleentheid hulle magsposisie laat geld om tolke vervang te kry. Indien die taaldien nie tevrede is met 'n spesifieke tolke se tolkgehalte nie, rig die taaldien 'n versoek aan die tolkverskaffer om nie weer die betrokke tolke te gebruik nie. Aangesien volgehoue onderprestasie tot die opskorting van die tender kan lei, reageer die verskaffers vinnig op 'n versoek om 'n betrokke tolke nie verder te gebruik nie.

Dit is opmerklik dat by al vier gevallestudies, tolkproduktevaluering onderneem word deur die tolke in aksie waar te neem. In die geval van die Parlement, hoftolking en Tshwane Metro word opnames nie normaalweg vir evaluering gebruik nie. Die Senior Taalpraktisyn en Kontroleur by die Parlement vul 'n gestandaardiseerde vraelys in, terwyl die hoofhofolke weet wat van 'n hofolke verwag word, maar hulle

maak staat op 'n geheelindruk sonder om 'n vorm per evaluasie te voltooi. Die NWU gebruik vir alle evaluasies gestandaardiseerde vorms, maar die navorser benut wel opnames van die oorspronklike lesing en die getolkte weergawe om die tolke se gehalte te bepaal. Die eweknie-evaluerings word ook onderneem op grond van die indruk van die tolking sonder om opnames te benut.

Dit is 'n bevinding van hierdie studie dat die gebruikers van die tolkdienste wel die mag het om hulle invloed te laat geld om die gehalte van die diens te verbeter. Indien 'n gebruiker nie tevrede is met die diens nie, maar hierdie ongelukkigheid nie aan die nodige gesag aanmeld nie, word hierdie stilswye gesien as 'n aanvaarding van die gehalte van die tolkdienste. Indien dit te veel moeite is om te kla indien gehalte van aanvaarbare standaard nie gelewer word nie, sal daar nie aandag aan die verbetering van die tolkgehalte geskenk word nie.

#### 5.3.4 Die wyse van evaluering van 'n tolkdienste

Die vierde navorsingsvraag is hoe evaluering deur tolkdienste in Suid-Afrika onderneem word.

In die gevalle van konteksevaluering, insetevaluering en prosesevaluering word soveel moontlik inligting oor die bepaalde alternatiewe versamel en op grond van die heersende en ideale situasie word die inligting gebruik om die beste alternatief te kies.

Ten opsigte van produkevaluering maak die literatuur verder daarvoor voorsiening dat evaluering van tolkdienste onderneem kan word deur die belangrikste kriteria te kies en in 'n vraelys te standaardiseer en die tolkprodukt daaraan te meet (Bühler, 1986), deur die tevredenheid van die gebruikers met die tolkprodukt te meet (Kurz, 2001) deur 'n kombinasie van die twee benaderings (Pöchhacker, 2001) deur die faktore wat die tolkprodukt deur verskeie fases beïnvloed te bepaal (Kalina, 2005) of

deur die gehalte van die tolkprodukt as gegewe te aanvaar en die doeltreffendheid van die proses te evalueer en te verbeter (Regenstein, 2007). Die tolkstudiesliteratuur doen aan die hand dat evaluering van 'n tolkdienst onderneem kan word deur 'n prestasie-metingsinstrument te ontwikkel en te implementeer.

Die parlementêre tolkdienst onderneem produkevaluering deur 'n gestandaardiseerde vraelys wat ook van tyd tot tyd hersien word. Voorbeelde van die vraelys word as bylae aan die einde van die proefskrif ingesluit. Die vraelys word deur senior personeel van die tolkdienst self ingevul, op grond van 'n waarneming van die tolk in aksie. Die gebruikers se tevredenheid word nie op vaste tye gemeet nie, maar daar word wel ag op klagtes geslaan.

Die NWU onderneem evaluering van die tolkdienst deur die navorser, sowel as eweknie-evaluering deur medetolke. Hulle benut ook 'n gestandaardiseerde vraelys wat op SAVI se kriteria gegrond is. Verder doen hulle deurlopend navorsing van die gebruikers (dosente, sowel as studente) se tevredenheid met die diens. Hulle bou verder ook 'n longitudinale dimensie in hulle evaluering in deur wanneer 'n student wat lesings deur middel van die tolkdienst ontvang het, haar of sy studies voltooi, 'n terugskouende evaluasie van die student se totale ervaring van die tolkdienst af te neem. Die feit dat die dosente elke jaar opnuut die diens moet versoek, is ook 'n mate van produkevaluering, aangesien dit 'n aanduiding van tevredenheid met die tolkdienst is. Verhoef (2008b:59) toon verder aan hoe Kalina se siening van die belang van die onderafdelings wat bydra tot die totale gehalte van 'n tolkdienst, toegepas is op die opvoedkundige tolkdienst van die NWU en dit word as bylaag C by hierdie proefskrif aangeheg.

Die hoofhoftolke onderneem produkevaluering deur die tolke in aksie waar te neem. Sodanige evaluering word nie aan die hand van 'n evaluasievorm gedoen nie, hoewel die mentorvorm wel volgens Moholo (2013) in gedagte gehou word. Daar is nie die gebruik om gebruikers van die tolkdienst se tevredenheid met die diens te bepaal nie.

Tshwane Metro moniteer slegs die lewering van die tolkdienste met die klem op die terminologie wat gebruik word. Gebruikers se tevredenheid word nie sistematies bepaal nie, maar klagtes ontvang aandag.

Slegs in die geval van die tolkdienste van die NWU word daar melding gemaak van eksterne evaluering wat al van die tolkdienste onderneem is. Hierdie studie wil aanbeveel dat tolkdienste dit oorweeg om ander tolkdienste uit te nooi om eksterne evaluering van die gehalte van die tolkdienste as geheel te kom onderneem. Dit kan voorafgegaan word deur onderling ooreen te kom op die kriteria wat vir sodanige evaluering benut sal word. So word die geleentheid geskep dat tolkdienste by mekaar leer oor evaluering en gehalteversekering soos dit in verskillende kontekste neerslag vind. Indien 'n tolkdienste bewus word van evalueringspraktyke wat waarde in 'n ander konteks byvoeg, kan dit daartoe lei dat wedersydse verryking kan plaasvind.

#### 5.4 Die bydrae van hierdie studie tot die wetenskap

In hierdie studie is daar kennis geneem van Lo Bianco (2010:154) se gevolgtrekking dat nie taalbeplanningsteorie of kritiek op taalbeplanningsteorie baie invloed in die alledaagse wêreld het nie, omdat werklike taalbeplanningswerk deur niespesialiste onderneem word wat nie noodwendig gebruik van akademiese teorieë en konsepte maak nie. Hierdie studie bied egter 'n benadering om die teoretiese denkbeelde oor taalbeplanning en veral tolkingbeplanning so op die praktyk van toepassing te maak dat die praktiese toepasbaarheid van die koppeling van 'n bepaalde evalueringstipe aan 'n bepaalde beplanningstap die benutting van evaluering tydens beplanning vir niespesialiste duideliker maak.

Teen die agtergrond van die kritiek teenoor tolking en vertaling weens 'n gebrek aan 'n teoretiese onderbou, waarna Kaplan en Baldauf (1997:77) verwys, dra hierdie studie 'n beskeie deel by om die bestaan van sodanige teoretiese onderbou te

bevestig. Die werk van Takala en Sajavaara (2000) het nog nie veel aandag in die taalbeplanningsliteratuur getrek nie, geoordeel aan die getal verwysings in ander studies na die betrokke artikel. Hierdie studie bevind hulle benoeming van die vier onderskeibare evalueringstipes nuttig en benut dit vir die bestudering en bespreking van die evaluering wat onderneem word deur die vier Suid-Afrikaanse tolkdienste wat as gevallestudies vir hierdie proefskrif benut word. Dit plaas die nut, al dan nie, weer op die voorgrond vir akademiese bespreking.

In die lig van Pöchhacker (2001:411) se beklemtoning dat terwyl daar al heelwat werk oor gehalte van konferensietolking en simultane tolking gedoen is, tolkgehalte tydens intra-sosiale interaksies (meestal gemeenskapstolking) nog net sporadiese wetenskaplike aandag ontvang het, lewer hierdie studie 'n bydrae deur die beskrywing van die evaluering wat in Suid-Afrika van hoftolking onderneem word. Hoftolking word wel as gemeenskapstolking beskou, hoewel dit debatteerbaar is tot watter mate dit as intra-sosiale interaksie beskou word.

Een van die belangriker bydraes van hierdie studie tot die wetenskap is dat die konsep van tolkingbeplanning, wat nog baie min aandag in die taalbeplanningsliteratuur en tolkstudieliteratuur geniet het, grondige aandag in hierdie studie geniet het. Die instel van tolkdienste in Suid-Afrika is ook nog nie grondig vanuit 'n taalbeplanningsperspektief bestudeer en beskryf nie; 'n leemte wat hierdie studie vul. Die bestudering en beskrywing van evaluering by taalbeplanning wat volgens onder andere Neustupný (1968:287), Rubin (1983:338), Du Plessis (1995:138), Kaplan en Baldauf (1997:70) en Grin (2003:197 en 198) meer aandag verdien, het in hierdie studie aandag geniet deur in Suid-Afrikaanse gevallestudies van tolkdienste die bydrae wat konteksevaluering, insetevaluering prosesevaluering en produkevaluering tot tolkingbeplanning kan lewer, aan te toon. Die vier tipes evaluering waarna pas verwys is, het nog nie veel aandag in die wetenskap getrek nie, maar hierdie studie bevestig die nut wat in die toepassing daarvan vir die wetenskap opgesluit lê. Hierdie proefskrif voldoen ook aan Kiely en Rea-Dickins (2005:6) se oproep dat meer evalueringsondersoeke in die openbare domein moet beland.

Die moontlikheid om evaluering ook in die dissipline Tolkstudies ruimer as net in verband met gehalte te sien, word deur hierdie studie bevestig. Hierdie proefskrif dra by tot sodanige betekenisverruiming deur tolkingbeplanning en die rol van evaluering daarin aan die hand van 'n taalbeplanningsbenadering duidelik te maak.

### 5.5 Aanbevelings vir verdere studie

In die vorige afdeling is daarna verwys dat hierdie studie Takala en Sajavaara (2000) se kategorisering van evaluering in vier evalueringstipes, naamlik konteksevaluering, insetevaluering, prosesevaluering en produkevaluering nuttig gevind het. Die feit bly egter dat die genoemde artikel van Takala & Sajavaara relatief min aandag onder taalbeplanningskundiges getrek het; geoordeel volgens die getal verwysings na die betrokke artikel in ander studies. Die insig dat evaluering deurlopend deur die taalbeplanningsproses benut kan word, is nie 'n nuwe insig nie, want Rubin (1971), sowel as Rubin (1983) het dit reeds jare gelede duidelik gestel. Die verskil is egter dat Rubin na die evaluering wat met elke beplanningstap saamhang verwys het, sonder om daardie evaluering as 'n evalueringstipe te onderskei, terwyl Takala & Sajavaara juis dit gedoen het. Hoewel hierdie studie Takala en Sajavaara se benadering nuttig gevind en benut het, is die vraag steeds waarom hierdie nuttigheid nie wyer deur ander studies benut is nie. Dit laat die vraag of Takala & Sajavaara se identifisering van vier onderskeibare evalueringstipes waarde tot die beplanningsliteratuur byvoeg en of daar ander benaderings tot evaluering van beplanning is wat groter toepassingsmoontlikhede het en wat eerder vir hierdie en ander soortgelyke studies benut behoort te word.

Hoewel vier gevallestudies bestudeer is, was die primêre oogmerk van hierdie studie nie om 'n vergelykende studie van evalueringspraktyke by tolkdienste te onderneem nie. Dit mag egter wetenskaplike waarde hê om juis 'n doelgerigte vergelykende studie van evalueringspraktyke te onderneem. Dit kan die vraag beantwoord of sodanige toegespitse vergelykingsbenadering tot ander, of diepergaande bevindinge kon lei. Waar hierdie studie op vier uiteenlopende tolkdienste gefokus het, mag

ander navorsers meer daarin belangstel om juis 'n vergelyking te tref tussen tolkdienste in 'n soortgelyke omgewing waar tolking geëvalueer word. Hoe vergelyk die evaluering van tolking en die evaluering van tolkingbeplanning tussen die nege provinsiale wetgewers in Suid-Afrika met die Parlement van Suid-Afrika? Hoe vergelyk tolkingbeplanning wat in Suid-Afrika onderneem word met tolkingbeplanning in die res van SADC (*Southern African Development Community*), Afrika en die res van die wêreld? Hoe word die evaluering van die gehalte van hoftolking in verskillende lande onderneem? Word die deurlopende evaluering wat deur die Noordwes-Universiteit in Suid-Afrika onderneem word ook deur ander universiteite wat van opvoedkundige tolking gebruik maak op 'n soortgelyke wyse onderneem? Baie moontlikhede vir vergelykende studies bestaan.

Tydens hierdie studie is daar gevind dat bitter min opgeteken is oor die ontstaan en die ontwikkeling van hoftolking in Suid-Afrika. Daar bestaan ruimte om hierdie afgeskepte aspek van hoftolking te ondersoek. Sodanige ondersoek kan in die dissiplines van Geskiedenis, Regsgeskiedenis, Tolkstudies of Taalbeplanning onderneem word.

Ek as navorser was ongemaklik met die postmodernistiese bevraagtekening van evalueringspraktyke. Hierdie studie bevestig dat evaluering van tolking en ook van tolkdienste en van taalbeplanning wel in die praktyk onderneem word. Dit laat die ruimte dat hierdie studie se gevallestudies, of ander soortgelyke gevallestudies deur navorsers wat deeglik onderlê is in die postmoderne benadering tot evaluering, nagevors kan word om aan te toon watter verskillende navorsingsuitkomstede deur 'n doelbewuste postmoderne benadering tot dieselfde fenomeen bereik sal word.

## Lys van verwysings

Acts **see** South Africa.

Adam, R.M. 2003. Foreword by the acting Director-General of Arts and Culture, Dr RM Adam. (*In* Department of Arts and Culture. Implementation Plan: National Language Policy Framework: Draft. Pretoria: Government Printer. p. 3).

Ager, D. 2001. Motivation in language planning and language policy. Clevedon: Multilingual Matters.

Alexander, N. 2000. Why the Nguni and the Sotho languages in South Africa should be harmonised. (*In* Deprez, K. & Du Plessis, T., eds. Multilingualism and government: Belgium, Luxembourg, Switzerland, former Yugoslavia, South Africa. Pretoria: Van Schaik. p. 171-175).

Babbie, E. & Mouton, J. 2001. The practice of social research. Cape Town: Oxford University Press Southern Africa.

Badenhorst, M. 2013. Evaluering van tolking vir Tshwane Metro [telefoniese onderhoud]. 25 Julie., Pretoria.

Bamgbose, A. 2000. Language and exclusion: the consequences of language policies in Africa. Hamburg: Lit Verlag.

Bertelsmann, R. 2012. Evaluering van tolking by die Parlement van Suid-Afrika [telefoniese onderhoud]. 1 April., Kaapstad.

Beukes, A.-M. 2006. Looking back on translation and interpreting in South Africa: a useful tool in the efficient management of linguistic diversity? (*In* Webb, V. & Du Plessis, T., eds. The politics of language in South Africa. Pretoria: Van Schaik. p. 15-24).

Bezuidenhout, N. 1996. Vermy vele tale liefs in parlement, sê EU-president. *Beeld*: 2, 6 Februarie.

Blaauw, J. 1997. Huidige en toekomstige opleiding van Suid-Afrikaanse hofolke. *Acta Varia*:89-97.

Blaauw, J. 2008a. Towards a model for the training of educational interpreters. (In Verhoef, M. & Du Plessis, T., eds. *Multilingualism and educational interpreting*. Pretoria: Van Schaik. p. 32-46).

Blaauw, J. 2008b. Sourcing and maintaining a pool of suitably skilled interpreters for educational interpreting at a tertiary institution. *Southern African Linguistics and Applied Language Studies*, 26(3):301-313.

Blaauw, J. 2012. Evaluering van tolking by die NWU [telefoniese onderhoud]. 24 Oktober., Potchefstroom.

Booyesen, H. & Van Wyk, D.H. 1984. Die '83-grondwet. Kaapstad: Juta.

Brits, J.P., Spies, S.B. & Grundlingh, A. 2007. 'n Onstuimige dekade. (In Giliomee, H. & Mbenga, B., eds. *Nuwe geskiedenis van Suid-Afrika*. Kaapstad: Tafelberg. p. 245-253).

Bühler, H. 1986. Linguistic (semantic) and extra-linguistic (pragmatic) criteria for the evaluation of onference interpretation and interpreters. *Multilingua*, 5(4):231-235.

Candlin, C.N. & Hall, D.R. 2005. General editors' preface. (In Kiely, R. & Rea-Dickins, P., eds. *Program evaluation in language education*. Houndmills: Palgrave Macmillan. p. xi).

Carstens, S. 2014. Tolke 'wil nie werk in taal van onderdrukker'. *Die Burger*: 4, 5 Maart.

Chandler, N. 1994. Talk likely to end in confusion of tongues. *The Star*: 23, 1 June.

Coetzee-Van Rooy, S. 2006. Functional multilingualism at the North-West University: sharing my experiences. (*In* Webb, V. & Du Plessis, T., eds. The politics of language in South Africa. Pretoria: Van Schaik. p. 25-39).

Collados Ais, A. 1998. Quality assessment in simultaneous interpreting: the importance of nonverbal communication. Uit Spaans vertaal deur Pamela Faber. (*In* Pöchhacker, E. & Shlesinger, M., eds. 2002. The interpreting studies reader. London: Routledge. p. 327-336).

Cooper, R.L. 1989. Language planning and social change. Cambridge: Cambridge University Press.

Crocker, R.A. 2009. An introduction to qualitative research. (*In* Heigham, J. & Crocker, R.A., eds. Qualitative research in applied linguistics: a practical introduction. Houndmills: Palgrave Macmillan. p. 3-24).

Crystal, D. 1989. A dictionary of linguistics and phonetics. 2nd ed. Oxford: Basil Blackwell.

Cuvelier, P. 2007. Introduction. (*In* Cuvelier, P., Du Plessis, T., Meeuwis, M. & Teck, L., eds. Multilingualism and exclusion: policy, practice and prospects. Pretoria: Van Schaik. p. xvi-xxi).

Das Gupta, J. & Ferguson, C.A. 1977. Problems of language planning. (*In* Rubin, J., Jernudd, B.H., Das Gupta, J., Fishman, J.A. & Ferguson, C.A., eds. Language planning processes. Den Haag: Mouton. p. 3-7).

De Klerk, F.W. 1998. The last trek - a new beginning: the autobiography. London: Macmillan.

Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. 2000. Introduction: the discipline and practice of qualitative research. (*In* Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., eds. Handbook of qualitative research. Thousand Oakes: Sage. p. 1-28).

Department of Arts and Culture. **see** South Africa. Department of Arts and Culture.

Department of Arts, Culture, Science and Technology. **see** South Africa.

Department of Arts, Culture, Science and Technology.

Department of Justice and Constitutional Development. **see** South Africa.

Department of Justice and Constitutional Development.

*Die Burger*. 1997. Tolk sonder woorde help 2 jonges bybly. p. 8, 16 Junie.

Dlongodlongo, M.A. 2013. Evaluation of court interpreters [personal interview]. 11 February., Bloemfontein.

Du Plessis, L.T. 1995. Die evaluering van taalbeplanningsprosesse. Howick: Brevitas.

Du Plessis, T. 1999. The translation and interpreting scenario in the new South Africa. (*In* Erasmus, M., ed. Liaison interpreting in the community. Pretoria: Van Schaik. p. 3-28).

Du Plessis, T. 2008. Educational interpreting at the University of the Free State: a language policy analysis. (*In* Verhoef, M. & Du Plessis, T., eds. Multilingualism and educational interpreting. Pretoria: Van Schaik. p. 18-31).

Elphink, R. 2007. Die Khoi-Khoi en die Nederlanders. (*In* Giliomee, H. & Mbenga, B., eds. Nuwe geskiedenis van Suid-Afrika. Kaapstad: Tafelberg. p. 50-53).

Eybers, J. 2013. Gebaretaal-tolk in die spervuur. *Die Burger*, 2 Desember. [http://152.111.1.87/argief/berigte/dieburger/2013/12/12/2/jedoof\\_1900-OS\\_29\\_0\\_142910935.html](http://152.111.1.87/argief/berigte/dieburger/2013/12/12/2/jedoof_1900-OS_29_0_142910935.html) Datum van toegang: 17 Augustus 2014.

Ferguson, C.A. 1977. Sociolinguistic settings of language planning. (*In* Rubin, J., Jernudd, B.H., Das Gupta, J., Fishman, J.A. & Ferguson, C.A., eds. Language planning processes. Den Haag: Mouton. p. 9-29).

Fettes, M. 2003. The geostrategies of interlingualism. (*In* Maurais, J. & Morris, M.A., eds. Languages in a globalising world. Cambridge: Cambridge University Press. p. 37-46).

Flick, U. 2004. Triangulation in qualitative research. Uit Duits vertaal deur Bryan Jenner. (*In* Flick, U., Von Kardorff, E. & Steinke, I., eds. A companion to qualitative research. London: SAGE Publications. p. 178-183).

Flick, U. 2007. Designing qualitative research. Los Angeles: SAGE Publications.

Fontana, A. & Frey, J.H. 2000. The interview: from structured questions to negotiated text. (*In* Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., eds. Handbook of qualitative research. Thousand Oakes: Sage. p. 645-672).

Fritze, C. 2013. Evaluering van tolking vir Tshwane Metro [telefoniese onderhoud]. 25 September., Pretoria.

Gile, D. 1995. Fidelity assessment in consecutive interpretation: an experiment. *Target*, 7(1):151-164.

Gile, D. 2001. L'évaluation de la qualité de l'interprétation en cours de formation. *Meta*, 46(2):379-393.

Giliomee, H. 2004. Die Afrikaners: 'n biografie. Kaapstad: Tafelberg.

Giliomee, H. 2007. Godsdiens en kultuur. (*In* Giliomee, H. & Mbenga, B., reds. Nuwe geskiedenis van Suid-Afrika. Kaapstad: Tafelberg. p. 93-101).

Greene, J.C. 2000. Understanding social programs through evaluation. (In Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., eds. Handbook of qualitative research. Thousand Oakes: Sage. p. 981-999).

Grin, F. 2003. Language policy evaluation and the European charter for regional or minority languages. Houndmills: Palgrave Macmillan.

Grobler, C. 2004. Gaste hoor Mbeki-rede in eie taal. *Beeld*: 4, 17 Januarie.

Groener, A., 2012. Evaluering van tolking by die Parlement van Suid-Afrika [telefoniese onderhoud]. 31 Maart., Kaapstad.

Grové, N. 2010. Vredeneid-verslag. <http://www.fwdeklerk.org/index.php/afr/dokumentargief/publikasies> Datum van toegang: 20 November 2014.

Gunning, E. 2003. Parlement gaan al elf tale gebruik. *Rapport*: 7, 17 Augustus.

Haugen, E. 1972. Language planning: theory and practice. (In Dil, A.S., ed. The ecology of language: essays by Einar Haugen. Stanford: Stanford University Press. p. 287-298).

Haugen, E. 1983. The implementation of corpus planning: theory and practice. (In Cobarrubias, J. & Fishman, J.A., eds. Progress in language planning: international perspectives. Berlin: Mouton. p. 269-289).

Hertog, E. & Lotriet, A. 1997. Towards greater equality before the law: lessons from the 1996 Antwerp-Bloemfontein colloquium. *Acta Varia*:i-xvi.

Hesseling, D.C. 1923. Het Afrikaans: bijdrage tot de geschiedenis der Nederlandse taal in Zuid-Afrika. 2de uitg. Leiden: N.V. Boekhandel en Drukkerij.

Hibbert, L. 2003. Changing language practices in parliament in South Africa. *Southern African Linguistics and Applied Language Studies*, 21(3):103-117.

Hlophe, J.M. 2004. Receiving justice in your own language: the need for effective court interpreting in our multilingual society. *Advocate*, April:42-47.

Hofsake *kyk* Suid-Afrika.

Hood, M. 2009. Case study. (In Heigham, J. & Croker, R.A., eds. *Qualitative research in applied linguistics: a practical introduction*. Houndmills: Palgrave Macmillan. p. 66-90).

Hopf, C. 2004. Research ethics and qualitative research. Uit Duits vertaal deur Bryan Jenner. (In Flick, U., Von Kardorff, E. & Steinke, I., eds. *A companion to qualitative research*. London: SAGE Publications. p. 334-339).

Hornberger, N.H. 2006. Frameworks and models in language policy and planning. (In Ricento, T., ed. *An introduction to language policy: theory and method*. Malden: Blackwell. p. 24-41).

Hugo, D. 2009. *Halala Afrikaans*. Pretoria: Protea Boekhuis.

Jernudd, B. 2009. Epilogue: an apology for language management theory. (In Nekvapil, J. & Sherman, T., eds. *Language management in contact situations*. Frankfurt am Main: Peter Lang. p. 245-252).

Jernudd, B. & Nekvapil, J. 2012. History of the field: a sketch. (In Spolsky, B., ed. *The Cambridge handbook of language policy*. Cambridge: Cambridge University Press. p. 16-36).

Johnson, D.C. 2013. *Language policy*. Houndmills: Palgrave Macmillan.

Kalina, S. 2005. Quality assurance for interpreting processes. *Meta*, 50(2):768-784.

Kamwangamalu, N.M. 2004. The language planning situation in South Africa. (In *Language planning and policy in Africa*, vol. 1: Botswana, Malawi, Mozambique and South Africa. Clevedon: Multilingual Matters. p. 197-281).

- Kannemeyer, J.C. 1974. Die Afrikaanse bewegings. Pretoria: Academica.
- Kaplan, R.B. & Baldauf, R.B., Jr. 1997. Language planning: from practice to theory. Clevedon: Multilingual Matters.
- Kaplan, R.B. & Baldauf, R. 2010. An ecology perspective on language planning. (*In* Creese, A., Martin, P. & Hornberger, N.H., eds. Ecology of language. New York: Springer. p. 41-52).
- Kiely, R. & Rea-Dickins, P. 2005. Program evaluation in language education. Houndmills: Palgrave Macmillan.
- Kruger, A. 2013. Evaluering van tolking vir Tshwane Metro [telefoniese onderhoud]. 27 Julie., Pretoria.
- Kurz, I. 1993. Conference interpretation: expectations of different user groups. (*In* Pöchhacker, F. & Shlesinger, M., eds. 2002. The interpreting studies reader. London: Routledge. p. 313-324).
- Kurz, I. 2001. Conference interpreting: quality in the ears of the user. *Meta*, 46(2):394-409.
- Leedy, P.D. & Ormrod, J.E. 2001. Practical research: planning and design. 4th ed. Upper Saddle River: Pearson Prentice-Hall.
- Lincoln, Y.S. & Denzin, N.K. 2000. The seventh moment: out of the past. (*In* Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., eds. Handbook of qualitative research. Thousand Oakes: Sage. p. 1047-1065).
- Lo Bianco, J. 2010. Language policy and planning. (*In* Hornberger, N.H. & McKay, S.L., eds. Sociolinguistics and language education. Bristol: Multilingual Matters. p. 143-174).

Lotriet, A. 1997. Geregstolking in Suid-Afrika: 'n oorsig oor die geregstolkopset en die opleiding van geregstolke in Suider-Afrika. *Acta Varia*:49-64.

Lotriet, A. 2002. Can short interpreter training be effective? The South African Truth and Reconciliation Commission experience. (*In Teaching translation and interpreting: building bridges. Amsterdam: John Benjamins. p. 83-98*).

Madala, T.H. 1998. A need for professionalisation in translation and interpreting. (*In Pan South African Language Board. Conference on the regulation of translation and interpreting profession in South Africa. Pretoria: Government Printer. p. 68-79*).

Malherbe, R. 2001. The legal system and the judiciary. (*In Government and politics in the new South Africa. Pretoria: Van Schaik. p. 85-112*).

Marais, K. 1998a. Introduction and context: seizing the opportunity. (*In Pan South African Language Board. Conference on the regulation of translation and interpreting profession in South Africa. Pretoria: Government Printer. p. 8-12*).

Marais, K. 1998b. The way forward. (*In Pan South African Language Board. Conference on the regulation of translation and interpreting profession in South Africa. Pretoria: Government Printer. p. 121-123*).

Marais, K. 1999. Community interpreting and the regulation of the translation and interpreting profession(s) in South Africa. (*In Erasmus, M., ed. Liaison interpreting in the community. Pretoria: Van Schaik. p. 303-310*).

Maurais, J. & Morris, M.A. 2003. Languages in a globalising world. Cambridge: Cambridge University Press.

Mbongo, S.J. 2013. Evaluation of court interpreters [personal interview]. 11 February., Bloemfontein.

McEntee-Atalianis, L.J. 2004. The impact of English in a postcolonial, postmodern Cyprus. *International Journal of the Sociology of Language*, (168):77-90.

McEntee-Atalianis, L.J. 2006. Geostrategies of interlingualism: language policy and practice in the International Maritime Organisation, London, UK. *Current Issues in Language Planning*, 7(2&3):341-358.

Meylaerts, R. & Du Plessis, T. 2015?. (*In The transdisciplinarity of translation*). (In press).

Mhlom, H.N. 2007. Tender for hiring of professional interpreting services and interpreting equipment, when required: 2-year period with effect from 1 November 2007 or nearest date [correspondence]. 5 November., Pretoria.

Mkhatshwa, S. 2010. Conference report: local government at work: improving service delivery through multilingualism: opening remarks.  
<http://www.tshwane.gov.za/Services/Language%20Services/Documents/Language%20Conference%20Report%202010.pdf> Date of access: 17 September 2012.

Mkhulisi, N. 1998. The role that will be played by the NLS in the establishment of the professional council for translators and interpreters and what NLS will benefit from such a council. (*In Pan South African Language Board. Conference on the regulation of translation and interpreting profession in South Africa. Pretoria: Government Printer. p. 57-62*).

Moeketsi, R. 1999. Discourse in a multilingual and multicultural courtroom: a court interpreter's guide. Pretoria: Van Schaik.

Moeketsi, R.M.H. 2007. Intervention in court interpreting: South Africa. (*In Munday, J., ed. Translation as intervention. London: Continuum. p. 97-117*).

Moholo, O.B. 2013. Evaluation of court interpreters [personal interview]. 18 and 25 January., Bloemfontein.

Monisi, M. 2013. Evaluating interpreting at the Tshwane Metro [personal interview]. 2 October., Pretoria.

Moser-Mercer, B. 2008. Construct-ing quality. (*In* Hansen, G., Chesterman, A. & Gerzymisch-Arbogast, H., eds. Efforts and models in interpreting and translation research. Amsterdam: John Benjamins. p. 143-156).

Mouton, J. 2001. How to succeed in your master's and doctoral studies: a South African guide and resource book. Pretoria: Van Schaik.

Nahir, M. 1977. The five aspects of language planning: a classification. *Language Problems and Language Planning*, 1(2):107-123.

Nahir, M. 1984. Language planning goals: a classification. *Language Problems and Language Planning*, 8(3):294-327.

Nekvapil, J. 2009. The integrative potential of language management theory. (*In* Nekvapil, J. & Sherman, T., eds. Language management in contact situations. Frankfurt am Main: Peter Lang. p. 1-11).

Nekvapil, J. & Nekula, M. 2008. On language management in multilingual companies in the Czech Republic. (*In* Liddicoat, A.J. & Baldauf, R.B., Jr., eds. Language planning in local contexts. Bristol: Multilingual Matters. p. 268-287).

Nel, L. 2012. Evaluering van tolking by die Parlement van Suid-Afrika [telefoniese onderhoud]. 31 Maart., Kaapstad.

Neustupný, J.V. 1968. Some general aspects of 'language' problems and 'language' policy in developing societies. (*In* Fishman, J.A., Ferguson, C.A. & Das Gupta, J., eds. Language problems of developing nations. New York: John Wiley & Sons. p. 285-294).

Neustupný, J. & Nekvapil, J. 2003. Language management in the Czech Republic. *Current Issues in Language Planning*, 4(3&4):181-366).

Ngubane, B.S. 2002. Foreword by the Minister of Arts, Culture, Science and Technology, Dr B.S. Ngubane. (*In* Department of Arts and Culture. National language policy framework: final draft. Pretoria: Government Printer. p. 3).

Ntshangase, D.K. 2000. Language services in the legislatures. (Unpublished).

Nyangintsimbi, L. 2013. Evaluating interpreting at the Tshwane Metro [personal interview]. 2 October., Pretoria.

Oakes, D. 1988. Illustrated history of South Africa: the real story. Cape Town: Reader's Digest.

Olivier, H. 2006. An empirical study into the demand for classroom interpreting services at the University of the Free State. Bloemfontein: UFS. (Mini-dissertation - MA).

Pan South African Language Board. 1998. Conference on the regulation of translation and interpreting profession in South Africa. Pretoria: Government Printer.

Parlement van die Republiek van Suid-Afrika. 1994. Verslag oor die Parlement: 1994. Kaapstad: Parlement.

Parliament of the Republic of South Africa. 1995. Report on Parliament: 1995. Cape Town: Parliament.

Parliament of the Republic of South Africa. 1996. Report on Parliament: 1996. Cape Town: Parliament.

Parliament of the Republic of South Africa. 1998. Report on Parliament: 1998. Cape Town: Parliament.

Parliament of the Republic of South Africa. 1999. Annual report of Parliament: 1999. Cape Town: Parliament.

Parliament of the Republic of South Africa. 2007. Annual report: 2006-2007. [http://www.parliament.gov.za/content/Annual%20Report\\_V11\\_270907.PDF](http://www.parliament.gov.za/content/Annual%20Report_V11_270907.PDF) Date of access: 13 October 2013.

Parliament of the Republic of South Africa. 2014. Press release - fast facts two: state of the nation address, 13 February 2014. [http://www.parliament.gov.za/live/content-mobi.php?C\\_Item\\_ID=5523&Item\\_ID=3534](http://www.parliament.gov.za/live/content-mobi.php?C_Item_ID=5523&Item_ID=3534) Date of access: 18 November 2014.

Parliamentary Monitoring Group. 2007. Briefing notes on the telephone interpreting service for South Africa (Tissa) project to the portfolio committee. <http://www.pmg.org.za/docs/2007/070821tissa.ppt> Date of access: 27 February 2014.

Parliamentary Monitoring Group. 2009. Questions and replies no 851 to 875. <http://www.pmg.org.za/questions-and-replies/2009/09/04/question-replies-no-851-875> Date of access: 27 February 2014.

Partridge, M. 2008. Influences on the interpreter's performance in the classroom. (*In* Verhoef, M. & Du Plessis, T., eds. *Multilingualism and educational interpreting*. Pretoria: Van Schaik. p. 67-81).

Petersen, A. 2012. Evaluering van tolking by die Parlement van Suid-Afrika [telefoniese onderhoud]. 12 Mei., Kaapstad.

Pöchhacker, F. 2001. Quality assessment in conference and community interpreting. *Meta*, 46(2):410-425.

Pöchhacker, F. 2004. *Introducing interpreting studies*. London: Routledge.

Pöchhacker, F. 2008. The turns of interpreting studies. (*In* Hansen, G., Chesterman, A. & Gerzymisch-Arbogast, H., eds. *Efforts and models in interpreting and translation research*. Amsterdam: John Benjamins. p. 25-46).

Pöchhacker, F. & Shlesinger, M., eds. 2002. The interpreting studies reader. London: Routledge.

Prins, J. 2002. Tolkdiens gaan nou ook hulp verleen met Gebaretaal. *Beeld*: 4, 20 Maart.

Ramoroka, K. 2006. Govt says dumela. *Diamond Fields Advertiser*: 5, 22 February.

Regenstein, M. 2007. Measuring and improving the quality of hospital language services: insights from the speaking together collaborative. *Journal of General Internal Medicine*, 22(Suppl 2):356-359.

Ricento, T. 2000a. Ideology, politics and language policies. Amsterdam: John Benjamins.

Ricento, T. 2000b. Historical and theoretical perspectives in language policy and planning. *Journal of Sociolinguistics*, 4(2):196-213.

Ricento, T., ed. 2006. An introduction to language policy: theory and method. Malden: Blackwell.

Richards, K. 2009. Interviews. (In Heigham, J. & Croker, R.A., eds. Qualitative research in applied linguistics: a practical introduction. Houndmills: Palgrave Macmillan. p. 182-199).

Rooi, J. 2000. Dowe LP hou Parlement die ene ore. *Rapport*: 19, 14 Mei.

Rossouw, M. 2004. Ministers kry speelgoed vir laaang sessies. *Beeld*: 7, 5 Februarie.

Rubin, J. 1971. Evaluation and language planning. (In Rubin, J. & Jernudd, B.H., eds. Can language be planned? Honolulu: University Press of Hawaii. p. 217-252).

Rubin, J. 1983. Evaluating status planning: what has the past decade accomplished? (*In* Cobarrubias, J. & Fishman, J.A., eds. *Progress in language planning: international perspectives*. Berlin: Mouton. p. 329-343).

Salawu, A. 2010. Evaluation of interpretation during congregational services and public religious retreats in south-west Nigeria. *Babel*, 56(2):129-138.

Schirmer, P. 2001. *Die beknopte geïllustreerde ensiklopedie van Suid-Afrika*. Johannesburg: CNA.

Smit, J.A. 2006. 'n Evaluerende ondersoek na die stand van tolking aan die Vrystaat Wetgewer in 2005 en 2006. Bloemfontein: UV. (Skripsie - MA).

South Africa. 2014. South African Language Practitioners' Council Act 8 of 2014.

South Africa. Department of Arts and Culture. 2002. National language policy framework: final draft. Pretoria.

South Africa. Department of Arts and Culture. 2003. Implementation plan: national language policy framework: draft. Pretoria.

South Africa. Department of Arts, Culture, Science and Technology. 1996a. Towards a national language plan for South Africa: oorsig, aanbevelings en opsomming van die finale LANGTAG-verslag. Pretoria.

South Africa. Department of Arts, Culture, Science and Technology. 1996b. Towards a national language plan for South Africa: final report of the Language Plan Task Group (LANGTAG). Pretoria.

South Africa. Department of Justice and Constitutional Development. s.a. Job description/profile. (Unpublished).

South Africa. Department of Justice and Constitutional Development. 2013. Court interpreter (1 post). (Unpublished).

Spolsky, B. 2003. *Sociolinguistics*. Oxford: Oxford University Press.

Spolsky, B. 2004. *Language policy*. Cambridge: Cambridge University Press.

Spolsky, B. 2009. *Language management*. Cambridge: Cambridge University Press.

Spolsky, B. 2012. *The Cambridge handbook of language policy*. Cambridge: Cambridge University Press.

Stake, R.E. 2000. Case studies. (*In* Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., eds. *Handbook of qualitative research*. Thousand Oakes: Sage. p. 435-454).

Steinke, I. 2004. Quality criteria in qualitative research. Uit Duits vertaal deur Bryan Jenner. (*In* Flick, U., Von Kardorff, E. & Steinke, I., eds. *A companion to qualitative research*. London: SAGE Publications. p. 184-190).

Strydom, H. 2003. South African law and policy on language in education. (*In* Cuvelier, P., Du Plessis, T. & Teck, L., eds. *Multilingualism, education and social integration: Belgium, Europe, South Africa, Southern Africa*. Pretoria: Van Schaik. p. 23-30).

Suid-Afrika. 1909. Zuid-Afrika Wet 1909.

Suid-Afrika. 1925. Officiële Talen van de Unie Wet 8 van 1925.

Suid-Afrika. 1961. Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika 32 van 1961.

Suid-Afrika. 1978. Staat v Mpopo 1978 (2) SA 424 (AD).

Suid-Afrika. 1983. Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika 110 van 1983.

Suid-Afrika. 1993. Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika 200 van 1993.

- Suid-Afrika. 1995. Wet op die Pan-Suid-Afrikaanse Taalraad 59 van 1995.
- Suid-Afrika. 1996. Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika 1996.
- Suid-Afrika. 2000. Wet op Plaaslike Regering: Munisipale Stelsels 32 van 2000.
- Suid-Afrikaanse Vertalersinstituut. s.a.(a). Guidelines: simultaneous interpreter accreditation testing. [http://translators.org.za/sati\\_cms/downloads/dynamic/sati\\_accreditation\\_for\\_sim\\_interpreting\\_afrikaans.pdf](http://translators.org.za/sati_cms/downloads/dynamic/sati_accreditation_for_sim_interpreting_afrikaans.pdf) Date of access: 4 October 2013.
- Suid-Afrikaanse Vertalersinstituut. s.a.(b). Interpreter accreditation. [http://translators.org.za/sati\\_cms/index.php?frontend\\_action=display\\_text\\_content&content\\_id=1783](http://translators.org.za/sati_cms/index.php?frontend_action=display_text_content&content_id=1783) Date of access: 3 October 2013.
- Suid-Afrikaanse Vertalersinstituut. 2014. SAVI flits 45-2014: wetsontwerp op die SATPR nou 'n wet [e-pos].
- Takala, S. & Sajavaara, K. 2000. Language policy and planning. *Annual review of applied linguistics*, 20:129-146.
- Tauli, V. 1968. Introduction to a theory of language planning. Uppsala: Acta Universitatis Upsaliensis.
- The Citizen*. 1994a. Hansard brings in 13 to handle 11 languages. p. 4, 21 May.
- The Citizen*. 1994b. R1-m-a-month for all-language debating. p. 8, 11 August.
- The Citizen*. 1994c. Urgent language policy guidelines called for. p. 8, 11 November.
- The Citizen*. 1995. Bid to solve Parly languages dispute. p. 8, 24 May.

Tonkin, H. 2007. Exclusion and inclusion in Europe: the search for a European language policy. (In Cuvelier, P., Du Plessis, T., Meeuwis, M. & Teck, L., eds. Multilingualism and exclusion: policy, practice and prospects. Pretoria: Van Schaik. p. 207-223).

Tshabalala, M.H. 2012. Evaluating interpreting at the Parliament of South Africa [telephonic interview]. 7 September., Cape Town.

Tshwane (South Africa). s.a.(a) City of Tshwane in a nutshell.  
<http://www.tshwane.gov.za/AboutTshwane/Pages/City-of-Tshwane-in-a-Nutshell.aspx> Date of access: 18 November 2014.

Tshwane (South Africa). s.a.(b) Language Services.  
<http://www.tshwane.gov.za/Services/Language%20Services/Pages/default.aspx>  
Date of access: 18 November 2014.

Tshwane (South Africa). 2007. Tender for the hiring of interpreting equipment and the services of professional interpreters: as and when required: 2-year period: with effect from 1 September 2007 or nearest date (CB210/2007) [email]. 26 July 2013.

Tshwane (South Africa). 2010. Conference Report: local government at work: improving service delivery through multilingualism: opening remarks.  
<http://www.tshwane.gov.za/Services/Language%20Services/Documents/Language%20Conference%20Report%202010.pdf> Date of access: 17 September 2012.

Tshwane (Suid-Afrika). 2012. Taalbeleid van die stad Tshwane.  
[http://www.tshwane.gov.za/Services/Language%20Services/Documents/Approved%20Language%20Policy\\_%20Afrikaans\\_2012.pdf](http://www.tshwane.gov.za/Services/Language%20Services/Documents/Approved%20Language%20Policy_%20Afrikaans_2012.pdf) Datum van toegang: 5 Maart 2013.

Tyumre, M. 1997. MPs doing a disservice to African Languages. *Cape Times*: 4, 7 March.

Universiteit van Stellenbosch. 2013. Opvoedkundige tolkdienste bou nuwe taalbrûe.  
<http://www.sun.ac.za/taalsentrum/?p=1837> Datum van toegang: 16 November 2014.

University of Vienna. s.a. Centre for translation studies.

<https://transvienna.univie.ac.at/en/forschung/forschungspersonal/habilitierte-forscherinnen/dr-franz-poechacker/> Date of access: 20 October 2014.

Van der Vyver, J.D. 1984. Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika (Wet 110 van 1983). Johannesburg: Lex Patria.

Van Rooy, A. 2005. The feasibility of simultaneous interpreting in university classrooms. *Southern African Linguistics and Applied Language Studies*, 23(1):81-90.

Van Wyk, A. 2010. Hoor! Hoor! Hansard: honderd jaar debat 1910 - 2010. Kaapstad: Tafelberg.

Venter, B. 2005. Tissa - now you're talking... *Pretoria News*: 4, 11 May.

Verhoef, M. 2008a. Introduction. (*In* Verhoef, M. & Du Plessis, T., eds. *Multilingualism and educational interpreting*. Pretoria: Van Schaik. p. xii-xiv).

Verhoef, M. 2008b. Benchmarking the quality management of educational interpreting services rendered at the North-West University. (*In* Verhoef, M. & Du Plessis, T., eds. *Multilingualism and educational interpreting*. Pretoria: Van Schaik. p. 47-66).

Verhoef, M. 2008c. Assessing the interpreting quality of specialist versus non-subject specialist educational interpreters at the North-West University. (*In* Verhoef, M. & Du Plessis, T., eds. *Multilingualism and educational interpreting*. Pretoria: Van Schaik. p. 114-134).

Verhoef, M. 2010. Taalbeleid en onderrigtaalmodus aan die Noordwes-Universiteit. <http://www.fwdeklerk.org/index.php/afr/dokumentargief/publikasies>. Datum van toegang: 20 November 2014.

- Verhoef, M. & Du Plessis, T., eds. 2008a. Multilingualism and educational interpreting. Pretoria: Van Schaik.
- Verhoef, M. & Du Plessis, T., eds. 2008b. Educational interpreting: a means to bridge the policy gap in pursuit of a multilingual educational system in South Africa. (*In* Verhoef, M. & Du Plessis, T., eds. Multilingualism and educational interpreting. Pretoria: Van Schaik. p. 1-17).
- Wadensjö, C. 1998. Interpreting as interaction. London: Longman.
- Wallace, T. 2013. Evaluering van tolking vir Tshwane Metro [telefoniese onderhoud]. 14 Julie., Pretoria.
- Ward, G. 2003. Teach yourself postmodernism. 2nd ed. London: Hodder.
- Webb, V. 2002. Language in South Africa: the role of language in national transformation, reconstruction and development. Amsterdam: John Benjamins.
- Webb, V. & Kembo-Sure, 2000. African voices: an introduction to the languages and linguistics of Africa. Cape Town: Oxford Southern Africa.
- Wette **kyk** Suid-Afrika.
- Williams, M. 2013. ANC deaf to 'sign' language gripes. *Daily News*: 3, 11 December.
- Yin, R.K. 2011. Qualitative research from start to finish. New York: Guilford.
- Zotwana, S.Z. 2005. Tolke in Suid-Afrika. (*In* Boers, M., red. Regte in die praktyk. Pretoria: Suid-Afrikaanse Vertalersinstituut. p. 202-205).

Bylaag A: Aanvanklike parlementêre evalueringsvorm

# ***INTERPRETING UNIT***

*[Language Services Section]*

## ***EVALUATION FORM***

## INTERPRETING EVALUATION FORM

Name of Evaluator: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Name of Candidate: \_\_\_\_\_ Time: \_\_\_\_\_

Language A: \_\_\_\_\_ Event: \_\_\_\_\_

Language B: \_\_\_\_\_ Language C: \_\_\_\_\_

NEED IMPROVEMENT : Does not meet expectation.

MEET EXPECTATION : Satisfies the operational requirements. Doing what is expected of you with room for improvement.

EXCEED EXPECTATION : Performs above expectation.

COMMENTS : Indicate why a box was selected as well as proposed interventions, i.e. training.

**Details of debate/session:**

## 1. LANGUAGE SKILLS

*The language practitioner must always use the most appropriate vocabulary and be loyal to the register of the speaker.*

1.1 VOCABULARY	1	2	3	4	5	Comment
<p><b>Correctness of words</b> <i>Use of most appropriate equivalent</i></p>						
<p><b>Availability of vocabulary</b> <i>Measuring the extent of his/her command of vocabulary during interpreting</i></p>						
<p><b>Register of words / Signs</b> <i>Ability to adapt to the speaker's register, i.e. technical vs. colloquial vocabulary</i></p>						
1.2 SENTENCE CONSTRUCTION	1	2	3	4	5	Comment

<p><b>Correct syntax in target language</b>  <i>The message being interpreted is syntactically accurate in the target language and/or most appropriate use of SL structure.</i></p>						
<p><b>Completed sentences</b>  <i>Sentences are not left hanging</i></p>						

1.3 IDIOM	1	2	3	4	5	Comment
<p><b>Correct relay of idiomatic expressions</b>  <i>Use of paraphrases when the correct idiom is not available</i></p>						
<p><b>1.4 GRAMMAR</b></p>						Comment

<b>Tenses</b> <i>Correct use of was/were</i> <i>Correct use of timeline/body movement</i>						
<b>Concord</b> <i>Correct use of is/are</i> <i>Correct use of "many" and "one"</i>						

<b>2. CONTENT</b>  <i>The LP must convey the message in a complete, correct and intelligible manner in the target language.</i>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Comment</b>

<p><b>Completeness of message</b>  <i>Ensuring that the whole message is relayed</i></p>						
<p><b>Accuracy</b>  <i>Accurate rendition of intended message from source</i></p>						
<p><b>Intelligibility of message</b>  <i>The interpreted message must be understood as intelligible within the context of the source</i></p>						

<b>3. TECHNIQUE / PRESENTATION</b> <i>The LP must maintain sufficient speed to convey the full message of the speaker, employing mechanisms to cope with various complexities, remaining clear and concise.</i>	1	2	3	4	5	Comment
<b>Lag-time</b> <i>Distance from speaker</i>						
<b>Coping skills</b> <i>Dealing with tricky statements and situations</i>						
<b>Audibility</b> <i>The message must be clearly audible without mumbling or swallowing words</i> <i>The message must be clearly decodeable / presented</i>						
<b>Confidence</b> <i>No excessive hesitations, backtracking, nervousness or repetition</i>						
	1	2	3	4	5	Comment

<p><b>4. BOOTH BEHAVIOUR</b></p> <p><i>Professional conduct in the booth while interpreting as reflected in the Booth Behaviour Guide, the Interpreting Unit SOPs and the code of Conduct.</i></p>						
<p><b>Console Management / Environment</b></p> <p><i>Management</i></p> <p><i>The correct and timeous use of the buttons and switches on the console</i></p> <p><i>Correct position in environment for complete accessibility</i></p>						
<p><b>Punctuality</b></p> <p><i>Arrival at interpreting booth 15 minutes before the debate/meeting commences in order to conform with international standards and attend to booth preparation</i></p>						
<p><b>Booth conduct</b></p> <p><i>Refer to Booth Behaviour guidelines document</i></p>						
<p><b>Teamwork</b></p> <p><i>Ability to co-operate with and support fellow interpreter as per SOP's</i></p>						

<b>Consistency of delivery</b> <i>The consistently audible rendering of interpreting</i> <i>The consistently accessible rendering of SASL</i>						

*Name of Candidate* \_\_\_\_\_

*Name of Evaluator* \_\_\_\_\_

*Signature* \_\_\_\_\_

*Signature* \_\_\_\_\_

*Date* \_\_\_\_\_

*Date* \_\_\_\_\_

*General comments by evaluator:*

*General comments by candidate:*

Bylaag B: Hersiene parlementêre evalueringsvorm

# **INTERPRETING UNIT**

[Language Services Section]

## **INTERPRETER (LP) EVALUATION FORM**

## INTERPRETING EVALUATION FORM

Name of  
Evaluator: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Name of  
Candidate: \_\_\_\_\_

Time: \_\_\_\_\_

Language A: \_\_\_\_\_

Event: \_\_\_\_\_

Language B: \_\_\_\_\_

Language C: \_\_\_\_\_

### KEY

**COMMENTS:** Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required

**Details of debate/session:**

<b>1. LANGUAGE SKILLS</b>					
<i>The language practitioner must always use the most appropriate vocabulary and be loyal to the register of the speaker.</i>					
<b>1.1 VOCABULARY</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Availability and correct use of vocabulary</b> <i>Measuring the extent of his/her command of vocabulary during interpreting and use of most appropriate equivalents.</i>					
<b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)					
<b>1.2 SENTENCE CONSTRUCTION</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Correct syntax in target language</b> <i>The message being interpreted is syntactically accurate (Structurally correct) in the target language</i> <i>SASL: and/or most appropriate use of SL structure.</i>					
<b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)					

1.3 IDIOM	1	2	3	4	5
<b>Correct relay of figurative expressions</b> <i>Use of paraphrases when a direct equivalent is not available</i>					
<b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)					
1.4 GRAMMAR	1	2	3	4	5
<b>Tenses</b> <i>Correct and consistent use of tense</i> <i>SASL: Correct use of timeline/body movement</i>					
<b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)					
	1	2	3	4	5
<b>Concord</b> <i>Correct and consistent use of concord</i> <i>SASL: Correct use of "many" and "one"</i>					
<b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)					

2. CONTENT <i>The LP must convey the message in a complete, correct and intelligible manner in the target language.</i>	1	2	3	4	5
<b>2.1 Completed sentences and message</b> <i>Sentences are not left hanging and the interpreter to ensure the entire message is relayed</i>					
<b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)					
	1	2	3	4	5
<b>2.2 Accuracy</b> <i>Accurate rendition of intended message from source</i>					
<b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)					

3. TECHNIQUE / PRESENTATION	1	2	3	4	5
<p><i>The LP must maintain sufficient speed to convey the full message of the speaker, employing mechanisms to cope with various complexities, remaining clear and concise.</i></p>					
<p><b>3.1 Intelligibility of message</b>  <i>The interpreted message must make sense to and be understood by the end user</i></p>					
<p><b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)</p>					
	1	2	3	4	5
<p><b>3.2 Coping skills</b>  <i>Dealing with tricky statements and situations</i>  <i>Maintaining professional temperament and demeanour</i></p>					
<p><b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)</p>					
	1	2	3	4	5
<p><b>3.3 Audibility</b>  <i>The message must be clearly audible without mumbling or swallowing words</i>  <i>SASL: The message must be clearly decodeable / presented</i></p>					
<p><b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)</p>					

	1	2	3	4	5
<b>3.4 Confidence</b> <i>No excessive hesitations, backtracking, repetition, dragging of words or use of filler words</i>					
<b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)					
	1	2	3	4	5
<b>3.5 Consistency of delivery</b> <i>The consistent audible rendering of interpreting. Avoid playful voice intonation.</i> <i>SASL: The consistently accessible rendering of SASL</i>					
<b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)					

4. BOOTH BEHAVIOUR	1	2	3	4	5
<i>Professional conduct in the booth while interpreting as reflected in the Booth Behaviour Guide, the Interpreting Unit SOPs and the code of Conduct.</i>					
<b>4.1 Console Management / Environment Management (SASL)</b> <i>The correct and timeous use of the buttons and switches on the console</i> <i>SASL: Correct position in environment for complete accessibility</i>					
<b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)					
	1	2	3	4	5
<b>4.2 Punctuality</b> <i>Arrival at interpreting booth 15 minutes before the debate/meeting commences. attend to booth preparation, e.g. checking interpreting equipment</i>					
<b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)					
	1	2	3	4	5
<b>4.3 Booth conduct</b> <i>Refer to Booth Behaviour guidelines document</i>					
<b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)					

	1	2	3	4	5
<b>4.4 Teamwork</b> <i>Consistent co-operation and support to fellow interpreter.</i>					
<b>Comments:</b> (Indicate why a box was selected as well as proposed interventions where required)					

**Name of Candidate** \_\_\_\_\_

**Signature** \_\_\_\_\_

**Date** \_\_\_\_\_

**Name of Evaluator** \_\_\_\_\_

**Signature** \_\_\_\_\_

**Date** \_\_\_\_\_

**Evaluator feedback:**

Bylaag C: Verhoef se aanpassing van Kalina se model vir toepassing aan die NWU

<b>Proses</b>	<b>Onderafdelings</b>
<b>1. Voorproses</b>	<b>1. Voorproses voor die aanvang van die institusionele diens</b>
	1.1 Identifisering van onderrigprogramme wat deur middel van simultane tolking aangebied sal word
	1.2 Begrotingsproses
	1.3 Werwing en opleiding van tolke met toepaslike vaardighede
	1.3.1 Verskillende wyses van werwing
	1.3.2 Sifting volgens potensiaal
	1.4 Kontraktering van tolke en tolkassistent
	1.5 Skakeling met program-eienaars en dosente
	1.6 Logistiese beplanning en voorbereiding
	1.6.1 Toerusting
	1.6.2 Tolkrooster
	1.6.2.1 Toewysing van toerusting in stoorkamers volgens rooster
	1.6.2.2 Aanstelling van die "beste" tolke/assistente vir modules
	1.6.3 Besikbaarheid van handboeke en studiegids
	1.6.4 Taalrigting
	<b>2. Voorproses voor die aanvang van individuele dienslewering</b>
	2.1 Sprekerspesifieke voorbereiding
	2.1.1 Besikbaarheid van studiegids en handboeke
	2.1.2 Vestiging van 'n werksverhouding en skakeling met individuele dosente
	2.1.3 Vestiging van 'n werksverhouding tussen tolke en tolkassistent
<b>Proses</b>	<b>Onderafdelings</b>
<b>2. Peri-proses</b>	<b>2.1 Logistiek ten opsigte van stiptelikheid en die beskikbaarheid van toerusting volgens roosterindeling</b>
	2.2 Toetsing van toerusting en kanaalkeuse
	2.3 Onmiddellike logistiese reëlins
	2.3.1 Uitdeel van kopstukke
	2.3.2 Klaskameradministrasie
	Bywoningsregister: Eindgebruikers
	Bywoningsregister: Tolk en assistent
	2.4 Koördinering tussen tolke en assistent tydens tolkdienlewering
<b>Proses</b>	<b>Onderafdelings</b>
<b>3. Midde-proses</b>	<b>3.1 Spanprofiel (tegniese/nie-tegniese tolke; onderwerpspecialisassistent/nie-onderwerpspecialisassistent)</b>
	3.2 Posisie in klaskamer
	3.3 Besikbaarheid van steunmateriaal (handboeke, studiegids, notas wat deur assistent geneem is)
	3.4 Doseringsstyl van bronteksspreker
	3.5 Taalfasilitering wat voorsiening maak vir studentedeelname
	3.6 Interaksie (verbaal, nieverbaal) en terugvoering tussen kommunikasievennote; d.i. dosente/eindgebruikers/niegebruikers/tolke
	3.7 Gehalteversekering van dienslewering
	3.7.1 Opneem van tolking volgens 'n vasgestelde skedule
<b>Proses</b>	<b>Onderafdelings</b>
<b>4. Na-proses</b>	<b>4.1 Onmiddellik na afloop van dienslewering</b>
	Na-proses logistiese reëlins
	4.1.1 Inhandiging van kopstukke
	4.1.2 Skoonmaak van toerusting
	4.1.3 Terugneem van toerusting na stoorkamer en herlaai van batterye
	4.2 Weekliks
	4.2.1 Administrasie
	Bywoningsregister van eindgebruikers
	Bywoningsregister van tolke/assistente saam met eisvorms

	4.2.2 Indiensopleiding van tolke (40 uur per jaar)
	4.3 Maandeliks
	4.3.1 Administrasie en indiening van individuele eise op grond van die aantal ure se dienslewering
	4.4 Kwartaalliks
	4.4.1 Gehalteversekeringsbesprekings met tolke op grond van assessering van opnames
	4.4.2 Diens van toerusting – ontlaai en herlaai van batterye
	4.5 Een maal per semester
	4.5.1 Data-opname van die persepsies van eindgebruikers
	4.5.2 Fokusgroepbesprekings met 'n verteenwoordigende getal eindgebruikers
	4.5.3 Formele terugvoering oor vordering aan lynbestuurders
	4.5.4 Bywerking van woordelys
	4.5.5 Verslagdoening oor die verband tussen die akademiese prestasie van eindgebruikers en hul bywoning, soos gemeet teen diegene wat nie die tolkdienst gebruik het nie

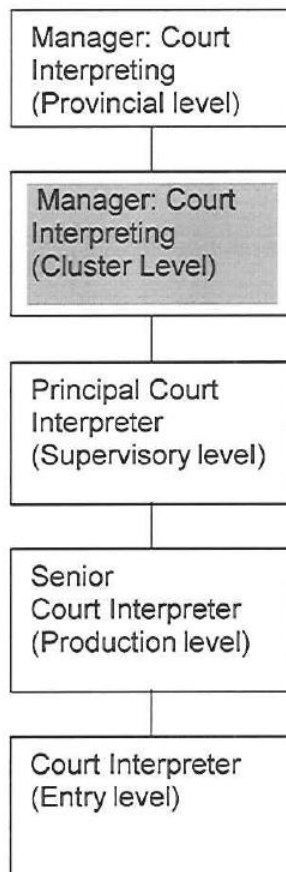
Bylaag D: Organogram en skrywe oor hersiene hofvolkingstruktuur



**3. Job Description/Profile**

**A. JOB INFORMATION**

- A.1 Job Title:                    Manager: Court Interpreting (Cluster level)
- A.2 Office:
- A.3 Core:
- A.4 Post Level:                To be determined by Job Evaluation
- A.5 Post Report to:         Manager: Court Interpreting (Provincial level)
- A.6 Organogram



**B. Job Purpose:**

To provide the Department with legal interpreting and language services.

**C. Key Responsibilities**

**C1 Manage the Cluster legal interpreting and language services**

- Develop the legal interpreting and language services business plan for the Cluster.
- Manage both human and non human resources of legal Interpreting and language services in the Cluster.
- Manage special projects of legal interpreting and language services.
- Co-ordinate the interpreting and language services activities in the Cluster.

**C2 Manage the legal interpreting and language services Stakeholder relations in the Cluster.**

- Participate in case flow management meetings.
- Participate in both internal and external Stakeholders meetings.
- Participate in cluster management meetings.
- Participate in cluster budget meetings.

**C3 Train and Develop Court Interpreters**

- Manage and Analyse training needs.
- Coaching and Mentoring. (Annual training report)
- Approve training plans.
- Review and approve glossary register.
- Orientation of new supervisors.
- Issue guidelines and advice on language matters.
- Identification of future needs (Potential Managers)
- Participate in the drafting of workplace skills plan for the Cluster.
- Evaluate the annual training reports.
- Manage training tools/ manuals (Terminology development)

**C4 Manage operational efficiency of language services in the Cluster,**

- Conduct regular Court visits in the Cluster.
- Identify language services gaps and provide interventions.
- Develop innovations for continuous improvement.
- Ensure the well being of the interpreting component and language services.
- Ensure availability of sufficient resources.
- Manage the language proficiency assessment during recruitment and selection.

**C5 Manage compliance of the code of conduct**

- Ensure compliance to Batho Pele Principles.
- Manage the conduct of interpreters in the Cluster.

**C6 Attendance of Stakeholder's meetings.**

- Implement decisions (Management)
- Reporting and giving feedback.

**D. Key Customers**

- Magistrates/ Judges.
- Prosecutors.
- Legal Practitioners.
- Accused.
- Witnesses.
- Public.
- Other Stakeholders

## **E. Inherent Requirements**

### **E1 Knowledge**

- Adherence to Batho Pele and the Justice Principles.
- Full command of the language.
- Knowledge of court proceedings.
- Cultural diversity.
- Knowledge of Policies, prescripts and legislation.

### **E2 Skills and Competencies**

- Communications skills
- Listening skills.
- Interpersonal skills.
- Time management
- Computer literacy.
- Analytical Thinking.
- Problem Solving.
- Planning and Organising.
- Confidentiality.
- Ability to work under pressure.
- Art of interpreting

## **F. Qualifications**

### **F1 Minimum Requirements**

- NQF level 4/ Grade 12 and relevant tertiary qualification equivalent qualifications.
- Proficiency in three or more indigenous languages and English.
- Drivers license will be an added advantage

## **G. Experience**

**G1** 6 years experience in interpreting of which 3 years at supervisory level

## **H. Progression to the next salary range**

**H1** In line with prescripts

Dear Regional Heads and Managers,

The implementation of the job evaluation results for the occupational class of Interpreters has commenced from National HR.

This communication wishes to confirm the following in relation to the implementation process:

- That the existing and approved titles / designation of the posts Court Interpreter, Senior Court Interpreter, and Principal Court Interpreter on the establishment will continue to remain.
- The creation of new posts titles as follows:
  - Cluster/ Area Manager: Court Interpreting,
  - Provincial Manager: Court Interpreting, and
  - National Manager: Court Interpreting, will be created additional to the already existing posts in the Occupational Class of Court Interpreters.
- Conversion of existing posts of Inspector of Court Interpreters, to the post of Cluster/ Area Manager: Court Interpreting, and
- The absorption of the current incumbents into to the newly converted posts at no additional costs.

#### **Norms and standards**

Guidelines for allocation of posts and assurance for sound deployment of resources is as follows:

- 1 post of Court Interpreter for every court room
- 1 post of Senior Court Interpreter for every 2-5 entry level court interpreters
- 1 post of Principal Court Interpreter for every 5 posts of Court Interpreters/ Senior Court Interpreter
- 1 post of Area/ Cluster Manager for each cluster/area court management
- 1 post for Provincial Manager: Court Interpreting for each province, and
- 1 Post of National Manager: Court Interpreting on the post establishment of Court Services at National Office.

#### **Advertisements of Newly Created posts**

Budget for the newly created posts is available under Language Services, National and Regional Offices are requested to advertise them on or before 30 November 2012 taking into account the closing date of placing of advertisements in terms of Departmental Communication copy of which is attached hereof. Regions are earnestly requested to ensure that the new posts are filled within two/three months so that the available budget of R16m is committed during the current financial year (2012/13).

Additional funding to implement the remaining portion of the Work study recommendations will depend on the previous expenditure trends. It is therefore very important to complete the process of filling the newly created posts in the current financial year.

For any further clarity on this matter please contact : District Court Efficiency.

Kind regards

Bylaag E: Mentor-oorsiglys vir hofkolke

**MENTORING CHECKLIST FOR COURT INTERPRETERS**

**Mentor:** \_\_\_\_\_

**Interpreter:** \_\_\_\_\_

ITEM		ASSESSMENT SCALE	ASSESSMENT SCALE	COMMENT
1. Have I defined the job description and skills required to do the job?		NOT YET	YES	COMMENT
1.1. Is the interpreter aware of his/her job description and skills required?		NOT YET	YES	COMMENT
2. INTERPRETING SKILLS ASSESSMENT	ASSESSMENT METHOD (Tick appropriate)	ASSESSMENT SCALE 1 = Unacceptable 2 = Inadequate 3 = Adequate	ASSESSMENT SCALE 4 = Good 5 = Very Good 6 = Excellent	COMMENT (suggestions for improvement)
2.1 Proficiency in Language A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.2 Proficiency in Language B	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.3 Proficiency in Language C	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.4 Public speaking skills	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.5 Refrains from expressing personal opinions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			

2.6 Refrains from acting as an advocate for one side or the other during the case	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.7 Works well under pressure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.8 Solves complex linguistic and ethical problems as they arise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.9 Strives to improve his/her skills/knowledge	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.10 Listening skills	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.11 Voice quality	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.12 Articulation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.13 Analytical skills	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.14 Interpersonal skills	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.15 Emotional intelligence (emotionally strong)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
2.16 Emotional intelligence (emotionally strong)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			

3. INTERPRETING PERFORMANCE ASSESSMENT	ASSESSMENT METHOD (Tick appropriate)	ASSESSMENT SCALE 1 = Unacceptable 2 = Inadequate 3 = Adequate	ASSESSMENT SCALE 4 = Good 5 = Very Good 6 = Excellent	COMMENT (suggestions for improvement)
3.1 Quality of the language spoken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
3.2 Faithful to the register/dialect suitable to the occasion/context	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
3.3 Accuracy/Omissions/additions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
3.4 Fluency	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
3.5 Vocabulary	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
3.6 Grammar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
3.7 Register	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
3.8 Logic	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
3.9 Prosody	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
3.10 Pauses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
3.11 Successful solution of problems	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			

3.12 Body Language (Eye contact; Hands/body)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
3.13 Voice (production/pronunciation/control)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
3.14 Use of notes (reading/speaking)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			
3.15 Overall performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observation</li> <li>• Report</li> <li>• Other (specify) _____</li> </ul>			

**Signed:**

**Mentor:** \_\_\_\_\_

**Interpreter:** \_\_\_\_\_

**Date:** \_\_\_\_\_

**Date:** \_\_\_\_\_

## OPSOMMING

Hierdie studie handel oor die rol van evaluering in tolkingbeplanning, soos beoordeel op grond van taalbeplanningsbeginsels. Die studie neem die sosiopolitieke taalontwikkelinge en verskuivende maghebberverhoudinge in ag wanneer tolkingbeplanning in Suid-Afrika bestudeer word.

Tolking kan wel 'n doelwit van taalbeplanning wees om interlinguale kommunikasie moontlik te maak. Die taalbeplanningsproses geskied volgens opeenvolgende stappe en hierdie studie beklemtoon dat 'n evalueringstipe saamhang met elke opeenvolgende stap van die proses. Die tolkstudieliteratuur skenk besonder baie aandag aan die bepaling van tolkgehalte, wat meestal terugskouend bepaal word nadat die tolking gelewer is.

Weens die benadering vanuit Taalbeplanning, propageer hierdie studie 'n meer omvattende benadering tot evaluering van tolkingbeplanning, deurdat evaluering reeds benut word vandat oorweeg word of 'n tolkdienst tot stand gebring gaan word (konteksevaluering). Wanneer die besluit geneem is dat die tolkdienst nodig is, word evaluering benut om die beplanner te help besluit hoe die diens gestruktureer en bestuur moet word en watter fisiese en menslike hulpbronne nodig is om die tolkdienst doeltreffend te implementeer (insetevaluering). Eers nadat hierdie twee beplanningstappe; gerig deur die toepaslike evalueringstipe, afgehandel is, behoort die tolkdienst geïmplementeer te word. Wanneer implementering plaasgevind het, word geëvalueer of die implementering volgens plan geskied het en of die tolkdienst optimaal funksioneer (prosesevaluering). Aanpassings word aangebring wat die doeltreffendheid van die tolkdienst verbeter. Eers dan word produkevaluering onderneem, wat gehaltebestuur behels.

Hierdie studie is metateoreties fenomenologies en modernisties met 'n empiriese kwalitatiewe kollektiewegevallestudiegebaseerde navorsingsontwerp en benut

hoofsaaklik telefoniese semigestruktureerde onderhoude en dokumentêre analise om primêre, sowel as sekondêre data te versamel. Die gevallestudies wat bestudeer is, is die tolkdienste van die Parlement van die RSA, Noordwes-Universiteit, landdroshoue in die Suid-Vrystaat en Tshwane Metroraad.

Hoewel die vier tolkdienste nie self die vier evalueringstipes onderskei nie, het die studie ondersoek of die betrokke evaluering wel onderneem is. In die meeste gevalle is voorbeelde gevind en beskryf van elk van die vier evalueringstipes wat deur elke betrokke tolkdienst onderneem is. Die uitsondering is by hoftolking waar konteksevaluering en insetevaluering in die oorspronklike vorm nie aangetoon kon word nie, maar hierdie onvermoë bevestig weer die samehang tussen die onderneem van beplanning en 'n evalueringstipe wat met die betrokke beplanningstap saamhang. Hierdie studie brei die oorspronklike siening van insetevaluering as beplanning oor fisiese en menslike hulpbronne uit deur die vul van vakatures as 'n deurlopende vorm van insetevaluering te beskryf. Aanstellings by die Parlement en vir hoftolke word soms gedoen op grond van potensiaal om te tolk en nie op grond van opleiding of bewese vaardigheid nie.

Die groei van 'n tolkdienst soos in die geval van die NWU of Tshwane wat die diens ook vir die publiek beskikbaar stel; of die strewe na doeltreffender gehaltebeheer deur meer toesighouers soos in die geval van die Parlement en howe, is dryfvere tot prosesevaluering.

Soos wat die teorie beklemtoon, is produkevaluering ook vir die Suid-Afrikaanse tolkdienste van sleutelbelang. Produkevaluering word met of sonder benutting van kriterialyste en klankopnames onderneem. Gebruikers se menings word net deur die NWU doelgerig versamel, waar dit baie tot die geloofwaardigheid van die tolkdienst bydra. Gebruikers wat ontevrede met die diens is, behoort meer en doeltreffender te kla, want klagtes is 'n kragtige instrument tot tolkgehalteverbetering.

Wedersydse eksterne evaluering deur tolkdienste onderling kan evalueringsvaardigheid uitbou.

Hierdie proefskrif stel die term “tolkingbeplanning” oop vir akademiese oorweging. Dit koppel die oorweging, instel en bedryf van ’n nuwe tolkdienst ook aan toepaslike deurlopende evalueringstipes. Verder beklemtoon die proefskrif dat Tolkstudies kan baat by ’n verruimde beskouing van evaluering.

### **SLEUTELTERME**

evaluering; gehalte; insetevaluering; interlinguale kommunikasie; konteksevaluering; produkevaluering; prosesevaluering; Suid-Afrika; taalbeplanning; tolkdienst; tolkingbeplanning

## SUMMARY

This study deals with the function of evaluation in interpreting planning, as contemplated on language planning principles. The study notes socio-political language developments and changing power relations when studying language planning in South Africa.

Interpreting may be an aim of language planning to enable interlingual communication. The language planning process occurs through consecutive steps and this study emphasises that a specific evaluation type is related to each consecutive step of the process. The Interpreting Studies literature concentrates on determining interpreting quality, mostly after the interpretation was rendered.

Due to the Language Planning orientation, this study advances a more comprehensive approach to evaluating interpreting planning, starting from considering whether an interpreting service should be established (context planning). Once the decision is taken that the service is required, evaluation is used to assist the planner in deciding how the service should be structured and managed and which physical and human resources are needed to implement the service effectively (input evaluation). Only once these two planning steps, guided by the relevant evaluation types, are concluded, should the interpreting service be implemented. After implementation, an evaluation is undertaken to determine whether the implementation was done according to plan and whether the service is functioning optimally (process evaluation). Adjustments are effected to increase efficiency. Only then product evaluation is undertaken, involving quality management.

Meta-theoretically this is a phenomenological and modernistic study with an empirical qualitative, collective case study based research design, using mainly semi-structured telephonic interviews and documentary analysis to gather primary and secondary data. The case studies are interpreting services of the Parliament of the

RSA, North West University, magistrate's courts in the Southern Free State, and Tshwane Metropolitan Council.

Even though the four interpreting services are not aware of the four evaluation types, this study investigated whether the relevant evaluation was undertaken. In most cases examples were described of each evaluation type being done by each interpreting service; the exception being court interpreting where context evaluation and input evaluation in its original form could not be found. However this confirms the relationship between the planning step and the related evaluation type. This study expands the original view of input evaluation as considering physical and human resources, by including the filling of vacancies as a continuing form of input evaluation. Appointments at Parliament and in courts are sometimes done on potential to interpret and not on qualifications or proven skills.

The growth of an interpreting service, e.g. NWU and Tshwane extending the service to the public; or pursuing more effective quality control through more supervisors, e.g. Parliament and courts, is a driver for process evaluation.

As emphasised by the theory, product evaluation is also critically important to South African Interpreting services. Product evaluation is undertaken with or without criteria lists and sound recordings. Opinions of users are purposefully collected; only by NWU where it contributes to the credibility of the interpreting service. Dissatisfied users of an interpreting service should complain more effectively, as complaints are a powerful instrument towards improving interpreting quality.

Mutual external evaluations by interpreting services of other interpreting services may build evaluation skills.

This doctoral dissertation puts the term “interpreting planning” up for academic consideration. It further connects the consideration, establishing and running of a new interpreting service to the relevant continuous evaluation types. The dissertation also emphasises that Interpreting Studies may benefit from a more comprehensive view of evaluation.

### **KEY TERMS**

context evaluation; evaluation; input evaluation; interlingual communication; interpretation; interpreting planning; interpreting service; language planning; process evaluation; product evaluation; quality; South Africa

