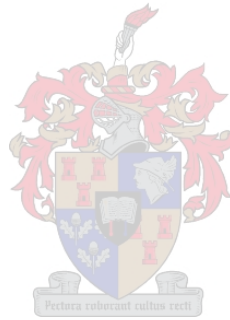


DIE INVLOED VAN MENSGERIGTE TEKSTE OP INSTITUSIONELE BEELD

'n Ondersoek na die invloed van mensgerigheid op institusionele
beeld in vorms.

Wilmarie Hagan



Tesis ingelewer ter gedeeltelike voldoening aan die vereistes vir die graad van
MPhil in Dokumentanalise en -ontwerp aan die Universiteit Stellenbosch

Studieleier
Prof L.G. de Stadler

Maart 2009

Verklaring:

Deur hierdie tesis elektronies in te lewer, verklaar ek dat die geheel van die werk hierin vervat, my eie, oorspronklike werk is, dat ek die outeursregeienaar daarvan is (behalwe tot die mate uitdruklik anders aangedui) en dat ek dit nie vantevore, in die geheel of gedeeltelik, ter verkryging van enige kwalifikasie aangebied het nie.



.....

Handtekening

.....3 November 2008.....

Datum

Opsomming

In hierdie studie word die rol wat die stylkonsep *mensgerigheid* speel ten opsigte van beeldvorming en beeldprojeksie in dokumentasie ondersoek met spesifieke verwysing na die Universiteit Stellenbosch se aansoekvorms. Die doel van die ondersoek was eerstens om vas te stel hoe die konsep *mensgerigheid* in die betrokke gevallestudie geoperasionaliseer kan word. Wat beeldvorming en -projeksie betref, wou die navorser vasstel (a) wat studente se huidige beeld van die Universiteit Stellenbosch is, (b) of studente mensgerigheid as 'n belangrike stylaspek binne kommunikasie beskou en (c) of die aanwesigheid en afwesigheid van mensgerigheid 'n uitwerking op die institusionele beeld van 'n instansie het.

Die Geïntegreerde Kommunikasie-model vir Beeldvorming en -projeksie (*Integrated Model for Image Formation and Projection*, kortweg die IFP-model genoem) waarop hierdie studie gegrond is, beweer dat verskillende deelboodskappe in 'n dokument 'n effek op die beeld van 'n instansie het. Hierdie boodskappe kan egter deur middel van dokumentontwerp-aspekte gemanipuleer word ten einde die beeld van die instansie te bepaal of te verstel. Na aanleiding hiervan het hierdie studie die effek van die aanwesigheid en afwesigheid van mensgerigheid as 'n stylaspek in kommunikasie ondersoek. Die navorser definieer *mensgerigheid* as 'n konsep wat betrekking het op daardie aspekte wat menslike rolspelers (waaronder die skrywer en die leser) op direkte en indirekte wyses inskryf in die teks. Dit verwys, met ander woorde, na kommunikasie wat die rol van die mens in die kommunikasiesituasie op die voorgrond plaas.

Die konsep *mensgerigheid* is egter baie kompleks in die sin dat dit deur 'n hele aantal dokumentontwerp-aspekte in 'n dokument tot stand gebring kan word. Die beste manier om mensgerigheid te toets was dus om 'n aantal operasionaliseerbare ontwerp-aspekte te identifiseer. Die navorser het vyf stilistiese aspekte gekies wat ten diepste met mensgerigheid verband hou. Hierdie vyf aspekte was aanspreekvorme, verwysings na self, die gebruik van aktief- en passiefkonstruksies, die gebruik van beleefdheids- en empatiemerkers en ook die

gebruik van grafika (wat vir die doeleindes van hierdie studie ook as stilistiese sinjaal gesien word).

Twee-en-dertig respondente is gekies uit die Humaniora-fakulteite van die Universiteit Stellenbosch. Hoewel die Fakulteite Ekonomie en Bestuurswetenskappe en Regsgeleerdheid tradisioneel onder hierdie verdeling val, is slegs die Fakulteite Teologie, Lettere- en Sosiale Wetenskappe en Opvoedkunde gebruik. Geslag en ras is as onafhanklike veranderlikes in die studie in berekening gebring.

Respondente se houdings is getoets met onderhoudvoering as die primêre metodologie, aangevul deur informele vraelyste as sekondêre metodologie. Die gebruiklike statistiese metodes is nie aangewend om die resultate van vraelyste te verwerk nie, aangesien die steekproef van 32 respondente te klein was om beduidende resultate op te lewer.

Vraelysresultate het slegs as basis gedien vanwaar tendense geïdentifiseer kon word. Onderhoudsresultate se multi-dimensionele karakter het gelei tot die navorser se besluit om hierdie data tematies te bespreek eerder as om dit in tabelle aan te bied.

Die resultate toon duidelik dat studente 'n voorkeur het vir vorms wat 'n menslike element bevat en 'n afkeer het van vorms met 'n gebrek aan mensgerigtheid. Hul response is 'n aanduiding dat stylkenmerke wat mensgerigtheid bevorder met 'n redelik tot hoë mate van waarskynlikheid 'n positiewe uitwerking op die beeld van 'n instansie het. Afrikaanssprekende studente van die Humaniora-fakulteite beskou mensgerigtheid dus as 'n belangrike komponent in die bestuur van effektiewe kommunikasie en veral van 'n positiewe institusionele beeld.

Summary

This study investigates the role of that which the style concept *people-orientation* plays with regard to image formation and image projection in documentation, with specific reference to the Stellenbosch University's registration forms. The goal of this study was firstly to determine how the concept *people-orientation* could be operationalized within this specific case study. Regarding image formation and image projection, the researcher aimed to determine (a) what students' current image of the University Stellenbosch is, (b) if students regard *people-orientation* as an important style aspect within communication and (c) if the presence or absence of *people-orientation* has an effect on the image of an institution.

The Integrated Model for Image Formation and Projection (IFP-model), whereupon this study is based, suggests that different messages in a document can have an effect on the image of an institution. These messages can however be manipulated in order to determine or adjust the image of an institution. In reference to this, this study investigated the effects of a presence or lack of *people-orientation* as an aspect of style in communication. The researcher defines *people-orientation* as a concept that bears reference to those aspects which directly or indirectly writes the human role player (including the writer and the reader) into the text. In other words, it refers to communication that puts the role of the person in the foreground of the communication situation.

The concept of *people-orientation* is however very complex in the sense that it can be created by a number of document design aspects. Thus the best way to test *people-orientation* was to identify a number of operationalizeable design aspects. The researcher selected five style aspects which at core has relevance to *people-orientation*. These five aspects were forms of address, reference to self, the use of passive or active voice, the use of politeness and empathy markers and the use of graphical illustration, which for the purpose of this study also classifies as a stylistic signal.

Thirty-two respondents from the Humaniora faculties were selected to participate in this study. Although the faculty of Economical and Management Sciences and the Faculty of Law traditionally fall under this division, only the Faculty of Theology, the Faculty of Arts and the Faculty of Education were used. Gender and race were incorporated as independent variables of this study.

Respondents' attitudes were tested using interviews as the primary methodology, aided by informal questionnaires as secondary methodology. Questionnaire results were however not processed by use of the traditional statistical methods, mainly because the sample of the study was too small. These results were only functional as a basis from which tendencies could be identified. Interview results had a very multi-dimensional quality and the researcher therefore decided that it would be best to discuss these results in a thematic order rather than listing responses in tables.

The results clearly demonstrate that students have a preference for forms which contain *people-orientation* and that they dislike forms which lack *people-orientation*. Their responses indicate that style aspects which promote *people-orientation* have a relative to high probability to positively effect an institution's image . Thus, Afrikaans-speaking students from the Humaniora-faculties regard *people-orientation* as an important component in the management of effective communication, especially that of a positive image.

Bedankings

- Aan God wat my geseën het met die krag en deursettingsvermoë om my studie suksesvol te voltooi.
- Dankie aan prof Leon de Stadler, my studieleier, vir sy ongelooflike leiding en aansteeklike entoesiasme. Prof stuur 'n mens altyd met 'n bergpas na 'n antwoord, maar wanneer 'n mens uiteindelik daar kom, is 'n mens soveel wyser.
- Aan almal by die Taalsentrum, wat in een of ander stadium hulp verleen of my moed ingepaat het. Spesiale dank aan Erina Basson en Helge Habig vir hulp met redigering en Lize Vorster en Philip du Plessis wat gereeld as klankborde gedien het.
- Aan my mamma en my boetie vir jul liefde en trots. Dankie dat Mamma my die waarde van harde werk geleer het en altyd in my glo.
- Dankie aan Johan, vir jou waardevolle insette in my navorsing en natuurlik vir jou geduld, liefde en vertroue in my.
- Aan my ander ouers tannie Salomi en oom Hein, dankie vir jul belangstelling en liefde. Dankie aan my ander boeties en sussie wat altyd ingespring het om te help of te luister.
- My vriende, dankie dat julle my afwesigheid die laaste paar maande verstaan het.
- Dankie aan al my MPhil-vriendinne vir die waardevolle gesprekke en ondersteuning.
- Dankie aan my respondente wat so lekker met my gesels het.

Inhoudsopgawe

Opsomming	i
Summary	iii
Bedankings	v
Opsomming van figure	xi
Opsomming van tabelle	xiii
Hoofstuk 1:Inleiding.....	1
1.1 Agtergrond	1
1.2 Posisiebepaling van die studie	4
1.3 Probleevrae	5
1.4 Oorsig oor die studie	5
Hoofstuk 2:Teoretiese model	6
2.1 Die IFP-model	6
2.2 Institusionele kultuur	7
2.3 Institusionele identiteit	9
2.4 Institusionele beeld	10
2.4.1 Die gewenste beeld	11
2.4.2 Die werklike beeld	11
2.4.3 Die beeld van die leser.....	11
2.5 Die verhouding tussen kultuur, identiteit en beeld	12
2.6 Inligting.....	13
2.6.1 Fisiese toegang, evaluering en aanvaarding.....	13
2.6.2 Intellektuele toegang, evaluering en aanvaarding	13
2.6.3 Emosionele toegang, evaluering en aanvaarding.....	14
2.7 Die boodskappe van die teks- en dokumentontwerp-aspekte	15
2.7.1 Boodskappe van kommunikasie	15
2.7.1.1 Die referensiële boodskap	15
2.7.1.2 Die appellerende boodskap	15
2.7.1.3 Die ekspressiewe boodskap	16
2.7.1.4 Die relasionele boodskap.....	16
2.7.2 Die belang van mensgerigtheid as 'n dokumentontwerp-aspek.....	17
2.7.3 Mensgerigtheid en beeld.....	19
2.7.3.1 Aanspreekvorme: direk eerder as indirek of geen.....	19

2.7.3.2 Verwysing na self: die inklusiewe en eksklusiewe ons	21
2.7.3.3 Die gebruik van die aktiefkonstruksie eerder as die passiefkonstruksie	21
2.7.3.4 Die gebruik van beleefdheids- en empatiemerkers	22
2.7.3.5 Grafika	23
2.7.3.6 Koppeling met beeldvorming.....	23
2.8 Eksterne invloede op beeldvorming.....	24
2.9 Samevatting.....	24
Hoofstuk 3: Metodologie	26
3.1 Inleiding	26
3.2 Navorsingsontwerp	26
3.3 Vormanalise en konstruksie	28
3.3.1 Analise van Vorm A	28
3.3.2 Konstruksie van Vorm B.....	29
3.4 Onderhoudsmetodologie	29
3.4.1 Motivering van kwalitatiewe onderhoudsmetodologie	29
3.4.2 Respondente	30
3.4.3 Werwing van respondente	32
3.4.4 Die onderhoudstruktuur.....	33
3.4.5 Onderhoudprosedure	33
3.4.5.1 Die struktuur van die vraagroete	34
3.5 Motivering van vrae	35
3.5.1 Die mini-vraelys	35
3.5.1.1 Vrae een en twee: houdings wat gemeet word aan die hand van semantiese differensiaal	35
3.5.1.2 Vrae drie tot elf: houdings wat gemeet word aan die hand van die Likert-skaal	37
3.5.2 Onderhoudsvrae.....	39
3.6 Analise van die mini-vraelys en onderhoudsgegewens	45
3.6.1 Analise van die mini-vraelys	45
3.6.2 Analise van onderhoude	45
3.7. Pre-toets.....	46
3.8. Samevatting.....	47
Hoofstuk 4: Teksanalise	48
4.1 Inleiding	48
4.2 Resultate van vormanalise en -konstruksie	48
4.2.1 Analise van Vorm A (oorspronklike vorm).....	48

4.2.1.1 Aanspreekvorme: indirekte aanspreekvorme en die afwesigheid van aanspreekvorme ...	49
4.2.1.2 Verwysing na self	50
4.2.1.3 Konstruksie van sinne (aktief en passief).....	52
4.2.1.4 Merkers: beleefdheids- en empatiemerkers	52
4.2.1.5 Grafika	53
4.2.2 Konstruksie van Vorm B (herontwerp)	55
4.2.2.1 Aanspreekvorme: direkte aanspreekvorme	55
4.2.2.2 Verwysing na self	56
4.2.2.3 Konstruksie van sinne (aktief en passief).....	57
4.2.2.4 Merkers: empatie en beleefdheid	58
4.2.2.5 Grafika	59
4.3 Samevatting.....	60
Hoofstuk 5:Ondersoekresultate	61
5.1 Inleiding	61
5.2 Die algemene beeld van die Universiteit	61
5.2.1 Die Universiteit se kultuur.....	63
5.2.2 Die Universiteit se identiteit.....	67
5.2.3 Die beeld van die Universiteit Stellenbosch.....	69
5.2.3.1 Respondente se houdings teenoor dosente.....	69
5.2.3.2 Respondente se houdings teenoor Administrasie.....	69
5.2.3.3 Respondente se houding teenoor die Universiteit as 'n instansie	70
5.3 Mini-vraelysresultate	70
5.3 .1 Alle respondente: vergelyking tussen A en B	71
5.3.1.1 Voorskrifte	71
5.3.1.2 Grafika	74
5.3 .2 Verskille ten opsigte van geslag: manlike en vroulike respondente se evaluering van Vorm A en Vorm B.	76
5.3.2.1 Voorskrifte	76
5.3.2.2 Grafika	83
5.3.3 Verskille ten opsigte van ras: wit en bruin respondente se evaluering van A en B.....	86
5.3.3.1 Voorskrifte	86
5.3.3.2 Grafika	92
5.4 Die somtotaal van positiewe, neutrale en negatiewe antwoorde op al die vrae van die mini-vraelys.	95
5.5 Onderhoudsresultate	97

5.5.1 Aanspreekvorme.....	99
5.5.1.1 Vorm A: indirekte en afwesige (geen) aanspreekvorm	99
5.5.1.2 Vorm B: direkte aanspreekvorm	101
5.5.1.3 Samevatting	104
5.5.2 Verwysing na self	105
5.5.2.1 Vorm A: verwys na self as hierdie kantoor en die Universiteit en gebruik in party gevalle geen verwysing nie.....	106
5.5.2.2 Vorm B: verwys na self as <i>ons</i>	106
5.5.2.3 Samevatting	108
5.5.3 Aktief- en passiefkonstruksies	108
5.5.3.1 Vorm A: passiefkonstruksies	109
5.5.3.2 Vorm B: aktiefkonstruksies	110
5.5.3.3 Samevatting	110
5.5.4 Gesag en bevel.....	111
5.5.4.1 Vorm A	111
5.5.4.2 Vorm B.....	113
5.5.4.3 Samevatting	115
5.5.4.4 Die effek van beleefdheidsmerkers in Vorm B	116
5.5.4.5 Samevatting	117
5.5.5 Begrip.....	117
5.5.5.1 Vorm A	117
5.5.5.2 Vorm B.....	119
5.5.5.3 Samevatting	120
5.5.5.4 Die effek van empatiemerkers in Vorm B	120
5.5.5.5 Samevatting	121
5.5.6 Grafika: Burokraties.....	122
5.5.6.1 Vorm A	122
5.5.6.2 Vorm B.....	124
5.5.6.3 Samevatting	125
5.5.7 Grafika: Geskiedenis	126
5.5.7.1 Vorm A	126
5.5.7.2 Vorm B.....	127
5.5.7.3 Samevatting	128
5.5.8 Grafika: Welkom	128
5.5.8.1 Vorm A	128

5.5.8.2	Vorm B.....	129
5.5.8.3	Samevatting	130
5.6	Samevatting.....	131
Hoofstuk 6:	Bespreking.....	132
6.1	Inleiding.....	132
6.2	Houdings teenoor aanspreekvorme.....	133
6.3	Houdings teenoor verwysings.....	135
6.4	Houdings teenoor sinskonstruksies (aktief en passief).....	135
6.5	Beleefdheidsmerkers se rol in die versagting van voorskriftelikheid	136
6.6	Empatiemerkers se rol in die betoning van begrip	137
6.7	Die rol van grafika in beeldvorming	138
6.7.1	Opinies oor burokrasie	138
6.7.2	Houdings teenoor 'n fokus op geskiedenis.....	138
6.7.3	Grafika se rol in die gevoel van gemak	139
6.8	Verskille ten opsigte van geslag	139
6.8.1	Verwysings.....	139
6.8.2	Bevel en gesag	139
6.8.3	Beleefdheidsmerkers	140
6.9	Verskille ten opsigte van ras.....	140
6.9.1	Aanspreekvorme.....	140
6.9.2	Empatiemerkers.....	140
6.10	Die korrelasie tussen spesifieke response en die algemene beeld van die Universiteit.....	141
6.11	Houdings teenoor die invul van vorms	142
6.12	Selfrefleksie op metodologieë.....	143
6.13	Kritiese evaluering van die IFP-model	145
6.14	Verdere navorsingsmoontlikhede	146
	Bibliografie	148
BYLAE A :	Vorm A, die oorspronklike vorm.....	152
BYLAE B :	Vorm B, voorblad en voorskrifte is herontwerp	159
BYLAE C :	Die mini-vraelys.....	166
BYLAE D:	Onderhoudnotas	169

Opsomming van figure

Figuur 2.1: Voorstelling van die IFP-model	1
Figuur 2.2: Die verhouding tussen kultuur, identiteit en beeld.....	1
Figuur 2.3: Die grafika van Vorm A en Vorm B	18
Figuur 5.1: Alle respondente se houdings teenoor aanspreekvorme	1
Figuur 5.2: Alle respondente se houdings teenoor self verwysing.....	72
Figuur 5.3: Alle respondente se houdings teenoor gesag	72
Figuur 5.4: Alle respondente se houdings teenoor gemak.....	73
Figuur 5.5: Alle respondente se houdings teenoor empatie	1
Figuur 5.6: Alle respondente se houdings teenoor bevel.....	74
Figuur 5.7: Alle respondente se houdings teenoor burokrasie	74
Figuur 5.8: Alle respondente se houdings teenoor geskiedenis.....	75
Figuur 5.9: Alle respondente se houdings teenoor of hulle welkom voel.....	76
Figuur 5.10: Manlike respondente se houdings teenoor aanspreekvorme.	76
Figuur 5.11: Vroulike respondente se houdings teenoor aanspreekvorme.	77
Figuur 5.12: Manlike respondente se houdings teenoor selfverwysings.	78
Figuur 5.13: Vroulike respondente se houdings teenoor selfverwysings.....	78
Figuur 5.14: Manlike respondente se houdings teenoor gesag.	79
Figuur 5.15: Vroulike respondente se houdings teenoor gesag.....	79
Figuur 5.16: Manlik respondente se houdings teenoor gemak.....	80
Figuur 5.17: Vroulike respondente se houdings teenoor gemak	80
Figuur 5.18: Manlike respondente se houdings teenoor empatie	81
Figuur 5.19: Vroulike respondente se houdings teenoor empatie.....	81
Figuur 5.20: Manlike respondente se houdings teenoor bevel.....	82
Figuur 5.21: Vroulike respondente se houdings teenoor bevel	82
Figuur 5.22: Manlike respondente se houdings teenoor burokrasie	83
Figuur 5.23: Vroulike respondente se houdings teenoor burokrasie	83
Figuur 5.24: Manlike respondente se houdings teenoor geskiedenis.....	84
Figuur 5.25: Vroulike respondente se houdings teenoor geskiedenis	84
Figuur 5.26: Manlike respondente se houdings teenoor of hulle welkom voel.....	85
Figuur 5.27: Vroulike respondente se houdings teenoor of hulle welkom voel.....	85
Figuur 5.28: Wit respondente se houdings teenoor aanspreekvorme.....	86
Figuur 5.29: Bruin respondente se houdings teenoor aanspreekvorme.....	86
Figuur 5.30: Wit respondente se houdings teenoor selfverwysing.....	87
Figuur 5.31: Bruin respondente se houdings teenoor selfverwysing	87
Figuur 5.32: Wit respondente se houdings teenoor gesag.....	88
Figuur 5.33: Bruin respondente se houdings teenoor gesag.....	88
Figuur 5.34: Wit respondente se houdings teenoor gemak	89
Figuur 5.35: Bruin respondente se houdings teenoor gemak	89
Figuur 5.36: Wit respondente se houdings teenoor empatie.....	90
Figuur 5.37: Bruin respondente se houdings teenoor empatie.....	90
Figuur 5.38: Wit respondente se houdings teenoor bevel	91
Figuur 5.39: Bruin respondente se houdings teenoor bevel	91
Figuur 5.40: Wit respondente se houdings teenoor burokrasie.....	92
Figuur 5.41: Bruin respondente se houdings teenoor burokrasie.....	92

Figuur 5.42: Wit respondente se houdings teenoor geskiedenis	93
Figuur 5.43: Bruin respondente se houdings teenoor geskiedenis	93
Figuur 5.44: Wit respondente se houdings teenoor of hulle welkom voel	94
Figuur 5.45: Bruin respondente se houdings teenoor of hulle welkom voel	94

Opsomming van tabelle

Tabel 3.1: Deelnemers aan onderhoude	31
Tabel 3.2: Identiteitseienskappe afgelei van die gewenste relasionele en ekspressiewe boodskap.	36
Tabel 3.3: Institusionele kenmerke afgelei van kulturele dimensies.....	37
Tabel 5.1: Respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se kultuur.	63
Tabel 5.2: Manlike respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se kultuur	63
Tabel 5.4: Wit respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se kultuur.....	64
Tabel 5.3: Vroulike respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se kultuur.....	1
Tabel 5.5: Bruin respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se kultuur.....	65
Tabel 5.6: Respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se identiteit.	67
Tabel 5.7: Manlike respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se identiteit.	67
Tabel 5.8: Vroulike respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se identiteit.....	67
Tabel 5.9: Wit respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se identiteit.	68
Tabel 5.10: Bruin respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se identiteit.....	68
Tabel 5.11: Die somtotaal van houdings.....	95

Hoofstuk 1: Inleiding

1.1 Agtergrond

Hierdie studie stel ondersoek in na die beeld van die Universiteit Stellenbosch (US). Alle konsepte wat binne hierdie ondersoek gebruik en toegepas word, is gegrond in die Geïntegreerde Kommunikasie-model vir Beeldvorming en -projeksie (*Integrated Communication Model for Image Formation and Projection*; kortweg die IFP-model genoem); De Stadler (2007). Hierdie model ondersteun die idee dat beeld gemanipuleer kan word deur middel van kommunikasie. Om die geldigheid van die model te toets is besluit op 'n gevallestudie waarin die aansoekvorm van die Universiteit Stellenbosch gemanipuleer is om die beelduitstraling van die instansie te verander. Slegs stilistiese aspekte wat met mensgerigtheid verband hou, is gemanipuleer en die effek hiervan is deur middel van onderhoude getoets. Die vraag was dus of die aanwesigheid of afwesigheid van mensgerigtheid in vorms 'n uitwerking op die beeld van 'n instansie het. Ter inleiding is dit egter belangrik om die belang van 'n goeie institusionele beeld en die rol daarvan in die aanwending van vorms te motiveer.

Die bestuur van 'n korporatiewe identiteit speel 'n belangrike rol in die sukses van 'n instansie. Bernstein stel voor dat 'n instansie vergelyk kan word met 'n mens (Bernstein, 1985:16-20). Met hierdie stelling vestig hy die idee dat 'n instansie 'n identiteit het wat deur middel van kommunikasie bestuur kan word. Die personifikasie veronderstel verder ook die moontlikheid en waarskynlikheid van 'n verhouding tussen 'n instansie en die publiek of kliënte. Die klem van enige instansie se kommunikasie moet dus val op die verhouding tussen die instansie en sy kliënte, en nie net op sy eie beeld nie. Binne die verhouding is die uitstraling van die gewenste beeld van die kliënt dus net so belangrik as die beeld van die instansie.

Dit is dikwels so dat van die leser se eerste indrukke oor 'n instansie gevorm word aan die hand van skriftelike kommunikasie wat aan die leser/kliënt gestuur word. Dit is presies die geval in voorgraadse aansoekvorms wat die Universiteit Stellenbosch aan studente beskikbaar stel.

Ongelukkig word juis in administratiewe kommunikasie, soos vorms, min aandag gegee aan die moontlike effekte wat sekere ontwerpaspekte op die beeld van 'n instansie kan hê. Hoewel daar in ander dokumente aandag gegee word aan aspekte van beeldvorming, is vorms dikwels meer prosesgerig as mensgerig. *Prosesgerigte* kommunikasie verwys daarna dat 'n instansie klem plaas op die taak wat uitgevoer moet word en nie op die mense wat hierdie taak moet verrig nie. *Mensgerigte* kommunikasie verwys na die teenoorgestelde, naamlik dat gekonsentreer word op mense se rol in die proses eerder as op die taak (Jansen & Steehouder, 2001:1-18).

Vorms het gewoonlik die volgende drie oorhoofse funksies: in die eerste plek het hulle 'n wetlike funksie. Dit verwys na die vorm se doel om reëls en regulasies vir die individu uiteen te sit. Dit stipuleer, met ander woorde, wat van die individu verwag word, deur implisiet of eksplisiet die voorwaardes van die spesifieke vrae uit te wys, byvoorbeeld, sluitingsdatums en ander regulasies aangaande die aansoekskoste en -prosedure.

In die tweede plek het vorms 'n transaksionele funksie. Deur middel van 'n vorm word data van een persoon na 'n ander oorgedra, en heel spesifiek nie net van die skrywer of ontwerper van die vorm nie, maar juis ook van die gebruiker van die vorm terug na die instansie toe. Binne hierdie funksie is daar twee belangrike eise wat gestel kan word, naamlik dat die vorm se ontwerp sowel effektiwiteit as doeltreffendheid (flinkheid) moet bevorder. Die transaksie moet, met ander woorde, deeglik en korrek, maar ook met die minste moeite en tyd aangegaan kan word. Gedurende hierdie transaksie van inligting speel beeld reeds 'n rol. As die transaksie suksesvol afgehandel word, sal die leser 'n positiewe gevoel aan die transaksie koppel en waarskynlik ook 'n goeie beeld van die instansie hê. Die blote feit dat hier sprake is van 'n transaksie, suggereer reeds 'n verhouding tussen instansie en gebruiker of kliënt, en dit weer, bring die kwessie van die beeld van die verskillende rolspelers skerp in relief.

Die transaksionele funksie vloei dan oor in die derde funksie van vorms. Vorms het 'n funksie wat gekoppel kan word aan beeldvorming, naamlik 'n relasionele funksie. Die sukses van enige

vorm hang grootliks af van die publiek wat daardie vorm moet invul. Mense behoort vorms te lees met groter aandag as enige ander dokument omdat daar terugvoer van hulle verwag word. Dit is dus belangrik dat die vorm op so 'n manier ontwerp is dat die leser verstaan, maar ook 'n positiewe gesindheid het teenoor wat van hom/haar verwag word. Die relasionele boodskap (verhouding tussen leser en skrywer) en ekspressiewe boodskap (beeld van die skrywer) in vorms het die belangrike funksie om mense nie net aan te spoor om 'n vorm in te vul nie, maar ook om dit korrek en volledig te doen. (Later meer hieroor in 2.7.1.3 en 2.7.1.4.)

Vorms as 'n dokumenttipe het 'n hele aantal funksies, maar is ook uniek betreffende hulle interaktiewe geaardheid. Anders as die meeste dokumenttipes word vorms nie net gelees nie; die leser is 'n aktiewe rolspeler in die suksesvolle kommunikasie van die vorm. Vorms verg reaksie van die leser.

Die ontwerp van 'n goeie vorm bepaal nie net die effektiwiteit en doeltreffendheid waarmee die vorm ingevul kan word nie, maar ook die aantreklikheid of mensgerigheid van die vorm. Die argument is dat geen leser ooit uitsien daarna om 'n vorm in te vul nie, dalk juis omdat die mensgerigheid van vorms dikwels afgeskeep word. Hoe meer mensgerig die vorm is, hoe groter is die kans dat die leser die taak of handeling suksesvol, korrek en volledig sal uitvoer. Terselfdertyd kan 'n meer mensgerigte vorm die leser se houding teenoor die taak en instansie positief beïnvloed.

Die doel van die studie is egter nie om te bepaal hoe effektief of doeltreffend die vorm ingevul kan word nie. Met hierdie studie wou die navorser bepaal of 'n meer mensgerigte vorm 'n effek het op mense se houdings teenoor die vorm, en ook of dit 'n invloed het op die beeld van 'n instansie. Die funksionaliteit van die vorm as sodanig is dus nie getoets nie; daar is slegs gekonsentreer op stilistiese aspekte van mensgerigheid en watter effekte 'n meer mensgerigte vorm op die respondente se beeld van die instansie sou hê (Jansen & Steehouder, 2001:1-18).

Twee weergawes van die Universiteit Stellenbosch se aansoekvorm is by studente getoets. Die vorms verskil slegs ten opsigte van spesifieke stilistiese elemente wat met mensgerigheid verband hou en nie wat inhoud betref nie. Die vraag was dus of 'n verhoogde mensgerigheid die waardering van die teks sowel as die beeld van die instansie positief sou beïnvloed. Daar is verder gepoog om duidelikheid te kry oor die perspektiewe van verskillende rasse en geslagte. Het 'n verhoogde mensgerigheid, met ander woorde, verskillende uitwerkinge op die houdings van manlike teenoor vroulike studente, asook wit teenoor bruin studente?

1.2 Posisiebepaling van die studie

Die navorsing is aangepak na aanleiding van 'n deurlopende projek wat die beeldvormingsprosesse van openbare instansies ondersoek. Die studie gebruik 'n voorgestelde model vir die toetsing van beeldvorming, die IFP-model van De Stadler. Hierdie model sit die kernaspekte wat verantwoordelik is vir die beeldvormingsproses uiteen. Die model wys onder meer uit dat beeld deur middel van kommunikasie gemanipuleer kan word. Kommunikasie is dus die werktuig waarmee 'n instansie se beeld verbeter kan word. Op grond hiervan het die navorser die Universiteit Stellenbosch se aansoekvorms gemanipuleer om die dokument meer mensgerig te maak ('n tipe styl wat die rol van die mens beklemtoon). Die vraag was of 'n aanwesigheid of afwesigheid van mensgerigheid mense se beeld van 'n instansie kan beïnvloed?

In die hoogs mededingende tersiêre mark is dit noodsaaklik om die Universiteit as 'n besigheid te bemark en dus soos ander besighede bewus te wees van die kliënt se beeld van die instansie. Die studie is dus uitgevoer met die oog op die verbetering van openbare instansies soos die Universiteit Stellenbosch se beeld (Kazoleas, Kim & Moffitt, 2001:206-208).

1.3 Probleevrae

Die studie word gerig deur die volgende vrae:

- Wat is studente se algemene beeld van die Universiteit Stellenbosch?
- Watter stilistiese veranderlikes beïnvloed die beeldvorming en -projeksie van die Universiteit Stellenbosch in sy registrasievorms?
- Speel geslag en ras 'n rol in die beoordeling van 'n teks waar die beeldprojeksie verander is?
- Verander 'n verbeterde beeldprojeksie studente se houdings teenoor die invul van vorms?
- Word studente se houdings ten opsigte van mensgerigtheid suksesvol deur die metodologieë en die model getoets?

1.4 Oorsig oor die studie

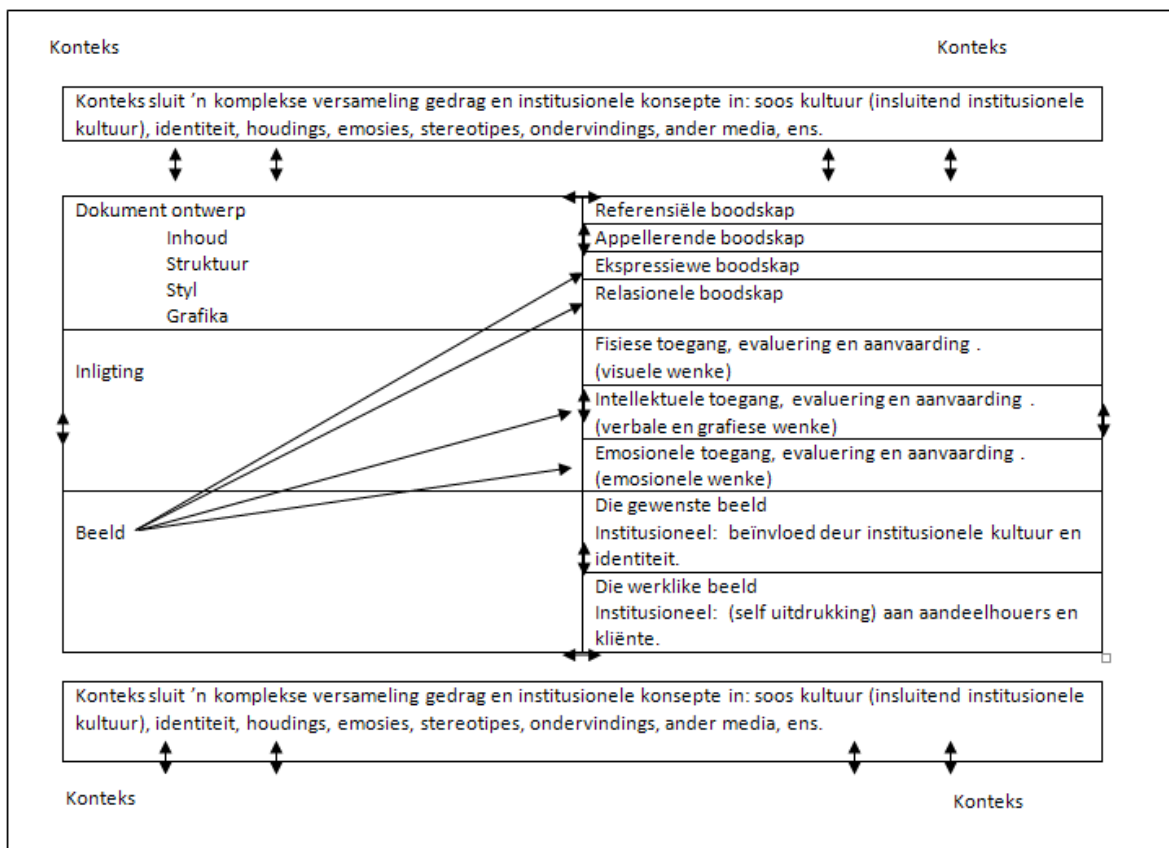
Hierdie studie word verder in vier hoofstukke verdeel. Hoofstuk twee bespreek die teoretiese model wat die studie onderlê. Hier gaan dit oor die verduideliking en uiteensetting van die verskillende elemente wat verantwoordelik is vir beeldprojeksie. Hierop volg hoofstuk drie, wat die metodologieë van hierdie studie motiveer en verduidelik. Hoofstuk vier pas hierdie konsepte toe deur 'n ontleding en konstruksie van die vorm wat gebruik is om die beeldprojeksie van die Universiteit te toets. Hierdie hoofstuk bevat dus die teksanalitiese resultate van die studie. Die voorlaaste hoofstuk (hoofstuk vyf) bespreek die bevindings van die studie, onderskeidelik aan die hand van die vraelys en onderhoudsresultate. Die laaste hoofstuk bring die resultate wat in hoofstuk vyf bespreek is tot 'n sinvolle geheel en beantwoord die probleemvrae van die ondersoek.

Hoofstuk 2: Teoretiese model

2.1 Die IFP-model

Die Geïntegreerde Kommunikasie-model vir Beeldvorming en -projeksie (*integrated communication model of image formation and design*; hierna die IFP-model) wat De Stadler (2007c) voorstel, verskaf 'n raamwerk vir navorsing oor beeldvorming deur middel van geskrewe kommunikasie. Die model toon aan hoe verskillende aspekte van dokumentontwerp met die proses van beeldvorming en -projeksie in verband gebring kan word.

Anders as tradisioneel liniêre modelle van kommunikasie, gaan hierdie model uit van die standpunt dat verskillende konsepte 'n multilaterale invloed op mekaar het. Mense se idees of beeld van 'n instansie kan, met ander woorde, beïnvloed word deur die instansie se identiteit, maar die instansie se identiteit kan ook beïnvloed word deur mense se persepsie of beeld van die instansie. Net so kan die kommunikasie van die instansie die beeld van die instansie bepaal, maar die omgekeerde is ook waar: Die beeld wat 'n instansie wil uitstraal, moet byna noodwendig 'n uitwerking hê op die aard van die kommunikasie van die betrokke instansie. Die IFP-model stel beeldvorming en beeldprojeksie voor as 'n multi-direksionele, interaktiewe en multi-vlakkige proses waarin verskillende konsepte mekaar deurlopend beïnvloed. Binne die model is die interaksie tussen en integrasie van hierdie konsepte van groot belang. Hulle word kortliks in die volgende afdelings bespreek op grond van die volgende voorstelling van die opset van die model.



Figuur 2.1: Voorstelling van die IFP-model

2.2 Institusionele kultuur

Die kultuur van 'n instansie is gegrond op 'n sosiale konstruk waarbinne die instansie se identiteit gevorm en waarbinne die beeld van die instansie geformuleer word. Dit is relatief stabiel, aangesien dit oor 'n lang tydperk ontwikkel en deur lede geïnternaliseer word. Kultuur is sigbaar in alle aspekte van die instansie se daaglikse bestaan en gedrag. Dit is gegrond op die kollektiewe waardes, gevoelens en gesindhede van die lede van die instansie. Dit sluit ook die tradisies en gebruike van die instansie in. Die kultuur van 'n instansie kan beskryf word aan die hand van sy kulturele dimensies. Die kulturele dimensies wat hieronder gelys word, is gebruik om studente se algemene persepsie van die Universiteit Stellenbosch se kultuur te bepaal. Dit is noodsaaklik om dit reeds hier te verduidelik ten einde die resultate en teorie op 'n sinvolle wyse by mekaar uit te bring. Die volgende aantal dimensies is van toepassing:

- **'n Los versus 'n gedissiplineerde kultuur:** 'n Los kultuur is nie behep met reëls en regulasies nie, terwyl 'n gedissiplineerde kultuur funksioneer met streng reëls en regulasies.
- **'n Normatiewe versus 'n pragmatiese kultuur:** 'n Normatiewe kultuur is sterk gegrond op norme, ongeag konteks. 'n Pragmatiese kultuur is minder bewus van norme en funksioneer op die basis van kontekstuele verandering.
- **Ingesteldheid op die verlede versus ingesteldheid op die toekoms:** Kulture wat op die verlede ingestel is, word gedryf deur 'n fokus op die tradisies en geskiedenis van hul bestaan. Hierteenoor is daar kulture wat slegs op die toekoms fokus, gewoonlik omdat hulle vinnig en onlangs tot stand gekom het.
- **'n Netwerkkultuur versus 'n teenstellende kultuur:** Binne 'n netwerkkultuur leef daar 'n gees van samewerking en solidariteit, terwyl 'n teenstellende kultuur gegrond is op mededinging tussen lede van die instansie.
- **'n Kollektiewe versus 'n individuele kultuur:** Kollektiewe kulture se sukses berus op mense wat 'n gesamentlike bydrae tot die instansie maak. Individuele kulture se sukses berus op die individu, gewoonlik die persoon wat in beheer is van die instansie.
- **'n Organisatoriese versus 'n professionele kultuur:** In 'n organisatoriese kultuur is strukture soos komitees belangrik vir die instandhouding van die instansie. 'n Professionele kultuur is minder gefokus op struktuur en meer bewus van die fisiese werk wat gedoen moet word.
- **Oop versus geslote kulture:** Oop kulture verwelkom makliker vreemdelinge, terwyl geslote kulture moeilik vreemdelinge aanvaar. Die proses waardeur vreemdelinge moet gaan om deel te word van die geslote kultuur is veel meer omvangryk en duur langer as die proses by oop kulture (De Stadler, 2007d:1-4).

Die kultuur van enige instansie lê opgesluit in die gedrag van die lede en staan in verhouding met die wêreldsiening, ideologie, geskiedenis en simbole van daardie spesifieke instansie. Die gedrag is egter nie net opgesluit in die interne funksionering van 'n instansie nie. Die kulturele

dimensies van 'n instansie vorm die grondslag waarop die identiteit en die beeld van die instansie bepaal word. Dit beteken onder meer dat die kultuur bepalend sal wees vir die identiteit van die instansie en dat die identiteit op een of ander wyse wel die kultuur sal weerspieël. Verder beteken dit dat die kultuur van die instansie 'n bepalende rol sal speel in die beeld wat die instansie graag sal wil uitdra, maar sekerlik ook dat die kultuur 'n invloed sal hê op die beeld wat ander van die instansie mag vorm. 'n Kollektivistiese instansie sal byvoorbeeld 'n beeld van solidariteit en samewerking uitstraal, terwyl 'n individualistiese instansie sal fokus op onafhanklikheid en selfbevordering (De Stadler, 2007d:1-4).

2.3 Institusionele identiteit

Identiteit is die kollektiewe, gedeelde gevoel van *wat* die instansie is. Dit word gewoonlik beskryf as dit wat sentraal, kenmerkend en blywend omtrent die instansie is, dit waaraan die instansie geken en ook uitgeken word tussen ander instansies. Die identiteit van 'n instansie is dus uniek; elke instansie se identiteit onderskei hom van ander instansies. Die eiesoortige karakter van 'n instansie kan ten beste beskryf word as die institusionalisering van sy dieperliggende kultuur en basis vanwaar sy beeld geprojekteer word.

Aan die een kant is die identiteit van 'n instansie gegrond op die simbole van die instansie, byvoorbeeld die naam, logo, slagspreuk, grafika, kleure en produkte van die spesifieke instansie. Die blywende aard van die instansie is in hierdie konkrete aspekte van identiteit gegrond. Die elemente (visueel of verbaal) is 'n waarborg van konstantheid vir die mense wat met die instansie omgaan (Gioia, Schultz & Corley, 2000:64-65). Sonder die konstante is daar geen herkenning nie en gevolglik geen identiteit nie (Bernstein, 1985:63-65). Dit is egter ook meer abstrak omdat dit geïnterpreteer en uitgeleef word deur die instansie se lede. Hul interpretasie van hul identiteit is gekoppel aan kultuurpatrone, werksondervindings, sosiale invloede en eksterne invloede vanuit die omgewing of konteks waarin die identiteit van die instansie geleë is (Hatch & Schultz, 1997:358).

Die IFP-model suggereer dat die identiteit en kultuur van 'n instansie bepalend sal wees van die soort beeld wat hierdie instansie uitstraal. Hierdie proses werk egter ook andersom; die beeldprojeksie van 'n instansie kan ook sy identiteit beïnvloed. Kliënte se terugvoer oor die instansie se beeld kan, met ander woorde, lei na 'n herevaluering van die instansie se identiteit. Gioia, Hatch en Schultz (2000:67) som die proses soos volg op: "Who we are is reflected in what we are doing and how others interpret who we are and what we are doing."

2.4 Institusionele beeld

Die beeld wat 'n mens van 'n objek of instansie het, kan beskryf word as 'n mens se opinies en interpretasies van daardie objek. Ons opinies en interpretasies word beïnvloed deur die houding wat ons teenoor die objek het. Die beeld van 'n instansie is dus nie wat die instansie glo dit is nie, maar die gevoelens oor die instansie wat leef in die gedagtes van die instansie se gehoor (kliënte en eksterne persone) (Hooghiemstra, 2000:56).

Die beeld wat ons van 'n objek het, is egter nie stabiel nie, aangesien ons voortdurend gekonfronteer word met verskillende bronne van beelduitstraling, byvoorbeeld die instansie se kommunikasie en persoonlike kontak met die personeel of die media. Die groot hoeveelheid en variasie in beelde wat ons ontvang, maak die moontlikheid en waarskynlikheid van veelvoudige beelde 'n realiteit. 'n Mens kan terselfdertyd verskillende, en dikwels selfs negatiewe én positiewe beelde van een instansie hê, veral as dit 'n baie groot en uitgebreide instansie soos 'n universiteit is (Gioia, Schultz & Corley, 2000:74).

Die moontlikheid van botsende beelde bestaan egter ook. 'n Instansie kan besluit op selektiewe beelduitstraling, wat beteken dat hy 'n sekere beeld aan een groep mense uitstuur en 'n ander beeld aan 'n ander groep mense. In die geval van selektiewe beelduitstraling beklemtoon 'n instansie verskillende dele van sy kultuur en identiteit, afhangende van wat relevant is vir verskillende groepe mense. Verskillende mense kan egter ook verskillende beelde van 'n instansie hê, ongeag of die instansie eenvormige of selektiewe beelde uitstraal. Die belangrikste

kenmerk van beeld is dus dat verskillende rolspelers dit kan manipuleer. Instansies kan verskillende beelde hê by verskillende mense of in verskillende kontekste.

Die konsep van beeldvorming is uiters kompleks gegee die moontlikheid van veelvoudige, maar ook botsende beelde. Daar is nietemin 'n meer konkrete onderskeid wat getref kan word binne die konsep van beeld, naamlik die gewenste beeld, werklike beeld en die beeld van die leser.

2.4.1 Die gewenste beeld

Die gewenste beeld is die beeld wat die instansie graag by sy gehoor wil skep. Die instansie self skep hierdie tipe beeld. Die gewenste beeld is dus die beeld wat die instansie as ideaal beskou en wat gemanipuleer kan word volgens die instansie se agenda, behoeftes en doel.

2.4.2 Die werklike beeld

Die werklike beeld verwys na die beeld wat eksterne persone van die instansie skep. Dit wil sê, wat mense werklik van die instansie dink. Die werklike beeld kan van die gewenste beeld afwyk, veral as die instansie nie die gewenste beeld korrek bestuur en effektief kommunikeer nie.

2.4.3 Die beeld van die leser

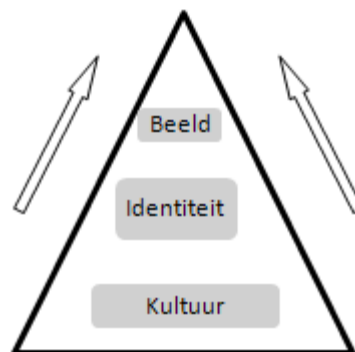
'n Verdere verdeling moet gedoen word, naamlik die beeld wat die instansie van homself uitstraal en die beeld wat die instansie van sy gehoor uitstraal. Die relasionele beeld (die beeld van die gehoor) word dikwels afgeskeep in literatuur oor instansies se beeld, maar dit is wel van groot belang. Die gehoor vorm nie net 'n beeld van 'n instansie nie, maar ook 'n beeld van hoe die instansie die leser of kliënt sien of voorstel. Mense het 'n behoefte aan erkenning en respek. As 'n instansie dus net daarop fokus om sy eie beeld te verbeter, sal hy nie noodwendig goeie reaksie kry nie. Die gehoor moet ook in die beelduitstalingsproses in ag geneem word om sodoende 'n gevoel van solidariteit te skep (De Stadler, 2007d:1-5).

2.5 Die verhouding tussen kultuur, identiteit en beeld

Die verhouding tussen kultuur, identiteit en beeld kan in die vorm van 'n piramide voorgestel word. Kultuur, as die mees stabiele, minste veranderbare konsep van die drie, lê aan die basis waarop identiteit en beeld gebou word. Hoe verder 'n mens dus beweeg na die punt van die piramide, hoe meer vloeibaar en veranderlik raak die konsepte.

Kultuur is 'n konsep wat moeilik definieerbaar is; dit is die dieperliggende basis van *wat* die instansie is, soos die lede se gedrag en die instansie se geskiedenis en ideologie. Die vlak wat hierop gebou word, is identiteit. Identiteit verwys onder meer na die instansie se naam en slagspreuk, maar ook lede se interpretasie van hierdie elemente. Beeld lê aan die punt van die piramide en is die resultaat van die bestuur van die kultuur sowel as die identiteit van die instansie. As die verhouding tussen kultuur en identiteit op 'n bewustelike en suksesvolle wyse bestuur en 'n gesonde verhouding gekweek word, sal die beeld 'n gewenste refleksie van die kultuur sowel as die identiteit van die instansie wees.

Dit is wel belangrik om daarop te let dat geen duidelike lyne tussen die drie konsepte getrek kan word nie. In werklikheid is dit moeilik, selfs onmoontlik, om vas te stel waar die een begin en die ander eindig. Hoewel elk van hierdie konsepte wel 'n kern het waarvolgens hulle gedefinieer kan word, is die kategoriale grense tussen kultuur, identiteit en beeld nondiskreet.



Figuur 2.2: Die verhouding tussen kultuur, identiteit en beeld

2.6 Inligting

2.6.1 Fisiese toegang, evaluering en aanvaarding

Die fisiese toegang, evaluering en aanvaarding verwys na die voorkoms van inligting en die leser se vermoë om inligting binne 'n dokument te vind. Dit het byvoorbeeld te make met hoe toeganklik die uiterlike struktuur van 'n dokument is; is daar genoeg opskrifte en subopskrifte, ensovoorts? Die fisiese toegangstruktuur speel 'n rol in lesers se eerste indrukke van 'n instansie. Voordat 'n leser selfs 'n dokument gelees het, het hy/sy reeds 'n indruk van daardie dokument. Hierdie indruk is gegrond op die fisiese "look and feel" van die dokument en die beginsel dat eerste indrukke wel tel. Die resultate van die empiriese komponent van hierdie studie het byvoorbeeld laat blyk dat studente nie graag vorms invul nie, omdat vorms dikwels nie goed uiteengesit is nie; hulle lyk reeds by die eerste aanblik ontoeganklik. Studente het dus 'n negatiewe houding teenoor vorms nog voordat hulle behoorlik met die vorms begin interakteer.

2.6.2 Intellektuele toegang, evaluering en aanvaarding

Intellektuele toegang, evaluering en aanvaarding verwys na die leser se vermoë om kommunikasie te verstaan en te gebruik. Op hierdie toegangsroete is dit uiters belangrik om te weet wie die teikengroep is omdat daar voorsiening gemaak moet word vir 'n spesifieke groep lesers se taal-, denk- en kommunikasievaardighede. Die intellektuele vlak speel 'n rol in wat lesers van die instansie dink, omdat die proses van verstaan bydra tot lesers se evaluering van die instansie se beeld. 'n Onverstaanbare stuk teks sal die beeld van die instansie negatief beïnvloed, terwyl goeie begrip sal lei tot 'n positiewe beeld juis omdat die teks as meer intellektueel toeganklik ervaar word. Die resultate van hierdie studie ondersteun hierdie stelling: Studente het gevoel dat 'n duidelike, meer verstaanbare teks die skrywer van die teks meer empaties laat voorkom. Hulle het, met ander woorde, die duidelikheid en snelheid van

hulle begrip gekoppel aan 'n positiewe beeld van die skrywer en gevolglik 'n positiewe beeld van die instansie.

2.6.3 Emosionele toegang, evaluering en aanvaarding

Op die intellektuele vlak gaan dit om die *wat* van die kommunikasie, dit wil sê om die inhoud en die begrip daarvan. Op die emosionele vlak gaan dit egter oor die *hoe* van die kommunikasie, dit wil sê die wyse waarop die boodskap oorgedra word en die gevoelens wat dit by die leser ontlok. Emosionele toegang het ten diepste te make met die gevoel wat 'n leser uit 'n teks kry. Tekste kan lesers byvoorbeeld gelukkig, hartseer, tuis, vervreemd of self onnosel laat voel. Die moontlikhede is natuurlik so wyd soos die spektrum van emosies.

Emosie is egter altyd kultuurgebonde en verskillende lesers sal verskillende emosies ervaar al lees hulle dieselfde teks. Studente wat aan hierdie studie deelgeneem het, het byvoorbeeld nie dieselfde houding teenoor empatiemarkers gehad nie. Wit studente het oor die algemeen daarvan gehou en gevoel dat dit die skrywer empaties laat voorkom. Bruin studente het egter glad nie van empatiemarkers gehou nie, omdat dit vir hulle onvanpas was vir 'n magsfiguur om verskoning te vra vir hul besluite. Vir hulle was 'n minder empatiegedrewe aanslag juis meer vanpas.

Daar is egter universele emosionele effekte op die evaluering van 'n dokument. In die eerste plek sal 'n negatiewe emosie daartoe lei dat lesers die dokument met minder aandag lees. Lesers kan beswaarlik oorgaan na aksie as hulle nie graag die kommunikasie oor iets wil lees nie. In die tweede plek sal negatiewe emosies die motivering om 'n taak te verrig belemmer. Lesers sal, met ander woorde, nie graag iets doen as hulle nie 'n positiewe emosie ervaar deur die kommunikasie nie. Laastens is dit so dat 'n leser se emosionele toegang tot 'n dokument 'n invloed sal hê op die verhouding tussen die leser en die skrywer (wat namens die instansie skryf), en daarom op die beeld wat die leser van die skrywer of instansie het. Effektiewe emosionele aanvaarding hang gevolglik nie net af van die leser se individuele behoeftes nie,

maar ook van die verhouding wat tussen die leser en skrywer geskep word (Carliner, 2000:561-577).

2.7 Die boodskappe van die teks- en dokumentontwerp-aspekte

2.7.1 Boodskappe van kommunikasie

Nadat die leser toegang tot die teks gekry het, word die presiese aard van die boodskap steeds belangriker, ook in die proses van beeldvorming en -projeksie. Om die impak van die boodskap en veral die besondere ontwerp daarvan goed te begryp, moet 'n mens allereers begryp dat die boodskap 'n komplekse gegewe is. Daar kan naamlik onderskei word tussen vier boodskappe wat teenwoordig is in enige kommunikasie. Hierdie deelboodskappe speel 'n belangrike rol in die manipulasie van beeld in 'n dokument (De Stadler, 2007a:21-27).

2.7.1.1 Die referensiële boodskap

Die referensiële boodskap verwys na die feitelike en saaklike inligting binne 'n teks. Wanneer 'n boodskap oorgedra word, gaan dit hier oor die inhoud self. Reeds in die berekende keuse van die inhoud (die hantering van bepaalde temas ten koste van ander) kan die beeld wat oorgedra word, beïnvloed word.

2.7.1.2 Die appellerende boodskap

Die appellerende boodskap verwys na die doelwitte van die teks, of wat die skrywer met die teks wil bereik. Die doel van die teks kan byvoorbeeld wees om lesers in te lig, instruksies te gee, te motiveer, ooreed of om hulle emosioneel te beïnvloed. Tekste het altyd 'n dieperliggende doel. Dit kan byvoorbeeld wees dat die dieperliggende doel van 'n advertensie is dat die ontvanger die produk sal gaan koop. Dieperliggende doelwitte kan egter ook meer abstrak wees, soos 'n bevestiging of verbetering van 'n instansie se beeld (De Stadler, 2007a:21-27). Die appellerende boodskap het dus veral te make met dit wat van die leser verwag word met die lees van die teks - die effek wat die teks op die leser moet hê.

2.7.1.3 Die ekspressiewe boodskap

Die ekspressiewe boodskap is daardie deelboodskap wat te make het met die projeksie of oordrag van die beeld van die sender, sy of haar gevoelens, opvattinge, norme, gesindheid en waardes. 'n Mens kan redeneer dat die ekspressiewe boodskap geskep word, onder meer deur die rol wat die skrywer in die teks speel, byvoorbeeld dat die skrywer betroubaar, simpatiek of opreg oorkom.

2.7.1.4 Die relasionele boodskap

Die relasionele boodskap bevat daardie inligting wat betrekking het op die verhouding tussen leser en skrywer. Dit verwys verder ook spesifiek na die manier waarop die skrywer die verhouding bestuur en ook watter waardes en houding die skrywer aan die leser gee. In die boodskap kry die ontvanger 'n idee van hoe die skrywer hom of haar sien. Lesers is oor die algemeen baie gevoelig oor hoe hulle aangespreek en verteenwoordig word in 'n teks. Die volgende behoeftes is belangrik:

- Die leser se behoefte aan *kennis*: Dit is belangrik dat alle inligting in 'n dokument relevant is tot dit wat die leser graag wil weet.
- Die leser se behoefte aan *selfbeskikking*: Mense hou nie daarvan om voorgesê te word nie. Hulle het 'n behoefte aan outonome besluitneming (positiewe aansien, teenoor negatiewe aansien).
- Die leser se behoefte aan *erkenning, waardering en begrip*: Mense soek erkenning en waardering en wil graag hê dat ander mense 'n goeie beeld van hulle het. Hulle hou nie daarvan om gekritiseer of verkleineer te word nie (negatiewe aansien).

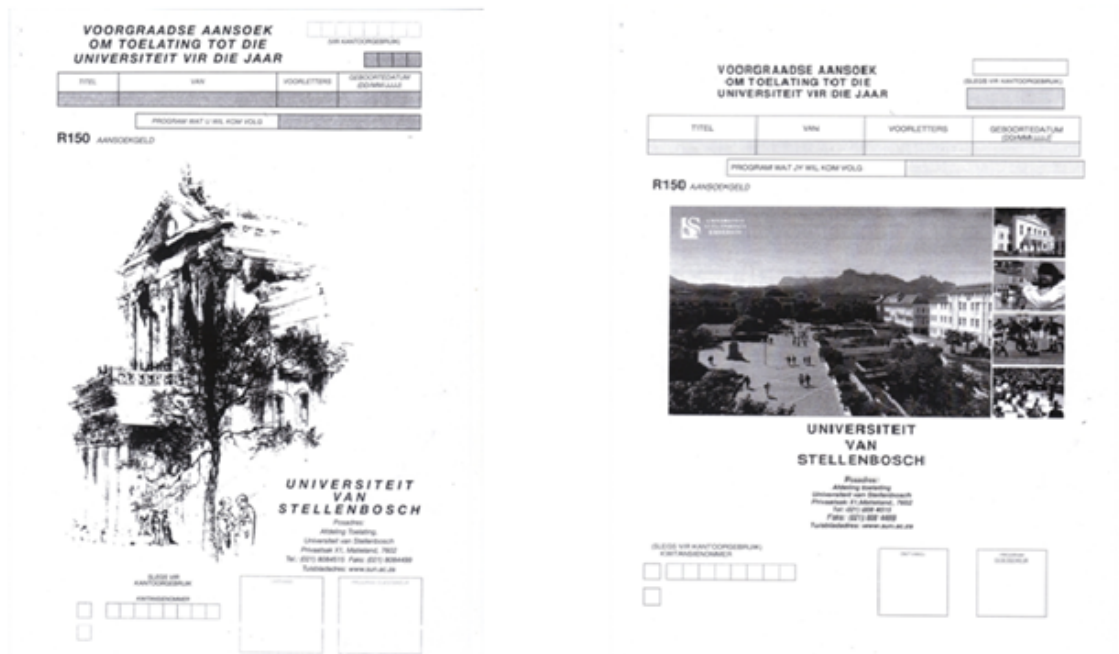
- Die leser se kennis, *oortuigings, houdings* en *waardes*: Lesers het 'n behoefte daaraan dat die skrywer van 'n dokument hul waardes en oortuigings respekteer. Mensen voel nie gemaklik daarmee as 'n skrywer nie hul sienings respekteer nie.
- Die leser se *kommunikasie-, taal- en denkvaardighede*: Verskillende lesers het verskillende behoeftes. 'n Skrywer moet byvoorbeeld daarteen waak om te eenvoudig te skryf vir 'n geleerde leser of te kompleks vir 'n leek te skryf.
- Die leser se *verhouding* tot die *skrywer* en die *teks*: Die werklike verhouding tussen die leser en die skrywer is hier van belang; 'n werkgewer sal byvoorbeeld nie te informeel aan 'n werknemer skryf nie.

2.7.2 Die belang van mensgerigtheid as 'n dokumentontwerp-aspek

Die aspekte van dokumentontwerp wat te make het met suksesvolle kommunikasie en gewenste beelduitstraling is onder meer die inhoud, die struktuur, die styl en die grafika wat in die teks gebruik is. Vir die doel van hierdie studie is egter slegs een aspek gekies, waarbinne 'n verdere seleksie gemaak is. Daar is naamlik gekyk na die grafika van die teks en stilistiese aspekte, spesifiek die aspekte wat met mensgerigtheid te make het. Grafika word in hierdie studie as 'n stylaspek geklassifiseer omdat dit die styl van die dokument "vertoon" en iets van die stilistiese "gevoel" oordra. Grafika het byvoorbeeld 'n invloed op hoe formeel of informeel 'n dokument vertoon (hieroor later meer in 2.7.3.5). Die grafika van die twee tekste wat in hierdie studie gebruik is, illustreer hierdie punt baie duidelik.

Vorm A (oorspronlike)

Vorm B (herontwerp)



Figuur 2.3: Die grafika van Vorm A en Vorm B

As 'n inleiding tot die operasionalisering van mensgerigtheid is dit noodsaaklik om die belang daarvan uit te wys. Dit is veral belangrik in die geval van bedryfstekste, waar 'n mens te doen het met 'n leser wat dikwels *moet* en nie noodwendig *wil* lees nie. Anders as literêre werke, het bedryfstekste in die meeste gevalle 'n baie spesifieke doel en is dit nie geskryf vir die genot en ontroering van die leser nie. Bedryfstekste word verder nie net aan 'n leser gerig nie, maar ook aan 'n kliënt. Dit gaan in hierdie geval nie net om suksesvolle kommunikasie nie, maar ook om suksesvolle besigheid en die bestuur van 'n kliëntemark (De Stadler, 2008:1).

Bedryfskommunikasie het dikwels 'n baie praktiese doel, met die leser as 'n rolspeler eerder as 'n passiewe ontvanger. Daar word met ander woorde nie net van lesers verwag om iets te lees nie, maar ook om iets te doen. In die geval van vorms word daar byvoorbeeld van die leser verwag om die vorm in te vul en sodoende weer met die skrywer te kommunikeer. Die sukses van die kommunikasie hang direk af van die ontvanger en hoe hy of sy op die kommunikasie

reageer. Dit is dus belangrik om die rol van die ontvanger te beklemtoon deur die teks so mensgerig as moontlik te maak.

2.7.3 Mensgerigheid en beeld

Die IFP-model suggereer dat die vier boodskappe van 'n teks deur middel van die manipulasie van dokumentontwerp-aspekte verander kan word om sodoende die beeld van 'n instansie te beïnvloed. Die navorser het aan die hand hiervan besluit om beeld te probeer manipuleer deur die styl van die vorm te verander. Die ontleding van die oorspronklike vorm het getoon dat die vorm veral 'n negatiewe relasionele en ekspressiewe beeld het omdat die styl in hierdie vorm aan mensgerigheid ontbreek. Mensgerigheid kan egter deur 'n hele aantal dokumentontwerp-aspekte bewerkstellig word. 'n Goeie inhoudelike en uiterlike struktuur bevorder byvoorbeeld die gemak waarmee inligting gevind kan word. 'n Samehangende teks bevorder lesers se begrip en bewerkstellig op hierdie manier mensgerigheid. So is daar nog vele ander dokumentontwerp-aspekte wat mensgerigheid bevorder. Juis omdat mensgerigheid so kompleks is, was dit nodig om elke aspek individueel te ondersoek om sodoende mensgerigheid minder abstrak en meer toepasbaar te maak (De Stadler, 2008:17-18).

Vir die doel van die studie word ondersoek ingestel na die aspekte van styl wat mensgerigheid bevorder. Mensgerigte tekste word gedefinieer as tekste wat die mens voortdurend op die voorgrond plaas plaas van die handeling of taak. Mensgerigte tekste is dus tekste waarin die mens se teenwoordigheid gesien kan word. Die stilistiese aspekte wat vir die doel van die studie ondersoek word, is aanspreekvorme, verwysings na self, aktief- en passiefskonstruksies en beleefdheids- en empatiemerkers. Grafika word ook ten laaste bespreek as 'n deel van mensgerigheid.

2.7.3.1 Aanspreekvorme: direk eerder as indirek of geen

Direkte aanspreekvorme verwys na die persoonlike aanspreek van die leser deur die gebruik van *jy* of *u*, byvoorbeeld: *Jy kan die nuwe toestel by enige van die takke kry*. Met indirekte

aanspreekvorme word die leser nie direk aangespreek nie en gevolglik val die klem op die handeling of produk eerder as die agent/leser, byvoorbeeld: *Die verbruiker kan die nuwe toestel by enige van die takke kry*. Geen aanspreekvorme verwys na die gebruik van 'n sin waarin die leser glad nie aangespreek word nie, byvoorbeeld: *Die nuwe toestel is by enige tak verkrygbaar*.

Deur 'n leser direk aan te spreek kan 'n mens sy of haar aandag trek en tot 'n groter mate by die teks betrek. Die betrokkenheid en fokus op die doener sowel as die aksie, maak dit makliker vir die leser om te verstaan wat van hom verwag word. Dit is veral belangrik by instruktiewe tekste, waar 'n meer neutrale aanspreekvorm dit moeilik maak vir die leser om te beseef dat daar iets van hom verwag word. Direkte aanspreekvorme verhoog die mensgerigtheid van die teks deur dit meer persoonlik en gerig te maak. Verder verklein dit die afstand tussen die leser en die skrywer, en bevorder sodoende die relasionele boodskap in die teks (Burger & De Jong, 1997:131) (Steehouder, Jansen, Maat, Van der Staak, De Vet, Wittenveen & Woudstra, 1999: 203-204).

Die direkte aanspreekvorm moet egter vermy word in gevalle waar slegte of bedreigende inligting gegee word, om sodoende die eiewaarde van die leser te bewaar. In dié geval is dit beter om die indirekte aanspreekvorm te gebruik om sodoende die leser 'n kans te gun om homself of haarself van die situasie te verwyder en die inligting as minder dreigend te ervaar. Die resultate van hierdie studie toon byvoorbeeld dat studente die direkte aanspreekvorm koppel aan verantwoordelikheid, wat beteken dat die direkte aanspreekvorm wel mense se rol in die aansoekproses beklemtoon.

Een student voel dat 'n sin van verantwoordelikheid die leser help om die inligting te verstaan en die vorm korrek in te vul.

In teenstelling hiermee, voel 'n ander student dat dit die taak na te veel werk laat klink.

Laasgenoemde student hou dus nie van die persoonlike aandag van die direkte aanspreekvorm nie.

Daar moet dus ook gewaak word teen 'n relasieprobleem wat veroorsaak word deur die direkte aanspreekvorm te veel te gebruik. Party lesers voel nie gemaklik met te veel persoonlike aandag nie en mag daarom die direkte aanspreekvorm as onopreg of oordadig beskou. Die skrywer moet gevolglik waak teen 'n ongewenste gemeensaamheid en sy of haar lesers respekteer deur 'n balans te vind.

2.7.3.2 Verwysing na self: die inklusiewe en eksklusiewe ons

Die inklusiewe *ons*: Hierdie soort verwysing sluit die skrywer sowel as die leser in, byvoorbeeld *Ons is almal besorg oor die stand van die ekonomie*. Die gebruik van die inklusiewe *ons* skep 'n minder hiërargiese verhouding tussen leser en skrywer. Dit het ten doel om leser en skrywer op 'n gelyke vlak te plaas en sodoende nie afbreek te maak aan die leser se behoefte aan waardering en respek nie.

Die eksklusiewe *ons*: hierdie soort verwysing sluit die leser uit en verwys slegs na die skrywer, byvoorbeeld *Kontak ons gerus indien jy enige navrae het*. Die eksklusiewe *ons* sluit die leser uit en verwys slegs na die skrywer. Hierdie soort verwysing kan 'n hiërargiese afstand tussen leser en skrywer veroorsaak. Die gebruik van die eksklusiewe *ons* kan daartoe lei dat die leser voel asof die skrywer afpraat na hom of haar en afbreek maak aan sy of haar behoefte aan waardering en respek. Verwysings na self het, met ander woorde, ook te make met die relasionele en ekspressiewe boodskappe in tekste (De Stadler, 2007a: 4) (Burger en De Jong, 1997:130-131).

2.7.3.3 Die gebruik van die aktiefkonstruksie eerder as die passiefkonstruksie

Die aktiefkonstruksie plaas die menslike agent op die voorgrond en maak dit aan die leser duidelik wie verantwoordelik is vir die aksie, byvoorbeeld *Johan het die boek geskryf*. Die aktiefkonstruksie verklein die afstand tussen leser en skrywer en skep daardeur 'n sterker en veral meer waarneembare relasionele verhouding tussen skrywer en leser, en daarmee dra dit dus by tot die relasionele boodskap in die teks.

Die passiefkonstruksie bewerkstellig presies die teenoorgestelde as aktiefkonstruksies. Dit plaas die handeling of produk op die voorgrond en skep 'n groter afstand tussen leser en skrywer, byvoorbeeld *Die boek is geskryf*. Sinne in die passiefkonstruksies is dus meer formeel, afstandelik en minder mensgerig (Burger en De Jong, 1997:156-159, Steehouder, Jansen, Maat, Van der Staak, De Vet, Wittenveen & Woudstra, 1999: 204-206, Du Toit & Smith-Müller, 2003:85-86).

2.7.3.4 Die gebruik van beleefdheids- en empatiemerkers

Beleefdheidsmerkers verwys na woorde wat 'n sin minder bedreigend maak en die skrywer vriendeliker laat voorkom, byvoorbeeld *asseblief* en *dankie*. Empatiemerkers verwys na woorde wat bevel versag en die skrywer meer empaties laat voorkom, byvoorbeeld *ongelukkig*.

Volgens Brown en Levinson (1987:105) se beleefdheidsteorie het die mens 'n positiewe sowel as 'n negatiewe aansien wat gespaar moet word. Positiewe aansien verwys na die mens se behoefte aan waardering en erkenning, terwyl negatiewe aansien verwys na 'n persoon se behoefte om outonome besluite te neem. In hoe 'n mate 'n skrywer daarin slaag om albei aansientipes te spaar, sal bepalend wees van die sukses van die relasionele en ekspressiewe boodskap. Hierin lê dus ook opgesluit die mensgerigheid van die teks en in hoe 'n mate die teks gevoelig is vir die behoeftes van die mens.

Brown en Levinson (1987:105) noem 'n aantal strategieë wat gebruik kan word om aansien te spaar, soos die gebruik van beleefdheidsmerkers. Na aanleiding van Brown en Levinson se teorie oor beleefdheid, is dit duidelik dat mensgerigheid bevorder kan word deur die gebruik van *asseblief* en *dankie* om positiewe aansien te spaar en empatiemerkers soos *ongelukkig* om bedreigende of bevelende inligting te versag (Coney & Steehouder, 2000:337-339).

Hoewel empatiemerkers die skrywer empaties kan laat voorkom, kan dit ook soms 'n skrywer ongeloofwaardig laat klink. As die leser nie oortuig is daarvan dat die skrywer opreg is nie, sal

empatiemerkers die skrywerspersona negatief beïnvloed. As daar byvoorbeeld 'n groot magsafstand tussen die leser en die skrywer is, is die leser geneig om empatie as vals te beskou. In die empiriese komponent van hierdie studie het bruin studente byvoorbeeld aangedui dat hulle nie van die empatiemerkers hou nie, omdat die Universiteit nie veronderstel is om verskoning te vra nie. In kulture met 'n hoë magsafstandindeks is dit onvanpas om magsfigure se besluite te betwyfel en empatie kom hier as onnodig en self vals voor.

2.7.3.5 Grafika

Binne verskillende dokumente het grafika 'n groot verskeidenheid funksies. Onder meer kan grafika ten doel hê om gevoel binne 'n teks te skep, die verhoog voor te berei. So skep een modus 'n konteks vir die ander. Grafika skep in hierdie geval die gevoel van die teks en gee vir die leser 'n idee wat gaan volg. Die belangrikste kenmerk van hierdie grafika is egter dat dit die houding van die leser kan beïnvloed. 'n Brosjyre wat byvoorbeeld 'n ski-oord adverteer, sal beslis meer effektief wees as dit 'n foto bevat van iemand wat besig is om die fasiliteite en omgewing te geniet. Die spesifieke funksie van grafika is nie om net 'n boodskap oor te dra nie, maar ook om 'n gevoel te skep en sodoende houdings te beïnvloed. Grafika het dus 'n belangrike relasionele en ekspressiewe funksie. Dit skep met ander woorde nie net die gevoel van *wie* of *wat* die instansie is nie, maar ook 'n idee van die verhouding tussen die skrywer/instansie en die leser/kliënt (De Stadler, 2007e:9).

2.7.3.6 Koppeling met beeldvorming

Hierdie vyf konsepte skakel met die manipuleerbare aard van beeld. 'n Verhoogde graad van mensgerigtheid deur middel van stilistiese aspekte kan die relasionele en ekspressiewe boodskap in die teks verbeter en bydra tot die beeld wat van die instansie geskep word.

2.8 Eksterne invloede op beeldvorming

Die proses van beeldvorming kan nie slegs in verhouding met dokumentontwerp-aspekte en inligting gesien word nie. Hoewel hierdie twee elemente 'n invloed het op mekaar sowel as die proses van beeldvorming, is daar altyd 'n konteks waarbinne die proses plaasvind. Mense word nie slegs beïnvloed deur die doelbewuste kommunikasie wat aan hulle gegee word nie. Mense leef met verskillende houdings, kulture, emosies, stereotipes en ondervindings.

Die IFP-model hou voor dat mense se *houdings = hulle oortuigings x evaluering*. Wat hiermee bedoel word, is dat mense se houdings teenoor 'n instansie ook deur hul evaluering van die instansie se gedrag beïnvloed kan word. Die evaluering van ondervindings is direk afhanklik van die persoon se oortuigings en kultuur. Mense se interaksie met instansie se lede het 'n groot impak op die beeld wat hulle van 'n instansie het. 'n Voortdurende goeie indruk of reputasie kan gevolglik nie noodwendig deur een negatiewe voorval beïnvloed word nie. Net so kan een positiewe ondervinding tot 'n mindere mate 'n invloed hê op 'n algemene negatiewe beeld.

Die prosesse wat lei tot beeldvorming vind plaas in 'n konteks waar verskillende aspekte 'n invloed kan hê. Hoewel die gepaste kommunikasie tot positiewe beelde kan lei, moet 'n mens bewus wees van die kontekstuele omgewing waarin hierdie kommunikasie plaasvind (De Stadler, 2007c:3).

2.9 Samevatting

Vanuit hierdie bespreking is dit duidelik dat die beeldvormingsproses inderdaad nie liniêr voorgestel kan word nie. Dit is beslis 'n uiters komplekse proses wat voortdurend en konstant beïnvloed word deur verskillende boodskappe, inligting, interpretasies en invloede. Teoreties gesproke is die aangewese opsie om beeldvorming te bestudeer deur middel van 'n baie

spesifieke fokus, met ander woorde, deur 'n aantal aspekte te selekteer, daarop te fokus en iets betekenisvol daaruit af te lei.

Hoofstuk 3: Metodologie

3.1 Inleiding

Die hoofstuk wat volg, bespreek die metodologiese ontwerp van hierdie studie. Dit sluit eerstens in die navorsingsontwerp wat kortliks die prosedure verduidelik, tweedens, 'n motivering vir die ontleding van Vorm A en konstruksie van Vorm B, derdens, 'n uiteensetting van die onderhoudsmetodologie, wat onder meer hierdie keuse motiveer, die demografie van respondente uiteensit, die onderhoudstruktuur verduidelik en die onderhoudprosedure uiteensit. Vierdens word die vrae van sowel die onderhoud as die mini-vraelyskomponent verduidelik en laastens word die ontleding van sowel onderhoude as mini-vraelyste behandel.

3.2 Navorsingsontwerp

In hierdie ondersoek word 'n gevallestudie gedoen om te illustreer hoe die IFP-model en die metodologie wat in hierdie studie gebruik is, van nut kan wees vir die manipulasie van beeld. Die Universiteit Stellenbosch se aansoekvorm (Vorm A) is ontleed volgens stylaspekte wat met mensgerigtheid te make het. Potensiële probleemareas wat nie as mensgerig beskou is nie, is geïdentifiseer deur hierdie analise. Hierna is 'n alternatiewe weergawe (Vorm B) opgestel wat nie wesenlik van Vorm A verskil het ten opsigte van inhoud nie. Vorm B het wel 'n meer mensgerigte aanslag as Vorm A (Sien 2.8.3.1 - 2.8.3.5).

Hierna is 'n mini-vraelys ontwikkel wat aan die hand van 11 vrae respondente se houdings teenoor die aanwesigheid of afwesigheid van mensgerigtheid in vorms getoets het. Twee van hierdie vrae is gevra aan die hand van semantiese houdingskale wat ten doel gehad het om respondente se algemene houding teenoor die Universiteit se kultuur en identiteit vas te pen. Die oorblywende nege vrae het gebruik gemaak van die Likert-skaal om respondente se houdings teenoor spesifieke stilistiese veranderings te toets. Die helfte van die respondente het die vraelys voltooi met verwysing na Vorm A en die ander helfte met verwysing na Vorm B.

Respondente se houdings is na aflegging van die vraelys gemotiveer deur onderhoude. Vraelyste was dus nie die primêre metodologie van die studie nie. Gedurende die onderhoude het respondente 'n gemotiveerde keuse uitgeoefen tussen die twee vorms. Die onderhoud het bestaan uit 15 vrae wat die volgende getoets het:

- respondente se beeld van die Universiteit as voornemende studente
- respondente se houdings teenoor die aanwesigheid of afwesigheid van mensgerigheid, spesifiek teenoor die volgende aspekte van styl
 - aanspreekvorme
 - verwysings na self
 - sinskonstruksies (passief en aktief)
 - die aanwesigheid of afwesigheid van beleefdheidsmerkers en emaptiemerkers
 - die boodskap wat grafika oordra
- respondente se algemene houding teenoor die invul van vorms.

Die laaste gedeelte van die navorsing bestaan uit 'n bespreking van die resultate van die studie: In die eerste plek, 'n bespreking van respondente se algemene indruk van die Universiteit se kultuur, identiteit en beeld, tweedens, figure en kommentaar oor respondente se antwoorde op die mini-vraelys. Hierdie resultate is nie deur konvensionele statistiese metodes verwerk nie en dien slegs as 'n basis vanwaar tendense geïdentifiseer is. Derdens word 'n gedetailleerde tematiese bespreking van respondente se motivering en houdings gedurende die onderhoudskomponent aangebied. Ten slotte word vraelys- en onderhoudsresultate bespreek om tot 'n oorsigtelike gevolgtrekking te kom.

'n Tweedelige navorsingsontwerp is gevolg met geslag en ras as veranderlikes. Respondente het dus bestaan uit vier groepe:

- wit manlike respondente
- bruin manlike respondente

- wit vroulike respondente
- bruin vroulike respondente.

3.3 Vormanalise en konstruksie

3.3.1 Analise van Vorm A

Vorm A, die voorgraadse aansoekvorm, is uit 'n versameling amptelike vorms van die Universiteit Stellenbosch gekies. *Amptelik* word in hierdie studie gedefinieer as dokumentasie wat spesifiek gebruik word in die hoof-administratiewe afdeling van die Universiteit, byvoorbeeld die registrasie- en finansiële afdelings. Vorm A is gekies as verteenwoordiger van hierdie dokumente omdat vorms in hierdie versameling nie wesenlik van mekaar verskil wat stilistiese elemente betref nie. Verskille in inhoudelike inligting is nie relevant tot die studie nie en sal verskil van vorm tot vorm.

Binne Vorm A is nog 'n seleksie gemaak. Daar is naamlik spesifiek gekyk na die instruksies wat aan die student gegee word aangaande die aansoek- en registrasieprosedures, asook die grafika wat op die voorblad van die aansoekvorm gebruik word. Die fokus word regverdig deur die feit dat die skrywer veral in hierdie gedeeltes die geleentheid kry om mensgerigtheid na vore te bring om sodoende die ekspressiewe en relasionele boodskap positief te beïnvloed en beeld te manipuleer. Verder is Vorm A waarskynlik die eerste amptelike kommunikasie tussen die Universiteit en die voornemende student. Dit is vanselfsprekend dat die Universiteit in hierdie vorm die geleentheid moet aangryp om 'n goeie beeld van homself te skep.

In die ontleding van Vorm A is spesifieke stilistiese elemente, wat met mensgerigtheid te make het, geïdentifiseer. Die analise is gedoen aan die hand van verskillende teorieë oor die gebruik van styl en word gekoppel aan beeldvorming deur die IFP-model. Die IFP-model beweer dat beeld veral geskep word deur die gebruik van die relasionele en ekspressiewe boodskap en dat die leser se emosionele toegang, evaluasie en aanvaarding 'n rol speel in die proses van beeldvorming (De Stadler, 2007c:3).

3.3.2 Konstruksie van Vorm B

Vorm B is ontwerp na aanleiding van teorieë oor styl en hoe mensgerigheid in kommunikasie bevorder kan word. Die grafika op die voorblad sowel as die volgende vyf stilistiese elemente is verander:

- aanspreekvorme: van geen en indirek na direk
- verwysing na self: van geen en indirek na direk
- konstruksies: van passief na aktief
- merkers: beleefdheids- en empatiemerkers is ingevoeg.

3.4 Onderhoudsmetodologie

3.4.1 Motivering van kwalitatiewe onderhoudsmetodologie

Onderhoude is geselekteer as die metodologie van die studie. Hierdie tipe metodologie bied die geleentheid om mense se houdings jeens 'n bepaalde saak te verstaan deur meer kwalitatiewe gegewens in te win, eerder as om die akkuraatheid van die navorser se bevindings bloot statisties te toets (Arksey & Knight, 1999:32).

Data is gegrond op die respondent se kategorieë van verstaan en nie op die navorser se aannames nie. Dit bied die geleentheid vir respondente om hulle houdings en ondervindings te verduidelik en te motiveer. Sodoende kan die navorser die respondent se situasie beter verstaan en beskryf. Hoewel veralgemenings beperk is, kan gevolgtrekkings gemaak word as daar 'n mate van eenvormigheid tussen verskillende respondente se houdings en ondervindings is.

'n Verdere motivering vir die gebruik van onderhoude is die konteks waarin die ondersoek homself bevind. Die studie vorm deel van 'n groter projek oor beeldvorming wat onder meer ten doel het om verskillende navorsingsmetodologieë oor beeldvormingsondersoek krities te

evalueer. Onderhoude as metodologie is nie net relevant tot die konteks van die studie nie, maar vorm ook deel van 'n groter projek wat variasie in metodologieë vereis en waarin hierdie verskillende metodologieë getoets word vir hulle bruikbaarheid in hierdie tipe ondersoek.

Daar is besluit om die onderhoud te begin met die gebruik van mini-vraelyste. Dié kombinasie het twee voordele. Eerstens bied dit vir die respondent 'n basis waarop hy/sy aan die onderhoud kan deelneem. Dit stel die respondent op sy/haar gemak en maak die onderhoudskomponent minder bedreigend. Tweedens vergemaklik dit die navorser se analise, aangesien die respondent se sleutelgedagtes hier vasgelê word. Die interpretasietaaik van die navorser is gevolglik gemakliker, meer betroubaar en minder subjektief. Dit is verder van belang om te ondersoek in welke mate respondente hul standpunte wysig vanaf die oomblik wat hulle die vraelys invul tot en met die moment van die onderhoud self. In hierdie geval het die onderhoud direk ná die voltooiing van die vraelys gevolg. Respondente het byvoorbeeld tydens die invul van die vraelys aangedui dat hulle van die aanspreekvorme van albei tekste hou, maar gedurende die onderhoud aangedui dat hulle Vorm B se aanspreekvorm verkies (later meer hieroor in 6.12).

3.4.2 Respondente

Die empiriese ondersoek is gedoen op 32 Afrikaanse studente van die Humaniora-fakulteite van die Universiteit Stellenbosch. Hoewel die Fakulteite Regsgeleerdheid en Ekonomiese Bestuurswetenskappe ook binne die Humaniora val, is slegs die Fakulteite Teologie, Lettere en Sosiale Wetenskappe en Opvoedkunde gebruik. Hoewel Regsgeleerdheid en Ekonomie wel onder Humaniora val, toon verskeie studies dat die denkwyse van studente binne hierdie fakulteite verskil van studente van die fakulteite wat wel gekies is. Eweveel nagraadse en voorgraadse studente is getoets om studiejaar as veranderlike te neutraliseer. Respondente het wel verskil ten opsigte van ras en geslag.

Die onderskeid wat tussen ras getref is, is gegrond op moontlike kultuurverskille tussen rasse. Die Universiteit gaan uit van die standpunt dat diversiteit 'n belangrike waarde vir sy sukses is. Die moontlikheid van kultuurverskille kon dus waardevolle resultate oplewer oor die manier waarop verskillende rasse verkies om te kommunikeer of mee gekommunikeer te word. Die resultate van hierdie studie het byvoorbeeld getoon dat bruin studente baie meer sensitief is vir die verhouding wat tussen hulle en die Universiteit geskep word. Wit studente was oor die algemeen meer neutraal oor hierdie verhouding.

Die verdeling van geslag kan gemotiveer word deur teorieë oor die verskillende wyses waarop mans en vroue kommunikeer. Volgens Tannen (1995) gebruik mans 'n tipe kommunikasie wat beskryf kan word as *report talk*. Die manier waarop hulle kommunikeer, het slegs ten doel om inligting oor te dra, wat beteken dat hulle taal op 'n baie ekonomiese manier gebruik. Vroue aan die ander kant gebruik 'n tipe kommunikasie wat bekend staan as *rapport talk*. Hulle benut kommunikasie as 'n middel om gevoelens oor te dra en verhoudings te bevestig en onderhou. Dit is dus waarskynlik so dat vroue meer sensitief sal wees vir die relasionele sowel as die ekspressiewe boodskap in die teks (Tannen, 1995:297). Die empiriese gedeelte van hierdie studie bevestig hierdie teorie. Vroulike respondente het telkens verwys na die verhouding tussen hulle en die Universiteit, terwyl mans oor die algemeen meer op die referensiële boodskap gekonsentreer het.

Die verteenwoordiging van die respondente lyk soos volg:

	Wit	Bruin
Manlik	4 Junior + 4 Senior= 8	4 Junior + 4 Senior= 8
Vroulik	4 Junior + 4 Senior= 8	4 Junior + 4 Senior= 8

Tabel 3.1: Deelnemers aan onderhoude

3.4.3 Werwing van respondente

Respondente is gewerf deur middel van 'n doelbewuste steekproeftrekking, spesifiek met die gebruik van die sneeubalmetode. Die sneeubalmetode verwys na die werwing van respondente deur gebruik te maak van 'n sneeubaleffek. Die eerste aantal deelnemers is deur middel van 'n e-pos ingelig van die navorsing en is gevra of hulle aan die studie sou wou deelneem.

Respondente wat op die e-pos gereageer het, is na afloop van hul onderhoud gevra of hulle ander studente kon aanbeveel wat dalk vir die studie gebruik kon word. Hulle is ook gevra om geen inligting aan potensiële respondente te verklap nie. Die navorsers het daarna in verbinding getree met hierdie potensiële respondente om die besonderhede van die studie aan hulle te verduidelik.

Doelbewuste steekproeftrekking is nie die wetenskaplike ideaal nie, omdat dit die betroubaarheid van 'n studie kan beïnvloed. Die spesifieke studie het egter mense se houdings ondersoek en die tipe steekproef wat gebruik is, het geen invloed op hierdie houdings gehad nie. Die navorser het ook verder stappe gevolg wat die betroubaarheid van die studie verseker het. Respondente is nie geselekteer op grond van hul houdings nie, die navorser het dus nie vooraf geweet watter houding die respondent sou inneem nie. Alle respondente het dieselfde inligting ontvang oor die studie. Verder is elke onderhoud op 'n gestruktureerde wyse hanteer en deur die navorser beheer om konstantheid te verseker (Wigston, 1997:64).

Respondente is geldelik vergoed vir hul deelname om self-seleksie teen te werk. Dit beteken dus dat die studie nie beperk was tot respondente wat 'n persoonlike belang gehad het in die onderwerp nie. Die navorser het vir elke respondent 'n gelyke, maar klein bedrag gegee slegs as 'n gebaar om dankbaarheid te betoon vir hul bereidwilligheid om deel te neem.

3.4.4 Die onderhoudstruktuur

Die data is versamel deur gebruik te maak van gestruktureerde-gemotiveerde keuse-onderhoude. Die onderhoude is gestruktureerd in die sin dat 'n streng vraagroete gebruik is wat deur die navorser beheer is. Die vaste struktuur het dit moontlik gemaak om die maksimum hoeveelheid goed gefokusde inligting by die respondente te kry (Morgan, 1998:43). Die vaste struktuur het bygedra tot die betroubaarheid van die data sowel as die analise. Aangesien die struktuur en die vrae vir elke onderhoud dieselfde was, is daar 'n graad van konstantheid tussen onderhoude (Keats, 2000:76-77). Alle onderhoude is op dieselfde wyse gevoer en verskillende onderhoude se data kan gevolglik op 'n sinvolle wyse met mekaar vergelyk word. Verder is die onderhoude gegrond op 'n gemotiveerde keuse. Twee weergawes van een teks is aan respondente gegee, waarna hulle uiteindelik gevra is om 'n gemotiveerde keuse tussen die tekste te maak.

Die keuse tussen teksweergawes is nie deur die navorser se struktuur beïnvloed nie. Die respondent is gevra om die mini-vraelys te voltooi aan die hand van 'n bepaalde teks (die anker-teks). Die anker-teks is egter afgewissel om moontlike bedreigings tot betroubaarheid uit te skakel. Die helfte van die respondente het dus die oorspronklike teks (Vorm A) in die mini-vraelys geëvalueer, terwyl die ander helfte die herontwerp (Vorm B) geëvalueer het.

3.4.5 Onderhoudprosedure

Alle onderhoude is op band opgeneem om die analiseproses te vergemaklik. Die navorser het dus nie nodig gehad om alle kommentaar tydens die onderhoud te dokumenteer nie. Dit het die geleentheid geskep vir die navorser om na respondente te luister en te reageer op hul kommentaar. Respondente is vooraf verseker dat alle kommentaar anoniem sal bly deurdat die navorser aan elke respondent 'n nommer sal gee en telkens in haar skrywe met hierdie

nommer na hulle sal verwys. Alle onderhoude is gevoer in die navorser se woning, om te verseker dat respondente op hul gemak voel.

3.4.5.1 Die struktuur van die vraagroete

Die vraagroete wat in die studie gevolg is, kan soos volg opgesom word:

- Die navorser stel die respondent bekend aan die proses wat gevolg gaan word. Die respondent is in hierdie stadium reeds bewus van wat die navorsing behels. Die navorsing se doel word egter herhaal om te verseker dat respondente 'n goeie begrip kan vorm oor waarin die navorser belangstel. Daar word van die respondent gevra om haarself/homself te verplaas na 'n voornemende student se perspektief.
- Respondente ontvang die mini-vraelys wat beantwoord word op grond van hul evaluering van die anker-teks. Die mini-vraelys bevat kort vrae wat respondente se houdings meet aan die hand van 'n kontinuum en Likert-skaal.
- Die respondente ontvang die alternatiewe weergawe van die anker-teks sodat hy/sy nou met albei tekste voor hom/haar sit.
- Die navorser vra oop vrae wat poog om drie doelwitte te bereik. Die eerste is die geleentheid vir die respondent om motivering aan te voer vir sy/haar antwoorde in die mini-vraelys. Tweedens bied dit die geleentheid vir die navorser om op 'n subtiële wyse die effek van spesifieke stilistiese elemente te toets. Die respondent oefen terselfdertyd 'n gemotiveerde keuse tussen die twee tekswaergawes uit. Die derde doel is om met 'n aantal algemene vrae aanspraak te maak op sowel die respondent se algemene evaluering as sy/haar geheue. Die laaste aantal vrae anker die gesprek en bring die proses tot 'n sinvolle konklusie.

3.5 Motivering van vrae

3.5.1 Die mini-vraelys

Die respondent het gedurende die mini-vraelys slegs een weergawe van die teks by haar/hom. Sy/haar evaluering is op hierdie bepaalde oomblik nie geanker in 'n gemotiveerde keuse nie. Respondente se evaluering van hierdie anker-teks was dus getrou aan die werklike konteks van die leser.

Die vraelys het ten doel gehad om twee aspekte van die Universiteit se beeld te toets. Vraag een en twee toets die respondent se algemene beeld van die Universiteit en vraag drie tot elf toets houdings rakende die kommunikasie van die Universiteit Stellenbosch. Die vrae hou egter met mekaar verband omdat dit uiteindelik die algemene en spesifieke beeld wat studente van die Universiteit het, bymekaar bring.

3.5.1.1 Vrae een en twee: houdings wat gemeet word aan die hand van semantiese differensiaal

Vraag 1: *Net soos wat elke mens 'n unieke identiteit het, het 'n instansie soos die Universiteit Stellenbosch (US) ook 'n identiteit. Verbeel jou dus vir 'n oomblik dat die Universiteit 'n mens is... Die tabel bevat 'n lys teenoorgestelde persoonlikheidseienskappe wat die US as 'n mens kan beskryf. Trek 'n kruisie in een van die sewe blokkies by elke eienskap om aan te dui waar jy voel die US se persoonlikheid lê.*

Vraag 2: *Dink nou aan die US as 'n instansie. Waar op die skaal val sy identiteit as 'n instansie? Die tabel bevat 'n lys teenoorgestelde institusionele eienskappe wat die US kan beskryf. Trek 'n kruisie in een van die sewe blokkies by elke eienskap om aan te dui waar jy voel die US lê.*

In vraag een en twee word respondente gevra om die Universiteit se kultuur, identiteit en institusionele kenmerke te skat aan die hand van 'n semantiese differensiaalskaal. Die skaal het 'n aantal spasies tussen twee teenoorgestelde eienskappe. Respondente word gevra om hul

kruisie te maak in die spasio/blokkie wat hul mening die beste beskryf. Vraag een is egter anders as vraag twee in die opsig dat dit 'n mate van persoonifikasie van die respondente vra.

Die doel van die vraag is om ondersoek in te stel na studente se idee van wie en wat die Universiteit is. Soms is dit moeilik om gevoelens teenoor iets te artikuleer, veral as 'n mens se idees en gevoelens oor 'n bepaalde objek nie duidelik is nie. Projektiewe vrae soos hierdie persoonifikasie van die Universiteit maak dit moontlik om die onderwerp te verskuif na iets wat minder kompleks voorkom om sodoende makliker 'n antwoord op hierdie vraag te kry. Die gebruik van persoonifikasie is uiters gepas vir die vraag wat hier beantwoord moet word. Die Universiteit (instansie) het 'n identiteit net soos wat 'n mens 'n identiteit het. Vanuit hierdie identiteit kan unieke identiteitselemente afgelei word. Projektiewe vrae is besonder waardevol, want dit onderbreek die normale trant van denke en kan nuwe lig op 'n onderwerp werp.

Die identiteitseienskappe wat in vraag een gebruik word, is gegrond op die kerneienskappe binne die relasionele en ekspressiewe boodskap. Die verskillende eienskappe van identiteit weerspieël verskillende interpretasies van die relasionele en ekspressiewe boodskappe. Binne die relasionele boodskap is dit belangrik dat die instansie outonomie, respek en waardering aan die kliënt toon. Binne die ekspressiewe boodskap is dit belangrik dat die instansie betroubaar, simpatiek en opreg voorkom. Die aan- of afwesigheid van hierdie ses elemente het nie net 'n invloed op wat die kliënt/student dink van die instansie nie, maar ook op die verhouding tussen die kliënt/student en die instansie. Die identiteitseienskappe is van hierdie ses belangrike kenmerke afgelei (De Stadler, 2007c:24-27).

Betroubaarheid		Simpatie		Opregtheid	
Betroubaar	Onbetroubaar	Empaties	Egosentries	Opreg	Vals
Outonomie		Waardering		Respek	
Samewerkend	Dominerend	Vriendelik	Onvriendelik	Arrogant	Nederig

Tabel 3.2: Identiteitseienskappe afgelei van die gewenste relasionele en ekspressiewe boodskap.

Vraag twee se institusionele kenmerke is afgelei vanuit die kulturele dimensies waarbinne die respondent se interpretasie van die instansie se identiteit en beeld gevorm word. Dit kan soos volg voorgestel word (De Stadler, 2007c:3-4).

Kultuurdimensie	
Los: Streng oor reëls en regulasies	Gedissiplineer: Nie so streng oor reëls en regulasies nie
Normatief: Bewus van norme/standaarde in enige situasie	Pragmaties: Reageer op die situasie, want hulle is minder bewus van norme/standaarde
Ingestel op verlede: Gefokus op tradisie en hul geskiedenis	Ingestel op toekoms: Ingestel op die toekoms
Netwerk: 'n Omgewing waar mense saamwerk	Teenstellend: 'n Omgewing waar mense teen mekaar kompeteer
Kollektivisties: Die sukses van die US berus op baie mense	Individualisties: Die sukses van die US berus op die rektor
Organisatories: Strukture soos komitees is belangrik	Professioneel: Die werk wat moet gedoen word, is belangrik
Oop: Aanvaar maklik vreemdelinge/diversiteit	Geslote: Verwerp vreemdelinge/diversiteit

Tabel 3.3: Institusionele kenmerke afgelei van kulturele dimensies.

3.5.1.2 Vrae drie tot elf: houdings wat gemeet word aan die hand van die Likert-skaal

Die Likert-skaal meet respondente se houdings oor bepaalde stellings op 'n kontinuum.

Respondente word met ander woorde gevra om iets te evalueer en in terme van voorafbepaalde kategorieë aan te dui in watter mate hulle met die stelling saamstem. Die skaal strek van die een uiterste (3), wat beteken dat hulle volkome saamstem met die stelling, na die ander uiterste (-3), wat beteken dat hulle heeltemal verskil van die stelling. Die vrae is van toepassing op die teks wat hulle op daardie bepaalde oomblik voor hulle het (die anker-teks). Die teoretiese motivering van stelling binne die vrae is soos volg:

Vraag 3: *Ek hou van die manier waarop die skrywer my aanspreek.*

- Toets die respondent se houding teenoor die gebruik van die aanspreekvorm wat in die anker-teks teenwoordig is.

Vraag 4: *Die manier waarop die skrywer na die Universiteit verwys, laat my voel asof die Universiteit 'n gebou eerder as 'n menslike entiteit is.*

- Toets hoe die verwysing na self die Universiteit se beeld reflekteer en watter houding die student teenoor hierdie bepaalde verwysing het.

Vraag 5: *Die Universiteit klink soos 'n gesagsfiguur.*

- Toets die veronderstelde verhouding wat tussen student en Universiteit geskep word .

Vraag 6: *Die teks laat my welkom voel.*

- Toets die relasionele boodskap soos dit deur die student geïnterpreteer word. Is die verhouding tussen die leser en skrywer met ander woorde welwillend?

Vraag 7: *Die skrywer het begrip vir studente wat moet aansoek doen.*

- Toets die respondent se gevoel oor die mate van empatie wat die skrywer toon. Dit toets dus positiewe aansien. Voel die respondent asof die skrywer hom verstaan en waardeer? Die aan- of afwesigheid van empatiemerkers sal waarskynlik die evaluering beïnvloed.

Vraag 8: *Die skrywer is oormatig voorskriftelik/ bevelend.*

- Toets die respondent se houding teenoor die skrywer van die teks en die verhouding wat tussen hulle gevorm word. Dit toets ook negatiewe aansien: hoe voel die respondent as daar inbraak gemaak word op sy/haar vrye keuse, al dan nie. Beleefdheidmerkers sal waarskynlik die antwoord beïnvloed.

Die volgende stellings is van toepassing op die grafika op die voorblad van die vorm:

Vraag 9: *Die US is burokraties.*

- Toets die respondent se gevoel oor die mate van outoriteit en die veronderstelde ivoortoringbeeld van die Universiteit. Dit toets met ander woorde die ekspressiewe boodskap en hoe die student dit interpreteer.

Vraag 10: *Die US lê te veel klem op sy identiteit as 'n plek met 'n geskiedenis.*

- Toets die respondent se mening oor die Universiteit se waardes: is die Universiteit net ingestel op sy normatiewe beeld, of is hy ook bewus van die toekoms en studente?

Vraag 11: *Die grafika laat my welkom voel.*

- Toets die respondent se houding teenoor die relasionele boodskap en of die student gemaklik voel met die verhouding wat geskep word.

3.5.2 Onderhoudsvrae

Respondente het aan die begin van die onderhoud hulle antwoorde op die vrae van die vraelys gemotiveer. Hulle het nie reeds aan die begin van die onderhoud albei dokumente by hulle gehad nie. Die laaste gedeelte van die onderhoud is egter benut om respondente die kans te gee om 'n gemotiveerde keuse tussen die twee vorms te maak. Gedurende die laaste gedeelte van die onderhoud het respondente dus albei weergawes van die vorm by hulle gehad.

Albei tipes skale in die mini-vraelys kan slegs die houding van die respondent meet, maar nie die motivering agter hierdie houdings na vore bring nie. Die onderhoudskomponent van die studie het die respondente se houdings probeer blootlê deur die respondente die geleentheid te gee om antwoorde te motiveer. Alle vrae in die onderhoud is dus oop vrae. Met die gebruik van oop vrae is die respondent tot 'n mate vry om die roete van die antwoord te bepaal. Die

antwoord is gevolglik nie gegrond op die navorser se aannames oor die bepaalde saak nie, maar die respondent se werklike gevoel. Redes vir spesifieke vrae word in hierdie afdeling gegee.

Van toepassing op Vraag 3: *Hoekom dink jy hou jy (of hou jy nie) van die manier wat die skrywer jou in daardie teks aanspreek (nie)?*

- Reaksies op hierdie vraag gee insig in die respondente se voor- of afkeur van spesifiek die direkte, indirekte en afwesigheid van aanspreekvorme in die anker-tekste.

Van toepassing op Vraag 5: *Jy het gesê die US klink vir jou na 'n gesagsfiguur/nie soos 'n gesagsfiguur. Wat laat jou so dink? Hoe laat dit jou voel?*

- Respondente kry die geleentheid om antwoorde te gee oor hoekom hulle voel dat die skrywer soos 'n gesagsfiguur klink. Hulle ervaar nie noodwendig 'n gesagsfiguurbeeld as negatief nie en kan gedurende hierdie vraag hul antwoorde en gevoelens motiveer.

Van toepassing op Vraag 7: *Dink jy dit is belangrik dat die US/die skrywer empatie/begrip het vir jou?*

- Toets die respondent se gevoeligheid vir empatie en of dit as 'n belangrike aspek in kommunikasie beskou word. Respondente kan ook motiveer hoekom hulle dink die skrywer het begrip, al dan nie. Die antwoorde op hierdie vraag kan insig gee in watter aspekte van kommunikasie met begrip verband hou.

Van toepassing op Vraag 8: *Hoe laat dit jou voel as 'n skrywer te voorskriftelik/bevelend is?*

- Antwoorde op hierdie vraag is waardevol omdat dit gevoelens wat aan bevel gekoppel word, ondersoek. Dit het 'n implikasie oor hoe die relasionele boodskap deur die leser gesien word.

Van toepassing op Vraag 9: *Hoekom dink jy die US is burokraties/nie burokraties nie? Watter gevoel kry jy uit daardie prentjie?*

- Toets respondente se gevoelens oor 'n burokratiese instansie. Watter beeld skep dit by hulle?

Van toepassing op Vraag 10: *Dink jy is dit belangrik dat die US klem lê op sy geskiedenis?*

- Beskou studente die geskiedenis as belangrik of sou hulle verkies dat die Universiteit op die toekoms fokus? Hierdie vraag lê spesifiek klem op die Universiteit se neiging om te veel staat te maak op sy normatiewe identiteit. Sien respondente dit raak en het dit 'n effek op die Universiteit se beeld?

Van toepassing op Vraag 11: *Watter een van die prente sou jy op die voorblad gesit het en hoekom?*

- Toets respondente se finale oordeel van die grafika.

Die volgende aantal vrae bied die geleentheid vir die navorser om die effek van die gebruik van spesifieke stilistiese elemente aan die hand van die houdings van die respondente te toets. 'n Variasie van die vraag, *Die sinne in die twee tekste verskil, van watter een hou jy die meeste, hoekom?* is telkens aan respondente voorgehou. Byvoorbeeld, *Hier verskil die twee weergawes, van watter een hou jy die meeste?, Watter een van die twee sinne spreek jou die meeste aan? Watter een van die sinne dink jy is die beste om te gebruik?*

Met hierdie vraag wys die navorser na die twee ooreenkomstige sinne in die verskillende weergawes en vra dan vir elke sin die vraag wat hier bo aangedui is. Deur middel van 'n gemotiveerde keuse kies die respondent tussen verskillende weergawes en dui sodoende aan of mensgerigheid binne 'n teks wel die beeld van 'n instansie gunstig kan beïnvloed.

Die volgende aantal sinne, soos hulle voorkom in die twee weergawes van die teks, word gebruik vir die vraag.

Aanspreekvorme

Die afwesigheid van aanspreekvorme in sin A word in sin B vervang met die direkte aanspreekvorm *jy*. As 'n resultaat word sin B omgesit na die aktiefvorm.

- A) *Aansoek om toelating tot alle nagraadse programme sluit middel Januarie, tensy anders in die betrokke deel van die Jaarboek aangedui* (Teks A).
- B) *Jy kan aansoek doen vir nagraadse programme tot en met middel Januarie, tensy die betrokke deel van die Jaarboek anders aandui* (Teks B).

Verwysings

Sin A bevat geen verwysing na die Universiteit nie. In sin B word daar na die Universiteit verwys met die gebruik van die eksklusiewe *ons*.

- A) *Die datum van ontvangs van die voltooide aansoekvorm word beskou as die datum van aansoek* (Teks A).
- B) *Die datum waarop ons jou voltooide aansoekvorm ontvang, word beskou as die datum van aansoek* (Teks B).

Aktief versus passief

Sin B verander die passiefvorm van sin A na die aktiefvorm. Die verandering na aktief het ook meegebring dat daar 'n selfverwysing, die eksklusiewe *ons* gebruik is.

- A) *Alle aansoeke word in oorweging geneem en alle aansoekers word van die uitslag verwittig* (Teks A).
- B) *Ons oorweeg egter alle aansoeke en alle aansoekers word van hul resultate verwittig* (Teks B).

Empatiemerkers

Sin B bevat die direkte aanspreekvorm *jy* en selfverwysing *ons*, omdat hierdie styl deurlopend in die dokument gebruik is. Die bevel van sin A word in sin B deur die gebruik van die empatiemerker *ongelukkig* versag.

- A) *Die inlewering van 'n voltooide aansoekvorm by hierdie kantoor beteken nie dat die aansoeker as student aanvaar is en as sodanig mag registreer nie (Teks A).*
- B) *As jy 'n voltooide aansoekvorm by ons inlewer, beteken dit ongelukkig nie dat jy as student aanvaar word en as sodanig mag registreer nie (Teks B).*

Beleefdheidsmerkers

Sin B bevat die direkte aanspreekvorm *jy* en selfverwysing *ons*, omdat hierdie styl deurlopend in die dokument gebruik is. Die beleefdheidsmerker *asseblief* is by sin B ingevoeg.

- A) *'n Aansoek om wysiging van voorgenome studieprogram moet skriftelik gedoen word (Teks A).*
- B) *Jy kan wel jou voorgenome studieprogram wysig, maar dan moet jy ons asseblief skriftelik daarvan in kennis te stel (Teks B).*

Algemene evaluering (finale oordeel): *Van watter weergawe hou jy die meeste? Hoekom?*

- Hierdie vraag dien as 'n anker vir die respondent se vorige antwoorde; dit is 'n soort finale of oorhoofse oordeel .

Die onderhoud word gesluit met drie finale vrae wat elk 'n spesifieke doel het:

Dink bietjie terug aan toe jy hierdie vorm moes invul, watter indruk van die US het jy gekry, wat het jy van hulle gedink?

- Hierdie vraag toets eerste indrukke. Respondente is naamlik geneig om te fokus op die hier en nou, maar hierdie vraag maak aanspraak op die respondent se geheue. Dit verskuif dus die respondent se denke na ervarings in sy/haar eie realiteit. Die fokus op die verlede verhoog die betroubaarheid van die data, juis omdat dit gegrond is in 'n werklike ervaring uit die verlede en nie op toekomstige moontlikhede nie.

Wat sou jy nog verander aan die vorms wat ons bespreek het? Wat as jy jou eie weergawe kon skep?

- Respondente het dalk gedurende die onderhoud aan iets gedink, maar die vrae het waarskynlik nie ruimte gelaat vir hul opmerkings nie. Die vraag bied die geleentheid vir respondente om hul eie menings toe te voeg.

Hoe voel jy oor die algemeen as daar van jou verwag word om 'n vorm in te vul?

- Die laaste vraag toets die respondent se algemene houding teenoor die invul van vorms. Mense se houdings teenoor die invul van vorms is oor die algemeen negatief. Hierdie negatiewe houding is 'n waarskuwing dat 'n mens juis in vorms versigtig moet wees met die uitstraling van beeld.

3.6 Analise van die mini-vraelys en onderhoudsgegewens

3.6.1 Analise van die mini-vraelys

Die mini-vraelys was nie die primêre metodologie van hierdie studie nie. Dit het slegs gedien as 'n inleiding tot die onderhoude. Die navorser het gevoel dat respondente waarskynlik gemakliker sou voel gedurende die onderhoud as hulle reeds hul houdings neergeskryf het. Dit is ook van belang om uit te wys dat die vraelysresultate nie statisties verwerk is nie. Daar was te min deelnemers aan hierdie studie om beduidende veralgemenings aan die hand van statistieke uit te wys. Die resultate van die vraelys word in grafieke opgesom en bespreek met die oog daarop om tendense te identifiseer wat gedurende die bespreking van onderhoudsresultate uitgebrei sal word.

3.6.2 Analise van onderhoude

In teenstelling met antwoorde op geslote vrae bied die antwoorde op oop vrae die moontlikheid van berekende interpretasie aan die hand van respondente se motivering. Die analise van hierdie oop vrae is in die studie op "grounded theory" gegrond, 'n teorie wat betrekking het op die ontdekking van insigte deur middel van die ontleding van data. Hierdie teorie stel voor dat navorsers nie data analiseer met die doel om hulle hipotese te bewys nie, maar eerder om 'n hipotese te vind deur middel van die ontleding van data. Die navorser was dus op 'n konstante soektog na betekenis deur die vergelyking van die data. Dataversameling, analise en teoretisering was dus 'n parallelle proses (Arksey & Knight, 1999:162). Die analitiese proses kan in vier verskillende fases opgesom word.

3.6.2.1 Identifisering van potensiële temas

Die analise is vooruitgegaan met die identifisering van bepaalde kategorieë of temas waarvolgens die data ontleed kon word. Hierdie fase is dus uitgevoer vóór die onderhoude plaasgevind het. Bepaalde temas is volgens die probleemstelling, vrae en moontlike dokument-

manipulasie-effekte geïdentifiseer. Daar is wel rekening gehou met die feit dat die temas nie finaal sou wees nie, aangesien dit verfyn moes word aan die hand van temas wat binne die data verskyn het. Die temas waarvolgens die navorser die resultate beskryf, is primêr bepaal deur die respons van studente.

3.6.2.2 Data-indeksering: die ontdekking van temas aan die hand van data

In die indekseringsfase het die navorser data op 'n sistematiese wyse georganiseer om temas te verfyn. Dit was van belang dat temas alle data dek wat relevant was tot die navorsingstema. Data is na elke individuele onderhoud opgesom. Elke onderhoud is geklassifiseer om later as 'n basis te dien vir vergelyking en algemene gevolgtrekking.

3.6.2.3 Tematiese groepering van data

Nadat temas geïdentifiseer is, is alle inligting wat by bepaalde temas hoort, saamgegroepeer. Party groepe het wel oorvleuel (Arksey & Knight, 1999:162-169). Respondente het byvoorbeeld genoem dat die direkte aanspreekvorm én die aktiefkonstruksie die teks duideliker maak. Die tema van duidelikheid word dus by albei hierdie stylaspekte bespreek (sien 5.5.1 en 5.5.3).

3.6.2.4 Interpretasie van data

Alle data is geïnterpreteer met die oog op die beantwoording van die probleemvrae in die studie. Die navorser het na die data gekyk aan die hand van die probleemvrae en is gelei deur die interaksie van konsepte binne die IFP-model. Dit sal aangetoon word in die hoofstukke wat volg.

3.7. Pre-toets

Die herontwerpte weergawe van die teks (Vorm B), sowel as die mini-vraelys is geredigeer en gekontroleer. Die geldigheid van veranderinge wat aangebring is op die herontwerpte weergawe is met behulp van 'n pre-toets deur vier deskundiges en vier lesers van verskillende kulturele agtergronde getoets. Met behulp van 'n tekskundige het die navorser verder vasgestel

of die vrae in die mini-vraelys sowel as die onderhoudskomponent wel die respondent se houding teenoor bepaalde konsepte toets.

Nadat die geldigheid van sowel die herontwerp as vrae bevestig is, is die onderhoud gevoer met drie persone wat na afloop van die onderhoud kommentaar gelewer het op die prosedure. Die doel van die oefening was om te bepaal of daar enige verdere aanpassings gemaak moes word. Die gemiddelde tyd van die onderhoude was 30 tot 45 minute.

3.8. Samevatting

Soos bespreek in hierdie hoofstuk het die metodologiese ontwerp van hierdie studie ten doel gehad om studente van verskillende agtergronde se beeld van die Universiteit te toets aan die hand van spesifieke dokumentontwerp-aspekte en deur middel van kwalitatiewe navorsing. Hierdie hoofstuk vervat in der waarheid die bloudruk of plan waarmee hierdie navorsing begin en afgehandel is.

Hoofstuk 4: Teksanalise

4.1 Inleiding

Die IFP-model stel voor dat beeld gemanipuleer kan word deur kommunikasie. Die model fokus veral die aandag op die effek wat die relasionele en ekspressiewe boodskap in 'n teks kan hê. Verder stel dit voor dat hierdie boodskappe gemanipuleer kan word deur die direkte manipulasie van bepaalde dokumentontwerp-aspekte. Dit is naamlik so dat verskillende aspekte van inhoudelike, strukturele (veral uiterlike), stilistiese en grafiese ontwerp 'n bepaalde invloed kan hê op die beeldvorming en beeldprojeksie wat in 'n dokument plaasvind.

Na aanleiding van die IFP-model wat in hoofstuk 2 bespreek is, is die ontwerp-aspekte wat beeldprojeksie in die oorspronklike vorm (Vorm A) kan bepaal, in hierdie hoofstuk geanaliseer en op grond van hierdie ontleding is 'n alternatiewe weergawe van die vorm ontwikkel (Vorm B) wat na die oordeel van die navorser 'n verbeterde beeldprojeksie sou kon meebring. Die analise en konstruksie van die vorms word in hierdie hoofstuk bespreek aan die hand van bepaalde stellings oor die effekte wat sekere ontwerp-aspekte kan hê. Die effekte van elke afsonderlike stilistiese aspek word verder geïllustreer deur die gebruik van voorbeeldsinne wat die stellings staaf.

4.2 Resultate van vormanalise en -konstruksie

4.2.1 Analise van Vorm A (oorspronklike vorm)

Die gebruik van stilistiese elemente en die effek wat hulle op die menslikheid van die teks het, word in hierdie afdeling verduidelik aan die hand van voorbeeldmateriaal wat gehaal is uit Vorm A.

4.2.1.1 Aanspreekvorme: indirekte aanspreekvorme en die afwesigheid van aanspreekvorme

- Die gebrek aan aanspreekvorme veroorsaak dat die klem val op die handeling eerder as op die agent en dit kan lei tot 'n geprojekteerde beeld wat minder menslik en meer burokraties oorkom.

***Voorbeeldsin:** Waar besonderhede in blokkies verstrekk moet word, moet van die eerste blokkie af ingevul word, een letter of leesteken per blokkie.*

Die leser word nie hier direk aangespreek nie, met die gevolg dat die klem op die handeling val eerder as op die doener of agent. Die afwesigheid van aanspreekvorme maak dit moeiliker vir die leser om betrokke te raak by die teks en om die instruksies uit te voer.

- Indirekte aanspreekvorme is onpersoonlik en kan dus lei tot 'n geprojekteerde beeld dat die Universiteit nie studente se persoonlike belange in ag neem nie.

***Voorbeeldsin:** Voornemende studente wat AANSOEK OM TOELATING AS STUDENT (vir keuringsprogramme) en om KOSHUISPLASING vir 'n gegewe jaar voor 30 Junie van die voorafgaande jaar doen, se aansoeke word in 'n vroeër stadium afgehandel.*

Hier word verwys na die leser as 'n voornemende student eerder as om 'n meer persoonlike aanspreekvorm soos jy te gebruik. In so 'n groot instansie soos die Universiteit Stellenbosch is daar dikwels die gevoel dat 'n mens nie veel meer as 'n nommer is nie en dat die Universiteit nie regtig belangstel in jou persoonlike sake nie. Die gebruik van die indirekte aanspreekvorm verhoog die moontlikheid dat hierdie aanname sal voortduur binne die persepsies van voornemende studente.

- Indirekte aanspreekvorme verbreed die afstand tussen die leser en die skrywer, en dit dra by tot die element van afstandelikheid in die beeld van die instansie.

Voorbeeldsin: *Aansoekers mag onder geen omstandighede meer as een aansoekvorm indien of vir meer as een program as student registreer nie.*

Die indirekte aanspreekvorm *aansoekers* skep 'n mate van formaliteit en afstandelikheid tussen die leser en skrywer. In gesproke kommunikasie waak 'n mens gewoonlik daarteen om mense in 'n hoër posisie direk aan te spreek. Die veronderstelde afstand tussen 'n mens en 'n magsfiguur beïnvloed 'n mens om 'n meer formele toon aan te neem en dus indirekte aanspreekvorme te gebruik. In geskrewe kommunikasie veronderstel indirekte aanspreekvorme ook hierdie posisie van afstand. Die skrywer dwing dus 'n groot afstand tussen hom/haar en die leser af deur hulle nie direk aan te spreek nie.

4.2.1.2 Verwysing na self

Die Universiteit verwys in party gevalle na homself, maar nooit deur die gebruik van die voornaamwoord *ons* nie. Die skrywer verwys na die Universiteit as *die Universiteit* of *hierdie kantoor* of gebruik glad nie 'n verwysing nie en skep sodoende 'n onpersoonlike beeld van homself. Die Universiteit klink na 'n gebou, eerder as 'n menslike entiteit. Deur 'n meer persoonlike verwysing soos die eksklusiewe of inklusiewe *ons*, kan die skrywerspersona meer teenwoordig wees en meer besorg voorkom. Hoewel die gebruik van die inklusiewe *ons* die ideaal is, is dit so dat die skrywer van die teks nie deel is van die groep waarop die kommunikasie gemik is nie. Indien die inklusiewe *ons* gebruik sou word, sou die skrywer vals voorkom. Die eksklusiewe *ons* is steeds voldoende om 'n meer menslike kwaliteit aan die kommunikasie te gee.

- Onpersoonlike verwysings laat die sender onmenslik klink.

Voorbeeldsin: *Die Universiteit aanvaar geen verantwoordelikheid vir vertraging by die oorweging van aansoeke as gevolg van ontbrekende besonderhede t.o.v. aansoek nie.*

Die verwysing *die Universiteit* verplaas verantwoordelikheid. Die indruk word geskep dat die Universiteit se besluite nie deur mense geneem word nie. Die beeld van 'n koue, menslose instansie is nie die beeld waarna die Universiteit streef nie want sy slagspreuk gee immers te kenne dat hy graag studente se kennisvennoot wil wees. Dit is duidelik uit kommunikasie oor sy waardes dat die Universiteit onder meer streef na 'n beeld van verantwoordelikheid en bewustheid van aksies wat die gemeenskap beïnvloed (die Universiteit Stellenbosch se strategiese raamwerk).

- Onpersoonlike verwysings veroorsaak 'n ongelyke verhouding tussen leser en skrywer.

Voorbeeldsin: *Die inlewering van 'n voltooide aansoekvorm by hierdie kantoor beteken nie dat jy as student aanvaar en as sodanig mag registreer nie.*

Die verwysing na die Universiteit as *hierdie kantoor* skep soos in die vorige voorbeeld die gevoel dat die Universiteit 'n onpersoonlike en menslose instansie is. Dit het egter 'n verdere implikasie vir die verhouding tussen die leser en die skrywer. Die feit dat die Universiteit nie na homself as 'n menslike entiteit verwys nie, belemmer die verhouding wat daar kan bestaan tussen die leser en skrywer. 'n Verhouding veronderstel per definisie die bestaan van twee entiteite wat as menslik beskryf word. In die eerste plek is dit dus moeilik vir die leser om 'n verhouding te bou met die skrywer vanweë die afstandige verwysing. As daar wel 'n verhouding gevorm word, sal daar 'n mate van afstand wees, aangesien die Universiteit voorgestel word as 'n entiteit wat verhewe is bo menslike foute en emosies.

4.2.1.3 Konstruksie van sinne (aktief en passief)

Die lydende vorm (passief) word deurlopend in die teks gebruik met die gevolg dat dit nie altyd duidelik is wie die agent van die sin is nie. Dit is baie problematies in 'n instruktiewe teks, wat veronderstel is om duidelike aanwysings te gee oor hoe die leser te werk moet gaan juis omdat die klem van hierdie sinne val op die proses eerder as op die mens. 'n Teks wat te veel van die passiefvorm gebruik maak, maak egter nie net die teks moeiliker en minder duidelik nie, maar dit vergroot verder die afstand tussen leser en skrywer en doen sodoende afbreek aan die menslikheid van die teks.

- Passiefkonstruksies belemmer die relasionele boodskap deurdat dit klem laat val op die handeling eerder as op die agent. Dit skep dus die beeld dat die persoon nie belangrik is vir die instansie nie.

***Voorbeeldsin:** 'n Aansoek om wysiging van voorgenome studieprogram moet skriftelik gedoen word.*

Die klem lê hier op dit wat gedoen moet word en nie op die persoon wat verantwoordelik is vir die aksie nie. Die relasionele boodskap word beïnvloed omdat daar geen sprake is van 'n agent/mens in die sin nie. Die klem lê dus op iets buite die mens.

4.2.1.4 Merkers: beleefdheids- en empatiemerkers

In Vorm A is beleefdheids- en empatiemerkers afwesig en dit het die volgende gevolg:

- Die skrywer van die teks toon 'n tekort aan empatie/begrip vir die leser en die leser voel hierdie onsimpatieke afstand aan.

***Voorbeeldsin:** Geen student kan registreer indien hy/sy nie die toetse afgelê het nie.*

Die skrywer van die teks toon geen begrip vir die voornemende student nie. Die skrywer neem hier 'n burokratiese, prosesgedrewe houding aan en toon geen respek vir die leser wat reeds moontlik hoë vlakke van stres het oor die prosedure wat vir hom/haar voorlê nie.

- Die skrywer van die teks klink bevelend/outoritêr.

Voorbeeldsin: *'n Bedrag van R150 aansoekgeld moet by die voltooide aansoekvorm ingesluit word.*

Die gebruik van die woord *moet* laat die sin meer klink na 'n bevel as 'n versoek. Die skrywer is oormatig voorskriftelik ten koste van die leser se negatiewe aansien (behoefte aan vryheid van keuse). 'n Outoritêre houding stuur 'n negatiewe beeld van die sender uit in die sin dat hy beperkings stel op die leser se vermoë om outonome besluite te neem.

- Die skrywer toon nie waardering en respek aan die leser nie, en dit kan lei tot die geprojekteerde beeld dat die instansie nie die leser se behoeftes in ag neem nie.

Voorbeeldsin: *'n Aansoek om wysiging van 'n voorgenome studieprogram moet skriftelik gedoen word.*

Die gebruik van die woordjie *moet* maak die sin uiters bot en onvriendelik. 'n Onvriendelike skrywer word gewoonlik gesien as 'n persoon wat nie respek of waardering het vir die leser nie. Die afwesigheid van 'n betoning van menslikheid en wedersydse respek doen afbreek aan die leser se behoefte aan waardering en beïnvloed só die beeld wat hulle het van die instansie.

4.2.1.5 Grafika

Die voorblad van die Universiteit se aansoekvorm het 'n skets van die Universiteit se ou hoofgebou in die Victoriaanse era (twee mense lyk of hulle uit hierdie era dateer). Die feit dat die skets die Victoriaanse era uitbeeld, skep die indruk dat die Universiteit fokus op sy verlede

en geskiedenis. Dit skep ook die negatiewe indruk dat die Universiteit klem lê op sy burokratiese ivoortoringbeeld, eerder as die beeld dat hy 'n rol te speel het in die hedendaagse samelewing en mensgeoriënteerd is. Die grafika skep dus 'n sterk ekspressiewe boodskap, maar ontbreek 'n relasionele boodskap.

- Die grafika skep die indruk dat die Universiteit klem lê op die verlede.

Die feit dat die skets die Victoriaanse era uitbeeld, skep die indruk dat die Universiteit op sy verlede en geskiedenis konsentreer, eerder op sy beeld as 'n instansie wat 'n daadwerklike doel het in die hede.

- Dit skep ook die negatiewe indruk dat die US klem lê op sy burokratiese “ivoortoringbeeld”, eerder as die beeld dat hy 'n rol te speel het in die hedendaagse samelewing en mensgeoriënteerd is.
- Die skets is ekspressief eerder as relasioneel.

In die skets fokus die Universiteit slegs op sy eie identiteit. Die Universiteit beeld in hierdie skets sy verlede uit en betrek nie die student by hierdie uitbeelding nie. Studente wat hierdie skets sien, sal waarskynlik voel dat dit irrelevant is tot hul huidige konteks. Geen verhouding word veronderstel tussen die Universiteit en student nie, aangesien die klem val op die Universiteit se identiteit as 'n institusionele entiteit eerder as 'n vennoot in kennisontdekking en -skepping. Studente sal dit met ander woorde moeilik vind om hulleself in hierdie uitbeelding voor te stel.

4.2.2 Konstruksie van Vorm B (herontwerp)

4.2.2.1 Aanspreekvorme: direkte aanspreekvorme

- Direkte aanspreekvorme lê klem op die agent eerder as die handeling, en die geprojekteerde beeld is gevolglik meer mensgerig.

***Nuwe sin:** Vul jou inligting vanaf die eerste blokkie na elke vraag in met een letter of leesteken per blokkie.*

Met die gebruik van die direkte aanspreekvorm val die klem van die invulproses op die leser/agent en nie soseer op die handeling nie. Die instruksies is gevolglik duideliker (Jansen & Steehouder, 2001:11-14).

- Direkte aanspreekvorme is meer persoonlik en projekteer dus die beeld dat die Universiteit omgee vir sy studente.

***Nuwe sin:** As jy AANSOEK doen OM TOELATING AS STUDENT (vir keuringsprogramme) en vir KOSHUISPLASING vir 'n gegewe jaar voor 30 Junie van die voorafgaande jaar, sal ons jou aansoek in 'n vroeër stadium afhandel.*

Die leser van die teks is waarskynlik bewus van die feit dat die Universiteit 'n groot aantal aansoeke ontvang, maar die persoonlike aanspreekvorm *jy* en direkte verwysing *jou* maak die inligting meer persoonlik. Die relasionele boodskap word op hierdie wyse positief beïnvloed, aangesien daar 'n groter mate van menslikheid aanwesig is. Die leser sal beslis meer vertrouê hê dat sy/haar aansoek nie tussen die massas sal verdwyn nie.

- Indirekte aanspreekvorme verklein die afstand tussen die leser en die skrywer en dit skep 'n meer toeganklike beeld van die Universiteit.

Nuwe sin: *Jy mag nie meer as een aansoekvorm aan ons stuur en vir meer as een program registreer nie .*

Deur middel van die direkte aanspreekvorm *jy* word die afstand tussen die leser en skrywer verklein. Omdat die direkte aanspreekvorm baie meer informeel is, klink dit meer menslik en sodoende kommunikeer dit 'n meer gelyke verhouding.

4.2.2.2 Verwysing na self

Die gebruik van die inklusiewe *ons* geniet voorkeur bo die gebruik van die eksklusiewe *ons* . In party gevalle is dit egter nie moontlik om die inklusiewe *ons* te gebruik nie omdat dit geloofwaardigheid kan bedreig. Die Universiteit is nie in die dieselfde posisie as die voornemende voor- of nagraadse student nie en dit sal dus vals voorkom as hy voorgee asof hy is. In Vorm A verwys die Universiteit egter glad nie na homself met die gebruik van die inklusiewe of eksklusiewe *ons* nie, maar net indirekte verwysings en geen verwysings soos bespreek by 4.2.1.2. In Vorm B is die keuse uitgeoefen om verwysings te verander na die eksklusiewe *ons* omdat dit in die konteks van die dokument die mees paslike verwysing is.

- Persoonlike verwysings laat die sender menslik klink.

Nuwe sin: *Ons kan ongelukkig geen verantwoordelikheid aanvaar vir vertraging as gevolg van ontbrekende besonderhede t.o.v. jou aansoek terwyl ons jou aansoek oorweeg nie.*

Die eksklusiewe *ons* in hierdie sin verkort die afstand tussen skrywer en leser en maak die skrywende instansie deel van die hele proses. Die leser sal waarskynlik meer gerus voel as hy/sy bewus gemaak word van die feit dat mense die stelsel word. Die sin word verder vooruitgegaan met 'n relasionele boodskap: *Dit is in jou beste belang om die vorm sorgvuldig in te vul.* Hierdie

sin is toegevoeg om die leser se belange te verwoord, eerder as om op die sender se vereistes te fokus.

- Persoonlike verwysings veroorsaak 'n meer gelyke verhouding tussen leser en skrywer.

Nuwe sin: *As jy 'n voltooide aansoekvorm by ons inlewer, beteken dit ongelukkig nie dat jy as student aanvaar word en as sodanig mag registreer nie.*

Die Universiteit kry met die verwysing *ons* 'n menslike karakter wat die moontlikheid van 'n verhouding tussen die skrywer en leser verhoog. Terselfdertyd veronderstel hierdie verwysing menslike emosies soos empatie, respek en waardering wat belangrike beeldvormende en beeldprojekterende elemente in enige kommunikatiewe verhouding is.

4.2.2.3 Konstruksie van sinne (aktief en passief)

- Aktiefkonstruksies verbeter duidelikheid deurdat dit klem plaas op die agent eerder as op die handeling, en projekteer dus die beeld dat mense belangriker is as prosesse.

Nuwe sin: *Jy kan wel jou voorgenome studieprogram wysig, maar dan moet jy ons asseblief skriftelik daarvan in kennis stel.*

Die sin bevat belangrike inligting vir die student wat onseker is van sy/haar studiekeuse. Deur die mens op die voorgrond te plaas, is daar 'n groter kans dat die student homself/haarself in 'n verhouding met die skrywer kan voorstel en waarskynlik meer gerus sal kan voel oor die prosedure. Die mate van informaliteit wat die aktiefvorm skep, kom minder bedreigend oor by die leser.

4.2.2.4 Merkers: empatie en beleefdheid

Die gebruik van beleefdheids- en empatiemerkers maak die teks meer menslik deur emosie aan die skrywer te gee.

- Die skrywer van die teks het empatie/begrip vir die leser.

Nuwe sin: *Indien jy nie die toetse afgelê het nie, kan jy ongelukkig nie registreer nie.*

Studente wat senuweeagtig is oor die registrasieproses, het 'n behoefte aan begrip. Die empatiemerker *ongelukkig* wys die skrywer se empatie vir die leser.

- Die skrywer van die teks rig 'n versoek.

Nuwe sin: *Jy moet asseblief 'n bedrag van R150 aansoekgeld by jou voltooide vorm insluit.*

Mense is oor die algemeen gevoelig vir bevel, maar die feit dat daar iets meer as 'n aksie van hulle verwag word, kan 'n groter mate van afstandelikheid veroorsaak. Met ander woorde, mense doen nie graag wat vir hulle voorgeskryf word nie. Die beleefdheidsmerker *asseblief* versag die moontlike bedreigende bevel en skakel dit om na 'n meer beleefde versoek. Hierdie wysiging in die taalhandeling kan 'n beduidende effek op die beeldvorming en beeldprojeksie in die teks hê.

- Die skrywer toon waardering en respek aan die leser.

Nuwe sin: *Jy kan wel jou voorgenome studieprogram wysig, maar dan moet jy ons asseblief skriftelik daarvan in kennis stel.*

In Vorm A het die skrywer se poging om regulasies so stiptelik as moontlik te maak, veroorsaak dat daar 'n mate van respek en waardering vir die leser verlore gegaan het. Die

beleefdheidsmerker *asseblief* het ten doel om die respek en waardering terug te bring sonder om die regulasies se belangrikheid te negeer.

4.2.2.5 Grafika

Vorm A se grafika is vervang met 'n foto van studente op kampus. Daar is met hierdie verandering gepoog om die relasionele sowel as die ekspressiewe boodskap te verbeter. Die nuwe grafika bewerkstellig die volgende:

- Skep die indruk dat die Universiteit klem lê op mense.

Die foto plaas die klem op die mense/studente wat die Universiteit verteenwoordig eerder as om die Universiteit as 'n burokratiese instansie uit te beeld. Dit skep die indruk dat studente belangrik is vir die Universiteit.

- Lê klem op die US se rol in die samelewing.

Die nuwe grafika probeer die negatiewe beeld van die Universiteit as 'n ivoortoringagtige omgewing neutraliseer. Dit beklemtoon dat die Universiteit soos enige besigheid afhanklik is van sy kliënte.

- Is ekspressief sowel as relasioneel.

Die nuwe grafika verander die ekspressiewe boodskap van die oorspronklike grafika ('n statige plek van hoge kultuur) na 'n relasionele en ekspressiewe boodskap ('n plek vir mense deur mense). Nie net lê dit klem op die Universiteit se rol in die gemeenskap nie, maar veral ook op die studente wat deel uitmaak van hierdie ruimte.

4.3 Samevatting

Die bespreking in hierdie hoofstuk het ten doel gehad om te illustreer dat die relasionele en ekspressiewe boodskappe van 'n teks gemanipuleer kan word deur middel van verskillende dokumentontwerp-aspekte. Die analise van Vorm A en konstruksie van Vorm B is telkens gemotiveer deur die gebruik van stellings en voorbeelde wat die effekte van die bepaalde ontwerp-aspekte binne elke afsonderlike vorms uitgewys het. Die resultaat van hierdie analise toon dat in Vorm A mensgerigheid ontbreek en dat dit waarskynlik negatiewe effekte het op die beeldprojeksie van die Universiteit Stellenbosch. Na aanleiding hiervan is die meer mensgerigte Vorm B ontwerp met die doel om mensgerigheid se effekte op beeldprojeksie te toets.

Hoofstuk 5: Ondersoekresultate

5.1 Inleiding

Hierdie hoofstuk word verdeel in drie afdelings gegrond op die afdelings in die vraelys en die struktuur van die onderhoude. Die eerste afdeling, wat handel oor die algemene beeld van die Universiteit (5.2), dien as 'n eerste aanwyser van respondente se algemene houding teenoor die Universiteit Stellenbosch. Binne hierdie afdeling word die Universiteit se kultuur, identiteit en beeld bespreek soos dit geïnterpreteer word deur studente.

In die tweede afdeling (5.3) word die resultate van die mini-vraelys bespreek. Hierdie bespreking dien as 'n basis vanwaar tendense geïdentifiseer word. Die data van hierdie afdeling is nie op die gebruikelike statistiese wyse verwerk nie en maak dus nie aanspraak op veralgemenings nie. Die aantal respondente was gewoon te klein en die data dus te min om deur middel van tradisionele statistiese metodes verwerk te word. Die vraelys dien slegs as 'n riglyn vir die onderhoude wat op grond daarvan gevoer sou word en het ten doel gehad om tendense in respondente se houdings en evaluerings uit te wys.

In die laaste afdeling (5.4) word die resultate van die onderhoudskomponent bespreek. Hierdie data word in gedetailleerde tematiese besprekings aangebied en het ten doel om die kalklig te plaas op respondente se unieke en gesamentlike sienings en houdings.

5.2 Die algemene beeld van die Universiteit

Die afdeling wat volg fokus op algemene houdings teenoor die Universiteit soos dit geblyk het uit response op vrae vanuit die vraelys- en onderhoudskomponent. Sub-opskrifte 5.1.1 en 5.1.2 bespreek respondente se houdings teenoor onderskeidelik die Universiteit se kultuur (5.1.1.) en die Universiteit se identiteit (5.1.2). Hierdie resultate is verkry deur die vraelyskomponent van

hierdie studie en is nie gedurende die onderhoudskomponent betrek nie. Antwoorde op hierdie kwessies is in albei gevalle met semantiese houdingskale getoets en kan geklassifiseer word as geslote response. Die doel was dus nie om inligting te bekom oor studente se motiverings van hul houdings nie. Dit het slegs ten doel gehad om die Universiteit Stellenbosch as 'n instansie op 'n kontinuum te plaas wat betref sy kulturele dimensies en identiteitseienskappe. Die response op 5.1.1 en 5.1.2 word in tabelle aangebied en daarna aan die hand van syfers bespreek.

Algemene houdings oor die beeld van die Universiteit (5.1.3) is gedurende die onderhoudskomponent van die studie getoets. In hierdie gedeelte het studente self die roete van hulle antwoorde bepaal deur uit hul eie ondervindings te reageer. Hierdie oop vraag het ten doel gehad om studente se beeld van die Universiteit op 'n natuurlike en realistiese wyse vas te vang deur respondente vryheid te gee en ook aanspraak te maak op hulle geheue as voornemende studente. Respondente se houdings word nie in hierdie gedeelte gekwantifiseer nie.

Die resultate in hierdie afdeling dien as 'n eerste aanwyser van studente se algemene gevoelens en houdings teenoor die beeld van die Universiteit en is 'n inleidende oorsig tot 'n meer gedetailleerde bespreking wat later volg.

5.2.1 Die Universiteit se kultuur

Almal								
Streng oor reëls en regulasies	12	9	6	5				Nie so streng oor reëls en regulasies nie
Bewus van norme/standaarde in enige situasie	6	10	11	4	1			Reageer op die situasie, want hulle is minder bewus van norme/standaarde
Gefokus op tradisie en hulle geskiedenis	8	3	4	9	4	3	1	Ingestel op die toekoms
'n Omgewing waar mense saamwerk	6	8	7	6	2	3		'n Omgewing waar mense teen mekaar kompeteer
Die sukses van die US berus op baie mense	15	13		3		1		Die sukses van die US berus op die rektor
Strukture soos komitees is belangrik	8	10	6	3	2	1	2	Die werk wat gedoen moet word, is belangrik
Aanvaar maklik vreemdelinge/diversiteit	12	10	8	1		1		Verwerp vreemdelinge/diversiteit

Tabel 5.1: Respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se kultuur.

Mans								
Streng oor reëls en regulasies	6	4	4	2				Nie so streng oor reëls en regulasies nie
Bewus van norme/standaarde in enige situasie	2	7	6	1				Reageer op die situasie, want hulle is minder bewus van norme/standaarde
Gefokus op tradisie en hulle geskiedenis	3	2	2	5	2	2		Ingestel op die toekoms
'n Omgewing waar mense saamwerk	2	5	2	3	2	2		'n Omgewing waar mense teen mekaar kompeteer
Die sukses van die US berus op baie mense	7	7		2				Die sukses van die US berus op die rektor
Strukture soos komitees is belangrik	4	5	2	2		1		Die werk wat gedoen moet word, is belangrik
Aanvaar maklik vreemdelinge/diversiteit	5	6	4	1				Verwerp vreemdelinge/diversiteit

Tabel 5.2: Manlike respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se kultuur

Vroue

Streng oor reëls en regulasies	6	5	2	3	3			Nie so streng oor reëls en regulasies nie
Bewus van norme/standaarde in enige situasie	4	3	5	3	1			Reageer op die situasie, want hulle is minder bewus van norme/standaarde
Gefokus op tradisie en hulle geskiedenis	5	1	2	4	1	2	1	Ingestel op die toekoms
'n Omgewing waar mense saamwerk	4	3	5	3			1	'n Omgewing waar mense teen mekaar kompeteer
Die sukses van die US berus op baie mense	8	6		1			1	Die sukses van die US berus op die rektor
Strukture soos komitees is belangrik	4	5	2	1	2		2	Die werk wat gedoen moet word, is belangrik
Aanvaar maklik vreemdelinge/diversiteit	7	4	4				1	Verwerp vreemdelinge/diversiteit

Tabel 5.3: Vroulike respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se kultuur.

Wit

Streng oor reëls en regulasies	6	5	2		3			Nie so streng oor reëls en regulasies nie
Bewus van norme/standaarde in enige situasie	2	6	6	2				Reageer op die situasie, want hulle is minder bewus van norme/standaarde
Gefokus op tradisie en hulle geskiedenis	4	1	3	4	3	1		Ingestel op die toekoms
'n Omgewing waar mense saamwerk	3	5	3	2	2	1		'n Omgewing waar mense teen mekaar kompeteer
Die sukses van die US berus op baie mense	7	6		3				Die sukses van die US berus op die rektor
Strukture soos komitees is belangrik	3	4	4	2	2	1		Die werk wat gedoen moet word, is belangrik
Aanvaar maklik vreemdelinge/diversiteit	9	3	3	1				Verwerp vreemdelinge/diversiteit

Tabel 5.4: Wit respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se kultuur.

Bruin

Streng oor reëls en regulasies	6	4	4	2	2			Nie so streng oor reëls en regulasies nie
Bewus van norme/standaarde in enige situasie	4	4	5	2	1			Reageer op die situasie, want hulle is minder bewus van norme/standaarde
Gefokus op tradisie en hulle geskiedenis	4	2	1	5		3	1	Ingestel op die toekoms
'n Omgewing waar mense saamwerk	3	3	4	4		2		'n Omgewing waar mense teen mekaar kompeteer
Die sukses van die US berus op baie mense	8	7				1		Die sukses van die US berus op die rektor
Strukture soos komitees is belangrik	5	6	2	1			2	Die werk wat gedoen moet word, is belangrik
Aanvaar maklik vreemdelinge/diversiteit	3	7	5			1		Verwerp vreemdelinge/diversiteit

Tabel 5.5: Bruin respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se kultuur.

Die Universiteit se kultuur word deur die meerderheid studente (27 uit 32) beskryf as gedissiplineer, wat beteken dat studente voel dat die Universiteit oor die algemeen streng is oor reëls en regulasies. Studente (27 uit 32) voel ook dat die fokus op regulasies bydra tot die Universiteit se kultuur as 'n normatiewe instansie wat reageer volgens vasgestelde norme eerder as konteks. Die meerderheid studente (24 uit 32) sien ook die Universiteit as 'n sterk organisatories-gedrewe instansie, wat beteken dat komitees en ander strukture vir die Universiteit 'n prioriteit is.

'n Kwart van die vroulike respondente teenoor 'n sestiende van die manlike studente voel dat die Universiteit op werk gefokus is eerder as op komitees. Vroulike respondente voel oor die algemeen sterker daarvoor dat die Universiteit nie net strukture as belangrik behoort te ag nie, maar ook die werk wat gedoen moet word. Manlike studente voel nie dat die klem op die werk geplaas word nie.

Hoewel studente die Universiteit as 'n normatiewe instansie beskou, voel hulle dat die Universiteit nie noodwendig 'n sterk fokus op tradisie en verlede het nie. Studente is van mening dat die Universiteit 'n balans vind tussen die verlede (15 uit 32 respondente voel die Universiteit fokus op die verlede) en die hede (16 respondente voel die Universiteit fokus op die hede of dat die US 'n balans vind). Bruin respondente het 'n sterker evaluering van die

Universiteit se ingesteldheid op die toekoms. Hoewel ewe veel bruin en wit respondente aandui dat die Universiteit wel op die toekoms fokus is, is bruin studente se houdings, op 'n skaal gemeet, sterker as dié van die wit studente.

Die meerderheid studente (28 uit 32) voel dat die Universiteit se sukses afhang van 'n netwerk-kultuur wat beteken dat die sukses van die Universiteit afhanklik is van 'n verskeidenheid rolspelers. Hierdie evaluering vind ook weerklank in studente se siening van die Universiteit as 'n kollektiewe eerder as 'n individualistiese instansie (21 uit 32 studente voel dat die Universiteit kollektivisties eerder as individualisties is). Manlike respondente voel oor die algemeen sterker oor die feit dat mense binne die Universiteit soms met mekaar kompeteer ('n kwart dink dat die Universiteit meer individualisties is). Vroulike respondente voel oor die algemeen dat die Universiteit 'n omgewing is waar mense saamwerk (net 'n sestiende van vroue dink die Universiteit is individualisties).

Die meerderheid studente (30 uit 32) voel ook dat die Universiteit 'n oop eerder as 'n geslote kultuur het, wat beteken hulle voel dat die Universiteit se missie om diversiteit te bevorder wel in sy kultuur weerspieël word. Wit respondente het 'n sterker positiewe evaluering van die Universiteit se fokus op diversiteit. Hul evaluering weeg swaarder, omdat 9 uit 16 van die wit respondente se merkie in die naaste blokkie aan diversiteit lê, terwyl slegs 3 bruin respondente in hierdie blokkie merk. Hoewel bruin respondente ook voel dat die Universiteit diversiteit bevorder, is hul menings nie so sterk soos die wit respondente s'n nie.

5.2.2 Die Universiteit se identiteit

Alle studente								
Betroubaar	11	13	4	2	1	1		Onbetroubaar
Vriendelik	5	13	5	6	2	1		Onvriendelik
<u>Samewerkend</u>	9	13	4	3	1	2		Dominierend
Nederig	2	6	5	9	9	1		Arrogant
<u>Empaties</u>	6	12	6	6	2			Egosentries
Opreg	10	10	3	4	1	4		Vals

Tabel 5.6: Respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se identiteit.

Mans								
Betroubaar	4	9	1	2				Onbetroubaar
Vriendelik	2	9	3	1	1			Onvriendelik
<u>Samewerkend</u>	3	8	2	2	1			Dominierend
Nederig	1	4	2	4	4	1		Arrogant
<u>Empaties</u>	3	6	3	2	2			Egosentries
Opreg	3	7	2	1	1	2		Vals

Tabel 5.7: Manlike respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se identiteit.

Vroue								
Betroubaar	7	4	3		1	1		Onbetroubaar
Vriendelik	3	4	2	5	1	1		Onvriendelik
<u>Samewerkend</u>	6	5	2	1		2		Dominierend
Nederig	1	2	3	5	5			Arrogant
<u>Empaties</u>	3	6	3	4				Egosentries
Opreg	7	3	1	3		2		Vals

Tabel 5.8: Vroulike respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se identiteit.

Wit

Betroubaar	4	8	2	1	1			Onbetroubaar
Vriendelik	1	4	5	4	1	1		Onvriendelik
Samewerkend	5	5	3		1	2		Dominierend
Nederig		3	3	4	5	1		Arrogant
Empaties	3	3	5	3	2			Egosentries
Opreg	7	3		2	2	2		Vals

Tabel 5.9: Wit respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se identiteit.

Bruin

Betroubaar	7	5	2	1	1			Onbetroubaar
Vriendelik	4	9		2	1			Onvriendelik
Samewerkend	4	8	1	3				Dominierend
Nederig	2	3	2	5	4			Arrogant
Empaties	3	9	1	3				Egosentries
Opreg	3	7	3	3				Vals

Tabel 5.10: Bruin respondente se menings oor die Universiteit Stellenbosch se identiteit.

Die meerderheid respondente ervaar die Universiteit Stellenbosch as 'n instansie wat betroubaar (28 uit 32), vriendelik (23 uit 32), samewerkend (26 uit 32), empaties (24 uit 32) en opreg (23 uit 32) is. Hoewel party respondente verskil van hierdie algemene siening, kan die navorser met 'n oorwig van opinie verslag doen dat die meeste studente 'n positiewe beeld van die Universiteit se identiteit het ten opsigte van bogenoemde kenmerke.

Response tussen nederigheid en arrogansie is egter meer verdeeld. Altesame 13 uit 32 studente voel dat die Universiteit nederig is, 9 respondente voel negatief en 10 respondente dink dat die Universiteit arrogant is. Studente wat aantoon dat die Universiteit arrogant is, het egter nie almal negatiewe sienings van die Universiteit se arrogansie nie. Party noem dat die Universiteit arrogant behoort te wees, dat dit bydra tot sy sukses en die respondente se gevoel van trots om deel te wees van die instansie. Ander respondente voel egter dat die arrogante houding negatief is, omdat studente soms ly onder die beeld wat die Universiteit van homself het. Hulle voel dus dat die arrogansie hulle nie persoonlik baat nie.

Wit studente het oor die algemeen 'n meer negatiewe siening van die Universiteit as bruin studente. Ongeveer 19 wit studente merk oorwegend die negatiewe kant van die kenmerke, hierteenoor merk slegs 6 bruin studente oorwegend aan die negatiewe kant.

5.2.3 Die beeld van die Universiteit Stellenbosch

Respondente wat hul ondervindings en houdings as voornemende studente deel, maak 'n verskeidenheid opmerkings oor dosente, administrasie en hul algemene beeld van die Universiteit as 'n instansie. Respondente het dus nie net een beeld van die Universiteit nie. Baie respondente het veelvoudige en selfs botsende beelde van die instansie. Hierdie resultate ondersteun dus die IFP-model wat beweer dat beeld 'n multi-vlakkige en multi-dimensionele verskynsel is. Die resultate word kortliks bespreek in die afdelings wat volg.

5.2.3.1 Respondente se houdings teenoor dosente

Respondente het almal baie positiewe houdings teenoor die akademiese personeel van die Universiteit. Hulle voel dat daar altyd ondersteuning gebied word aan studente en dat dosente baie toeganklik is. Party respondente voel egter dat die Universiteit te veel klem lê op navorsing en dat studente dikwels daaronder lei. Hulle blameer egter nie dosente hiervoor nie. Die meeste studente wat 'n positiewe evaluering van dosente het, het egter nie reeds as voornemende studente hierdie houding ingeneem nie. Baie respondente noem dat hul persepsies verander het en dat hulle as voornemende studente 'n negatiewe houding gehad het.

5.2.3.2 Respondente se houdings teenoor Administrasie

Respondente het uiteenlopende menings oor die Administrasie van die Universiteit Stellenbosch. Die meerderheid meen egter dat hulle aangenaam verras is deur die vriendelikheid en hulpvaardigheid van die personeel. Daar is wel opinies wat teenstrydig is met

hierdie beeld. Party respondente voel dat hul interaksie met personeel 'n ontugtering was. Hierdie respondente voel dat die personeel van Administrasie studente nie altyd met die nodige respek hanteer nie.

5.2.3.3 Respondente se houding teenoor die Universiteit as 'n instansie

Respondente het as voornemende studente die Universiteit gesien as 'n formele en streng instansie. Die indruk wat dit geskep het, is dat die Universiteit nie werklik vir studente omgee of na hulle omsien nie. Die meeste respondente het egter hierdie beeld laat vaar nadat hulle begin studeer het. Baie respondente blameer hul negatiewe siening op hul eie vrese as voornemende studente. Die oorgang van afhanklike skoolleerling na outonome student was vir almal 'n groot stap. Ander respondente skryf die negatiewe houding toe aan die vreemdheid van sowel die dorp as die Universiteit. Respondente wat onbekend was met die Universiteit, lê veral klem op die feit dat hulle alleen was en die Universiteit gevrees het.

Een respondent het 'n besondere insiggewende siening van die Universiteit. Hy voel dat die Universiteit in wese 'n besigheid is en dat party studente idealisties en naïef is om anders te verwag. Hy dink dat elke student as 'n kliënt behandel word, maar dat studente dikwels nie hul rol in die proses verstaan of aanvaar nie. Die naïewe siening van die Universiteit as slegs 'n akademiese instansie kan negatiewe gevolge hê vir studente. Hy voel dat daar wel ondersteuning aan student gebied word om hierdie rol mettertyd te verstaan.

5.3 Mini-vraelysresultate

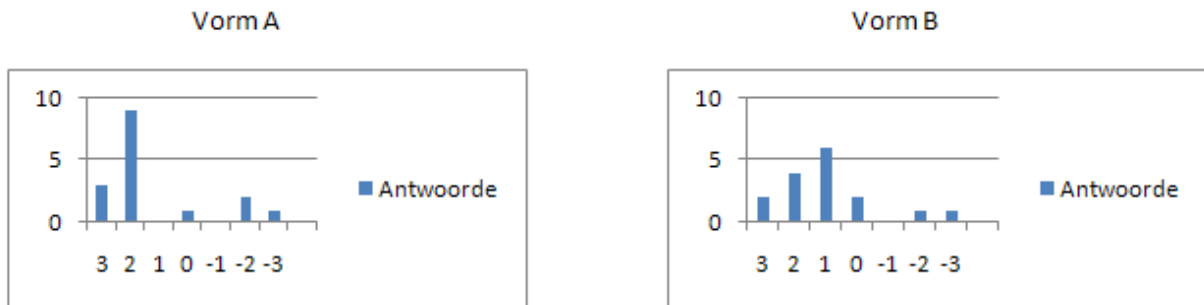
In hierdie afdeling word die resultate van die vraelyskomponent aangebied. Soos bespreek in Hoofstuk 3, dien hierdie resultate slegs as 'n basis vanwaar tendense geïdentifiseer is. Die data is dus nie deur tradisionele statistiese metodes verwerk nie. Aangesien die steekproef te klein was, was die doel nie om beduidende veralgemenings te maak nie, maar wel om sterk tendense uit te wys wat in die onderhoude opgevolg kon word. Die resultate van die vraelys is wel interessant in die sin dat dit wel tendense kon uitwys. Dit dien in der waarheid as 'n opsomming

van respondente se aanvanklike gevoelens en houdings. Die vraelysresultate van Vorm A en Vorm B word gevolglik teenoor mekaar aangebied en op 'n vergelykende wyse bespreek.

5.3 .1 Alle respondente: vergelyking tussen A en B

5.3.1.1 Voorskrifte

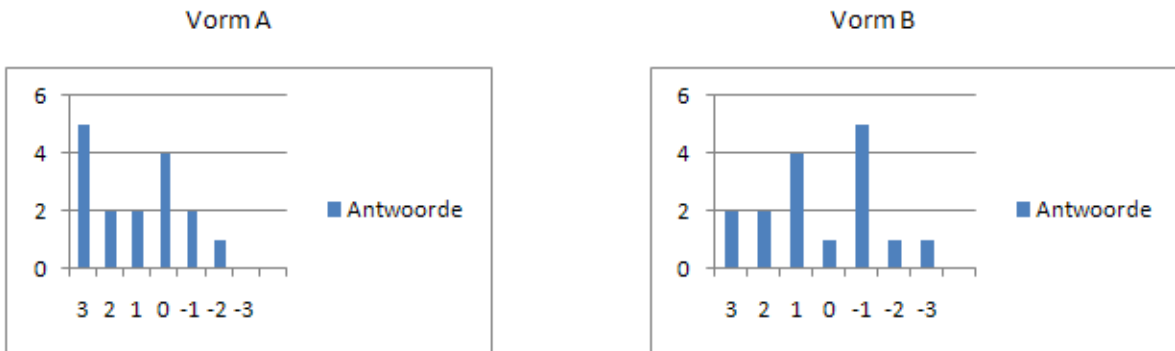
Vraag 3: Ek hou van die manier waarop die skrywer my aanspreek.



Figuur 5.1: Alle respondente se houdings teenoor aanspreekvorme

Met die eerste oogopslag blyk dit asof respondente 'n meer positiewe evaluering van Vorm A se aanspreekvorme het. Die grootste aantal respondente kies (2) op die Likert-skaal. Hierteenoor kies die meerderheid respondente slegs (1) by Vorm B. As alle positiewe evaluering egter opgetel word (1+2+3), voel dieselfde aantal respondente positief oor onderskeidelik Vorm A en Vorm B. Die aanspreekvorme van albei tekste het dus 'n positiewe evaluering.

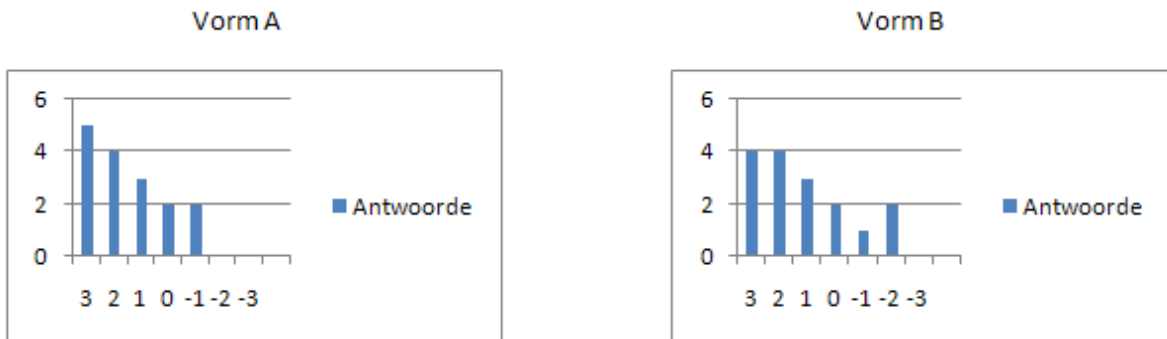
Vraag 4: Die manier waarop die skrywer na die Universiteit verwys, laat my voel asof die Universiteit 'n gebou eerder as 'n menslike entiteit is.



Figuur 5.2: Alle respondente se houdings teenoor self verwysing

Die meerderheid respondente voel dat Vorm A se verwysings die Universiteit na 'n gebou eerder as 'n menslike entiteit laat klink. Hieroor het hulle sterk opinies gehad, aangesien vyf van hierdie respondente aandui dat hulle volkome met hierdie stelling saamstem (3). Slegs drie van die respondente stem nie met die stellings saam nie. In vergelyking hiermee kom dit voor asof respondente wat Vorm B as anker gebruik het, nie met die stelling saamstem nie; vyf respondente kies (-1), 'n negatiewe evaluering. Die aantal respondente aan die positiewe en negatiewe kant is egter gelyk.

Vraag 5: Die Universiteit klink soos 'n gesagsfiguur

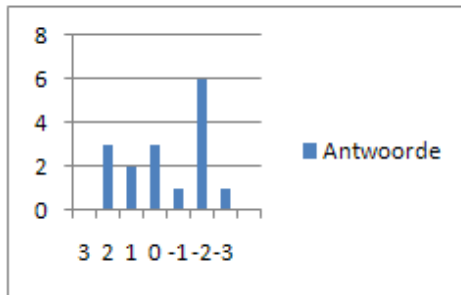


Figuur 5.3: Alle respondente se houdings teenoor gesag

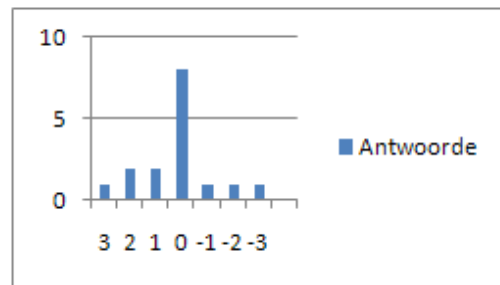
In sowel Vorm A as B klink die skrywer vir respondente soos 'n gesagsfiguur. Daar is geen beduidende verskil tussen die graad van gesag wat respondente dus in A en B sien nie.

Vraag 6: Die teks laat my welkom voel

Vorm A



Vorm B

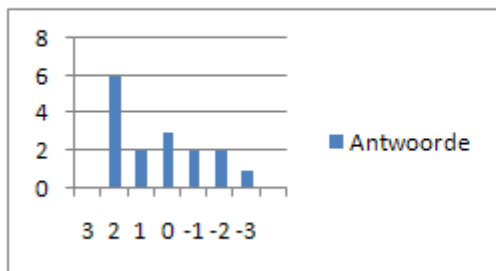


Figuur 5.4: Alle respondente se houdings teenoor gemak

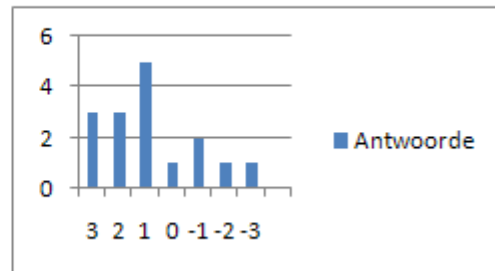
Die meerderheid respondente dui aan dat Vorm A hulle nie welkom laat voel nie. Hulle het meestal 'n (-2) evaluering. Respondente met Vorm B as anker is egter nie negatief of positief nie. Die meerderheid met Vorm B as anker kies (0), dit wil sê dat hulle neutraal voel. Die versigtige afleiding wat gemaak kan word, is dat daar reeds 'n verbetering te bespeur is in Vorm B.

Vraag 7: Die skrywer het begrip vir studente wat moet aansoek doen

Vorm A



Vorm B

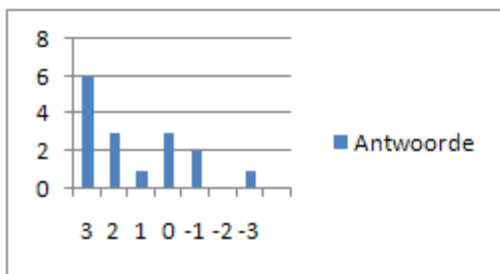


Figuur 5.5: Alle respondente se houdings teenoor empatie

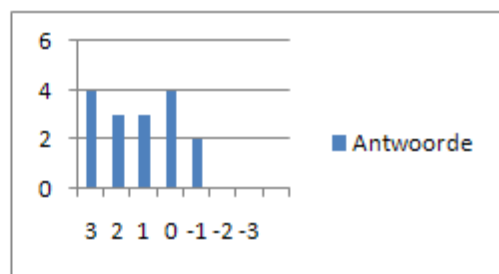
Die grootste gedeelte van respondente voel dat die skrywer van Vorm A begrip het vir studente. Hulle gee die stelling 'n positiewe (2) evaluering. Vorm B se evaluering is ook positief, maar tot 'n mindere mate. Respondente kies hier (1), wat swakker is as (2) in Vorm A. Die aantal respondente (11) wat egter Vorm B as empaties beskou, is wel meer as die aantal studente (8) wat Vorm A as empaties beskou. Die verskil is egter nie baie groot nie.

Vraag 8: Die skrywer is oormatig voorskriftelik/bevelend

Vorm A



Vorm B



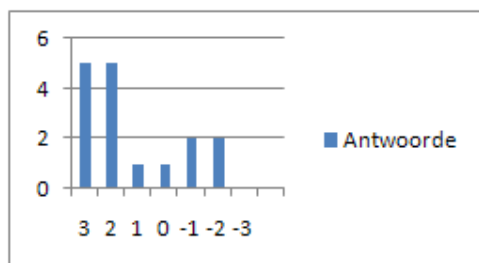
Figuur 5.6: Alle respondente se houdings teenoor bevel

Ewe veel respondente voel dat sowel Vorm A as Vorm B se skrywer bevelend voorkom. Die grafiek toon egter dat studente Vorm A se toon as sterker bevelend as Vorm B se toon beskou.

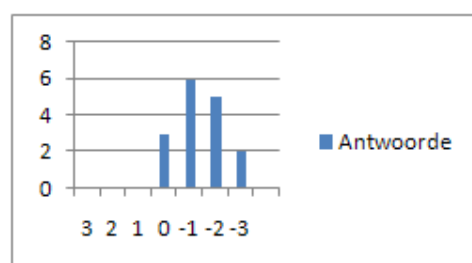
5.3.1.2 Grafika

Vraag 9: Die US is burokraties

Vorm A



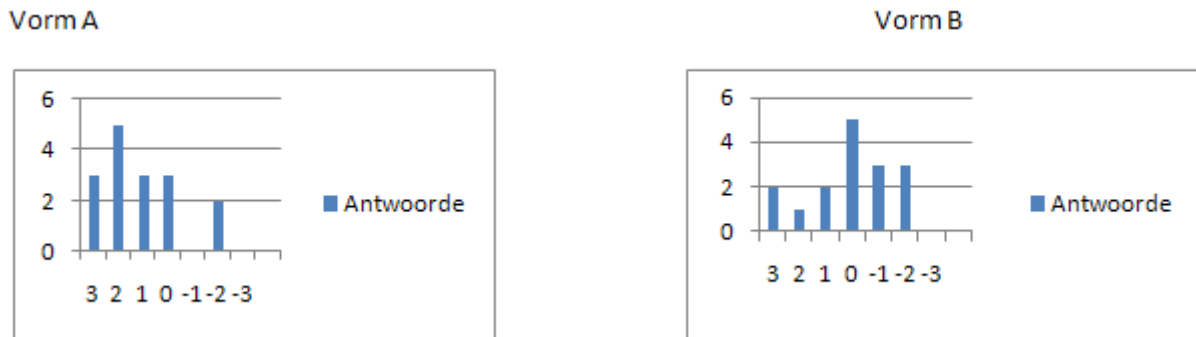
Vorm B



Figuur 5.7: Alle respondente se houdings teenoor burokrasie

Die verskil in evaluering van Vorm A en Vorm B is baie opvallend. Die meerderheid respondente ervaar die grafika van Vorm A as burokraties, terwyl Vorm B se grafika glad nie burokraties voorkom nie.

Vraag 10: Die US lê te veel klem op hulle identiteit as 'n plek met 'n geskiedenis

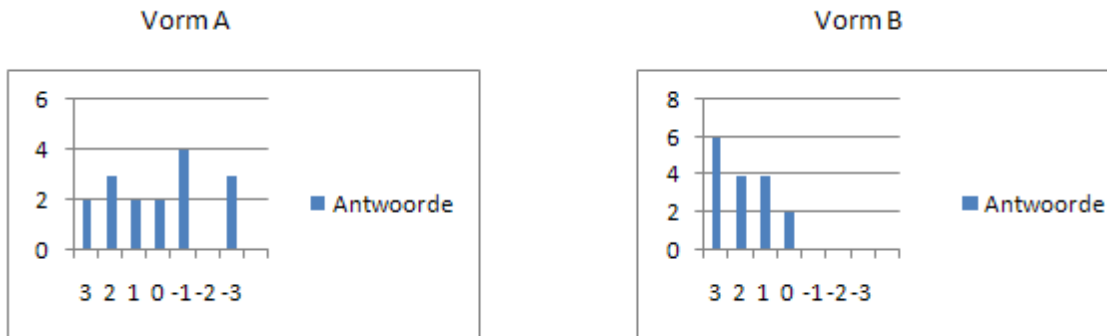


Figuur 5.8: Alle respondente se houdings teenoor geskiedenis.

Die meerderheid respondente dink dat Vorm A se grafika te veel klem op geskiedenis plaas. Dit lyk aanvanklik of meer respondente neutraal is oor die klem op geskiedenis in Vorm B.

Respondente se menings word egter gelyk versprei tussen positiewe, negatiewe en neutrale houdings. Die verskil tussen Vorm A en Vorm B se grafika is egter beduidend. By Vorm A lê respondente se houdings duidelik aan die negatiewe kant: hulle dink met ander woorde dat Vorm A se grafika te veel klem op geskiedenis plaas. Hierteenoor lê die meerderheid response aan die positiewe kant by Vorm B ; studente dink met ander woorde nie dat Vorm B te veel klem op geskiedenis plaas nie, of selfs dat dit geen klem op geskiedenis plaas nie.

Vraag 11: Die grafika laat my welkom voel



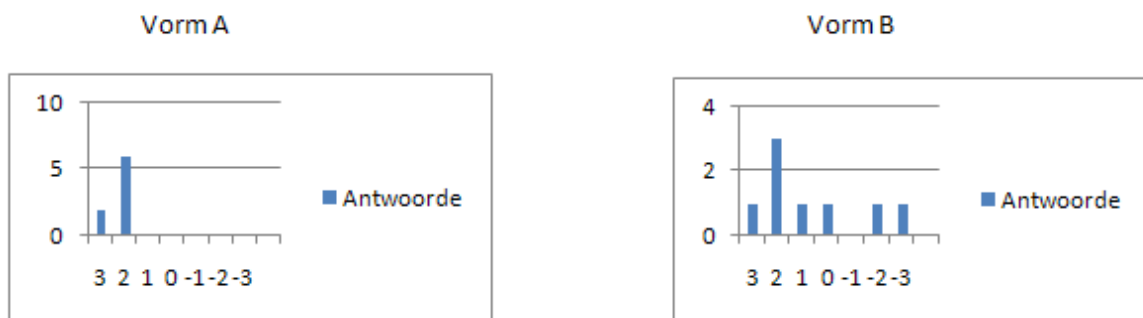
Figuur 5.9: Alle respondente se houdings teenoor of hulle welkom voel

Ewe veel respondente se houdings lê aan die positiewe en negatiewe kant van die Likert-skaal ten opsigte van Vorm A. Respondente voel egter almal welkom of neutraal in die grafika van Vorm B. Met 'n oorwig van opinie kan 'n mens tot die gevolgtrekking kom dat die relasionele boodskap van Vorm B 'n positiewe effek op die Universiteit se beeldprojeksie het.

5.3 .2 Verskille ten opsigte van geslag: manlike en vroulike respondente se evaluering van Vorm A en Vorm B.

5.3.2.1 Voorskrifte

Vraag 3: Ek hou van die manier waarop die skrywer my aanspreek.



Figuur 5.10: Manlike respondente se houdings teenoor aanspreekvorme.

Alle manlike respondente dui aan dat hulle hou van die wyse waarop hulle in Vorm A aangespreek word. Twee respondente hou egter nie van die wyse waarop hulle in B aangespreek word nie. Vanuit die grafiek lyk dit asof respondente 'n meer positiewe evaluering van aanspreekvorme in A het. Hierdie resultate dui daarop dat mans nie besonder gevoelig is vir aanspreekvorme nie.



Figuur 5.11: Vroulike respondente se houdings teenoor aanspreekvorme.

Vroulike respondente is ewe positief en negatief oor die aanspreekvorme van Vorm A. Die meerderheid respondente hou egter van die wyse waarop hulle in Vorm B aangespreek word. Geen vroulike respondente hou nie van Vorm B se aanspreekvorme nie.

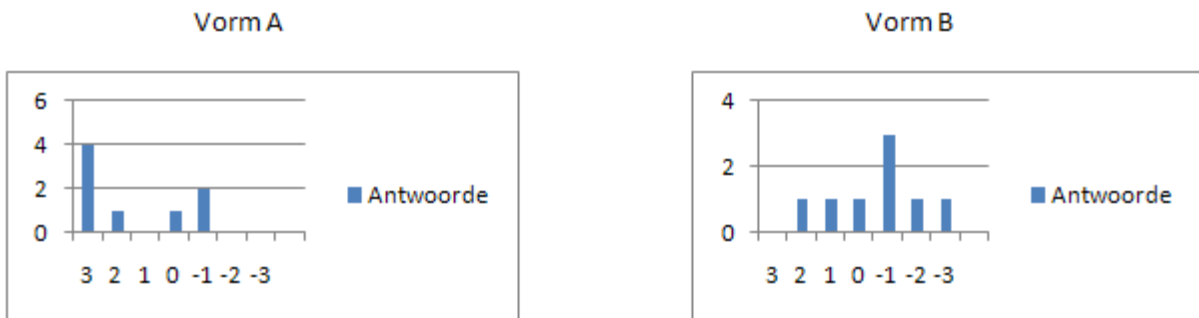
Dit kom voor asof manlike respondente die aanspreekvorm van A verkies, terwyl vroulike respondente die aanspreekvorme van B verkies.

Vraag 4: Die manier waarop die skrywer na die Universiteit verwys, laat my voel asof die Universiteit 'n gebou eerder as 'n menslike entiteit is.



Figuur 5.12: Manlike respondente se houdings teenoor selfverwysings.

Manlike respondente met Vorm A as anker voel neutraal oor verwysings. 'n Groter aantal voel egter dat die Universiteit soos 'n gebou eerder as 'n menslike entiteit klink. Vorm B se getalle dui op dieselfde resultaat, naamlik, dat mans voel asof die Universiteit na 'n gebou eerder as 'n lewende entiteit klink.

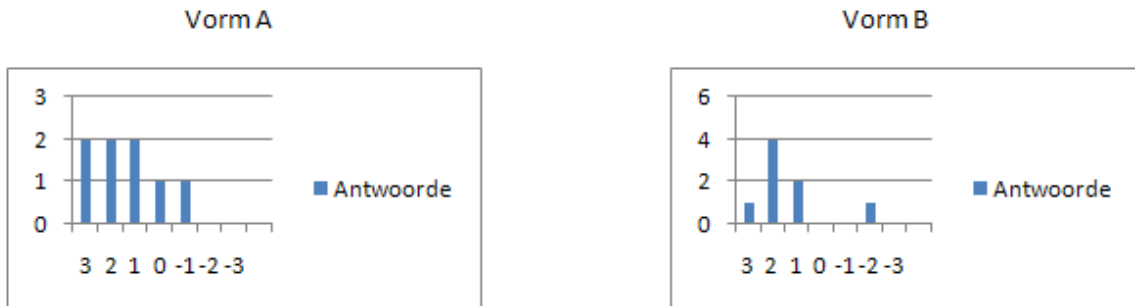


Figuur 5.13: Vroulike respondente se houdings teenoor selfverwysings.

Die meerderheid vroulike respondente voel asof die verwysings in Vorm A die Universiteit na 'n gebou laat klink. Hulle voel egter dat die verwysings in Vorm B die Universiteit menslik laat voorkom.

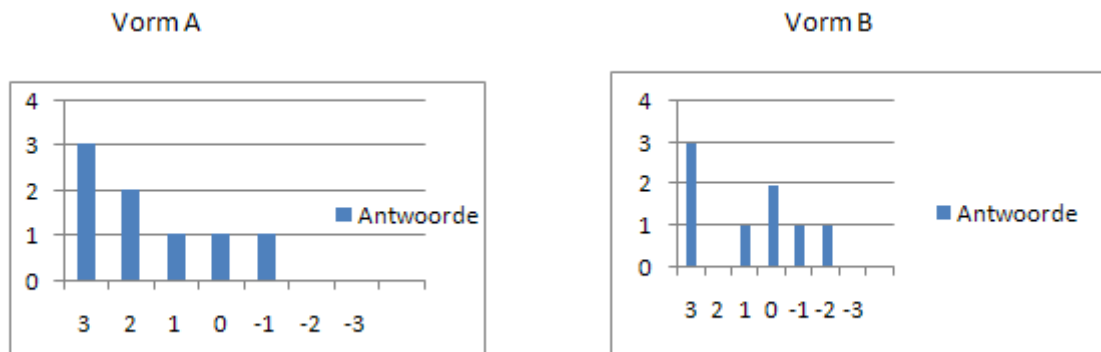
Vroulike respondente voel sterker oor die feit dat verwysings in Vorm A die Universiteit onmenslik laat voorkom. Vroulike respondente ervaar ook verwysings in Vorm B as meer menslik as mans.

Vraag 5: Die Universiteit klink soos 'n gesagsfiguur



Figuur 5.14: Manlike respondente se houdings teenoor gesag.

Vorm A en B se figure wys dat mans Vorm A sowel as Vorm B se skrywer as 'n gesagsfiguur sien.

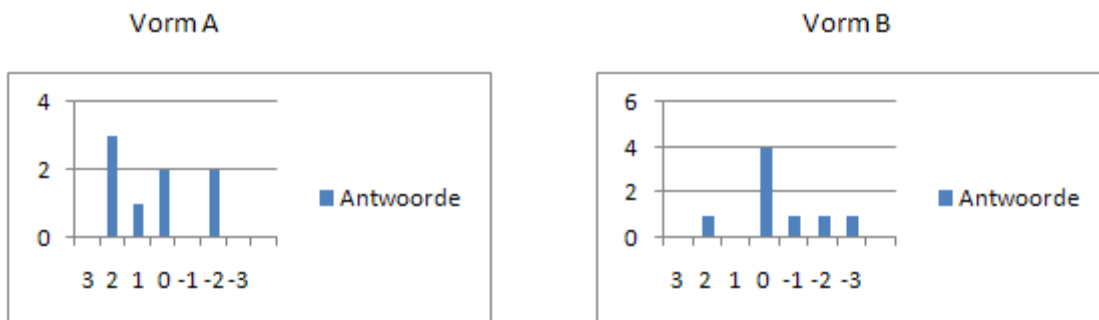


Figuur 5.15: Vroulike respondente se houdings teenoor gesag.

Vroulike respondente ervaar Vorm A en B se skrywer as 'n gesagsfiguur.

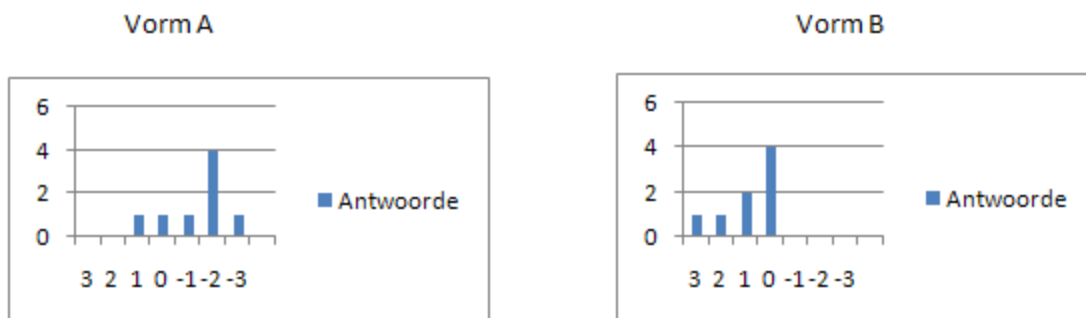
Daar is geen beduidende verskille tussen die houdings van manlike en vroulike respondente nie.

Vraag 6: Die teks laat my welkom voel



Figuur 5.16: Manlik respondente se houdings teenoor gemak

Die meerderheid manlike respondente voel welkom in Vorm A, terwyl die meerderheid respondente neutraal voel oor Vorm B. Hierdie resultate dui daarop dat manlike respondente nie so gevoelig is vir die relasionele boodskap nie.

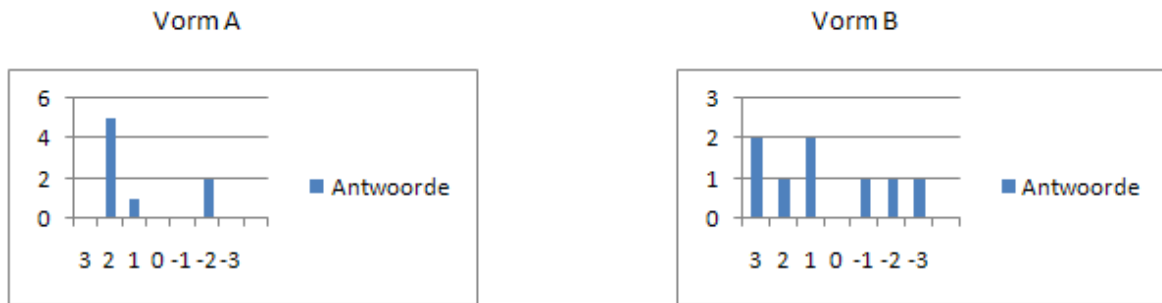


Figuur 5.17: Vroulike respondente se houdings teenoor gemak

Vroulike respondente voel onwelkom in Vorm A, maar welkom in Vorm B.

Manlike respondente voel welkom in Vorm A en neutraal oor Vorm B. Vroulike respondente voel egter welkom in Vorm B, maar onwelkom in Vorm A. Die resultate dui daarop dat vroulike respondente Vorm B verkies in terme van die verhouding wat tussen hulle en die skrywer geskep word.

Vraag 7: Die skrywer het begrip vir studente wat moet aansoek doen



Figuur 5.18: Manlike respondente se houdings teenoor empatie

Manlike respondente voel dat Vorm A sowel as Vorm B se skrywer empatie toon vir studente.

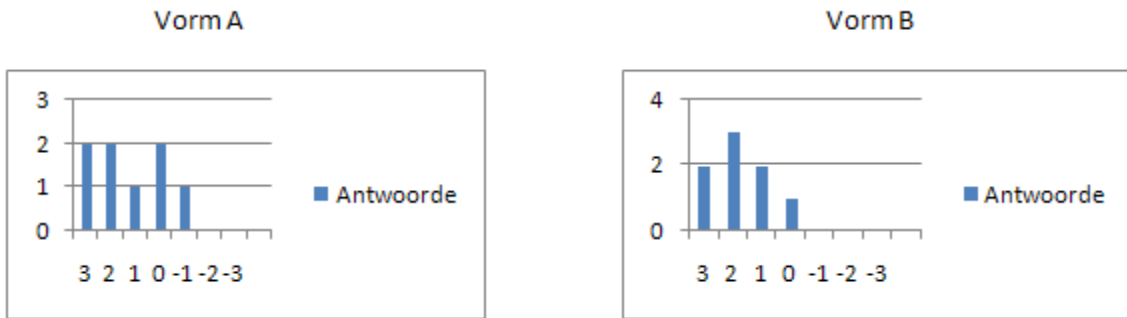


Figuur 5.19: Vroulike respondente se houdings teenoor empatie

Vroulike respondente voel neutraal of negatief teenoor of die skrywer van Vorm A empaties voorkom. Die meeste vroue voel wel dat die skrywer van Vorm B begrip het vir studente.

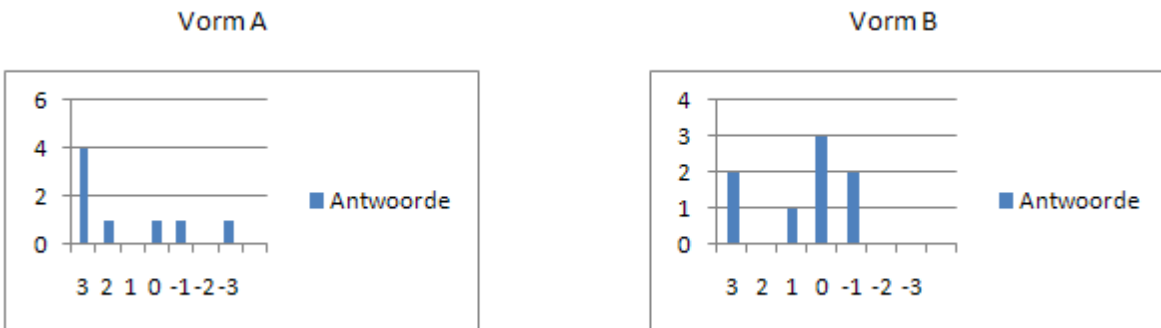
Vroulike respondente ervaar Vorm A se skrywer nie as empaties nie, maar dink dat die skrywer van Vorm B wel empaties is. Mans maak geen onderskeid tussen die twee tekste nie en voel dat albei skrywers wel begrip het vir studente.

Vraag 8: Die skrywer is oormatig voorskriftelik/bevelend



Figuur 5.20: Manlike respondente se houdings teenoor bevel

Manlike respondente dink dat die skrywers van sowel Vorm A as B bevelend is. Een respondent dui aan dat hy nie voel asof Vorm A bevelend is nie.



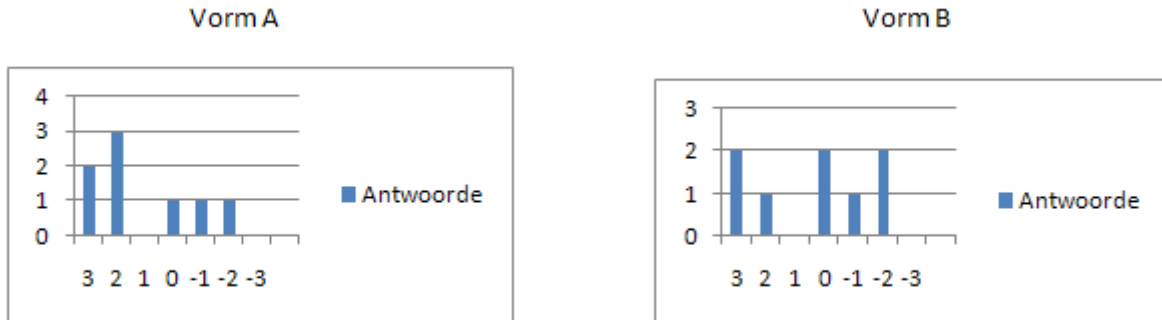
Figuur 5.21: Vroulike respondente se houdings teenoor bevel

Die meeste vroulike respondente voel dat die skrywer van Vorm A bevelend is. Met Vorm B oordeel hulle meer na die neutrale en negatiewe sy. Vorm A is dus vir hulle meer bevelend as Vorm B.

Vroulike respondente voel dat die skrywer van Vorm B nie bevelend is nie; mans dink dat die skrywers van Vorm A en Vorm B te bevelend is.

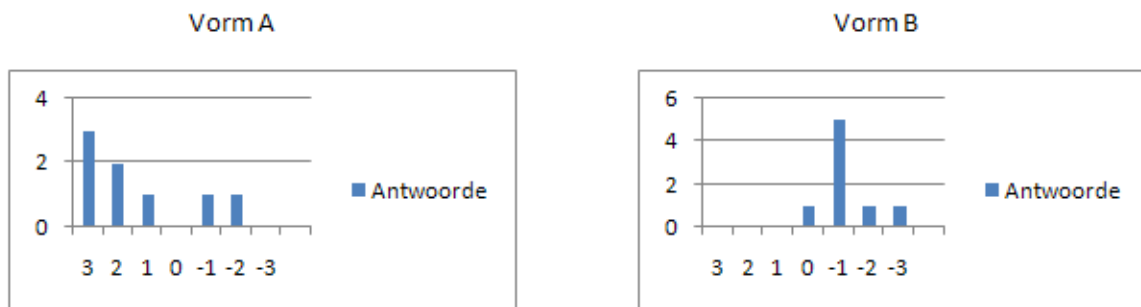
5.3.2.2 Grafika

Vraag 9: Die US is burokraties



Figuur 5.22: Manlike respondente se houdings teenoor burokrasie

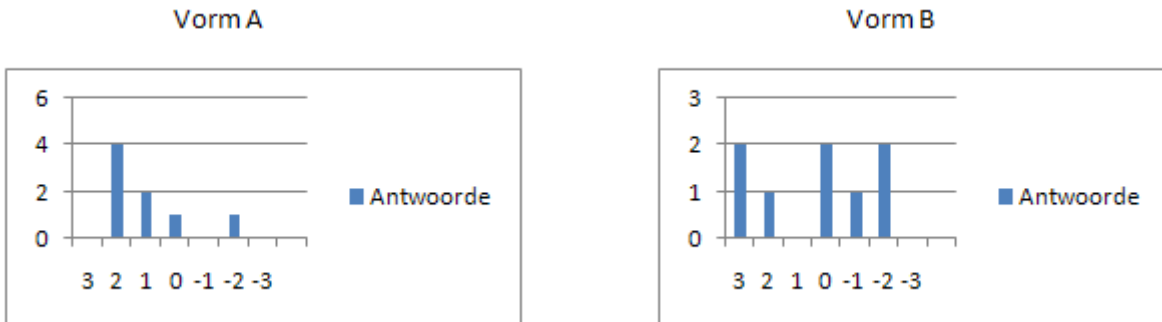
Die meerderheid manlike respondente interpreteer Vorm A se grafika as burokraties. 'n Gelyke hoeveelheid respondente voel dat die grafika van Vorm B burokraties neutraal is. Vier studente dink met ander woorde dat Vorm A burokraties is en vier ander studente dink dat dit nie burokraties is nie. Hoewel Vorm B dus nie 'n beduidende resultaat wys nie, kan die navorser aflei dat Vorm A na 'n meer burokraties se uitstraling neig.



Figuur 5.23: Vroulike respondente se houdings teenoor burokrasie

Vroue evalueer Vorm A se grafika as burokraties en Vorm B as nie burokraties nie. Hoewel sommige vroue aandui dat Vorm A se grafika nie burokraties is nie, voel geen respondente dat Vorm B se grafika wel burokraties is nie. Meer vroulike respondente as manlike respondente evalueer Vorm B as nie burokraties nie.

Vraag 10: Die US lê te veel klem op hulle identiteit as 'n plek met 'n geskiedenis



Figuur 5.24: Manlike respondente se houdings teenoor geskiedenis

Manlike respondente voel dat Vorm A te veel klem op geskiedenis lê. Hulle voel sowel neutraal as negatief oor of daar te veel klem op geskiedenis gelê word in Vorm B.

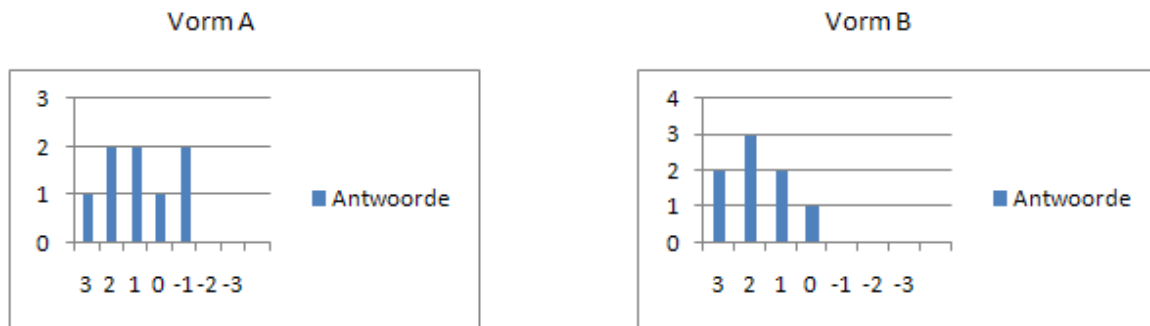


Figuur 5.25: Vroulike respondente se houdings teenoor geskiedenis

Die meerderheid vroulike respondente voel dat Vorm A te veel klem op geskiedenis plaas. Hulle is egter neutraal of negatief oor die fokus op geskiedenis in Vorm B.

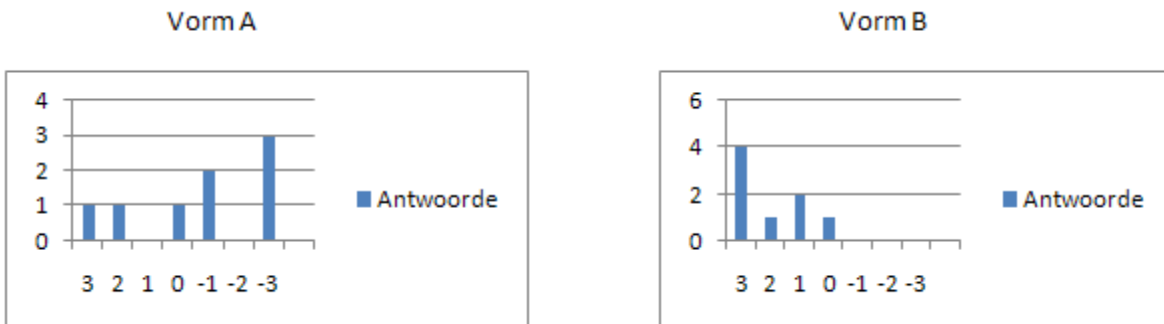
Daar is geen beduidende verskille tussen die response van mans en vroue nie.

Vraag 11: Die grafika laat my welkom voel



Figuur 5.26: Manlike respondente se houdings teenoor of hulle welkom voel

Manlike respondente voel welkom in die grafika van Vorm A en B. Sommige respondente toon egter aan dat hulle nie welkom voel in Vorm A se grafika nie, terwyl geen studente onwelkom voel in Vorm B se grafika nie.



Figuur 5.27: Vroulike respondente se houdings teenoor of hulle welkom voel

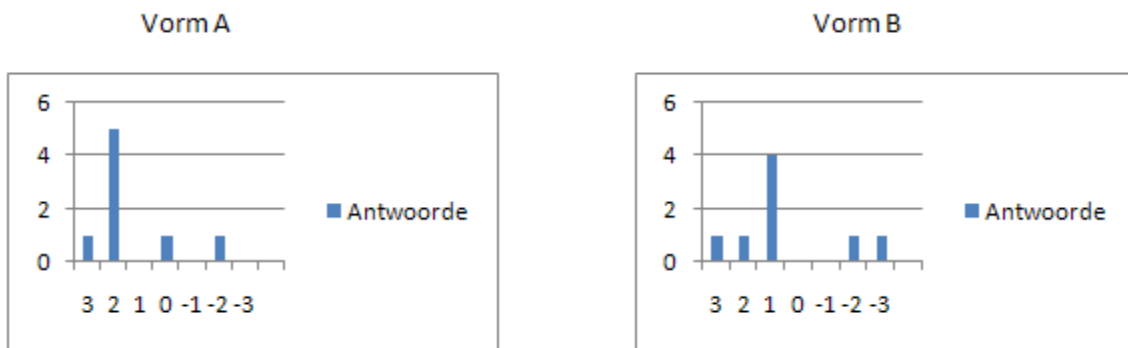
Die meerderheid vroue voel onwelkom in die grafika van Vorm A. Alle vroulike respondente voel egter welkom in die grafika van Vorm B.

Vroue toon aan dat hulle tot 'n groter mate as mans welkom voel in die grafika van Vorm B. Albei groepe voel glad nie onwelkom in B nie

5.3.3 Verskille ten opsigte van ras: wit en bruin respondente se evaluering van A en B.

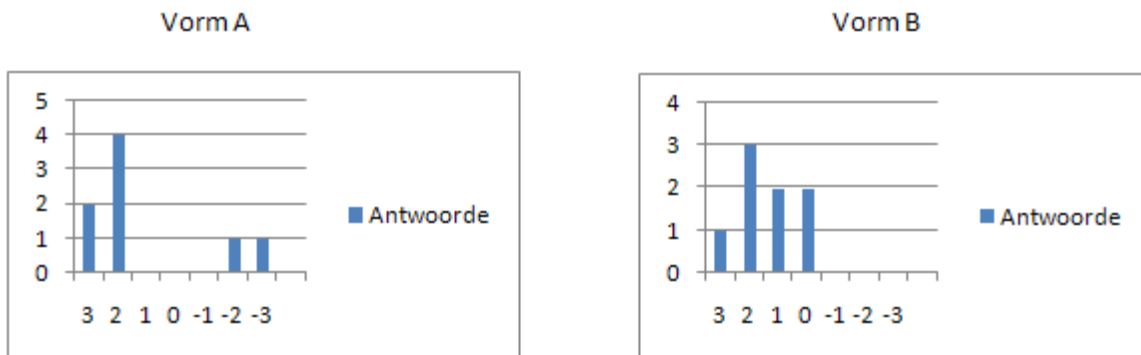
5.3.3.1 Voorskrifte

Vraag 3: Ek hou van die manier waarop die skrywer my aanspreek.



Figuur 5.28: Wit respondente se houdings teenoor aanspreekvorme

Wit respondente voel positief oor albei tekste se aanspreekvorme. Hulle gee egter 'n sterker evaluering van A se aanspreekvorme (5 respondente kies (2) op die Likert-skaal), as Vorm B se aanspreekvorme (4 respondente kies (1) op die Likert-skaal).

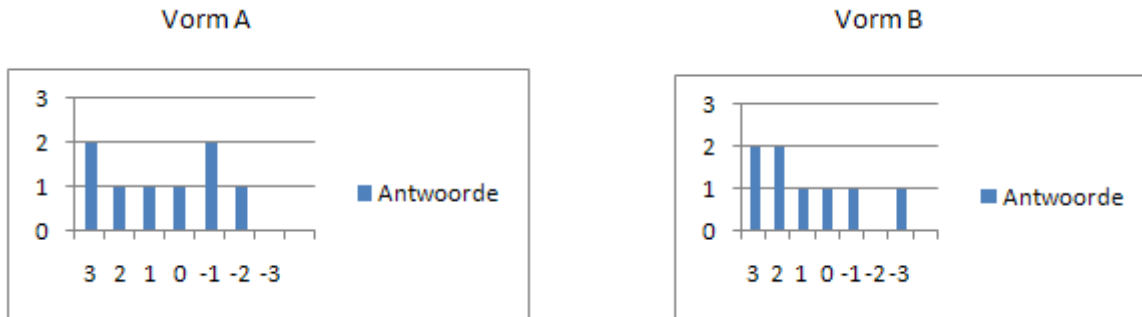


Figuur 5.29: Bruin respondente se houdings teenoor aanspreekvorme

Ewe veel bruin respondente dui aan dat hulle positief voel oor die aanspreekvorme van sowel A as B. 'n Aantal respondente dui egter aan dat hulle nie van die aanspreekvorme in A hou nie.

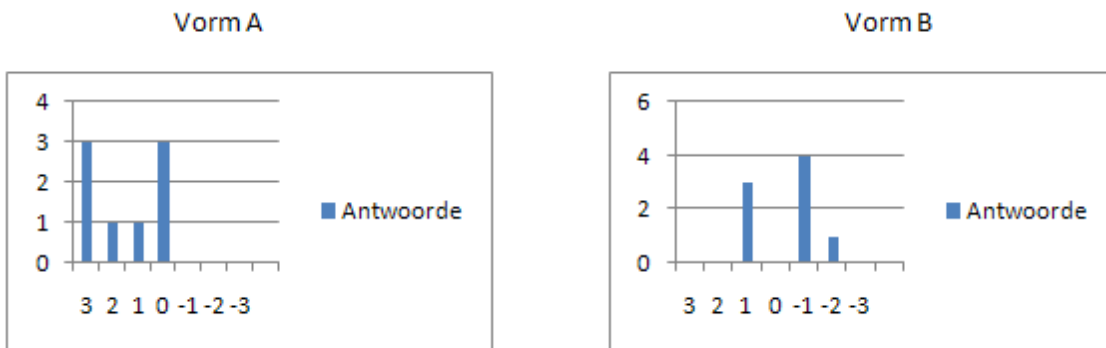
Bruin respondente hou meer van B en minder van A as wit respondente. Hierdie resultaat dui daarop dat bruin studente waarskynlik meer sensitief is vir die verhouding wat tussen die leser en skrywer geskep word.

Vraag 4: Die manier waarop die skrywer na die Universiteit verwys, laat my voel asof die Universiteit 'n gebou eerder as 'n menslike entiteit is.



Figuur 5.30: Wit respondente se houdings teenoor selfverwysing

Ongeveer ewe veel wit respondente voel dat die verwysings in Vorm A en B die Universiteit na 'n gebou laat klink.

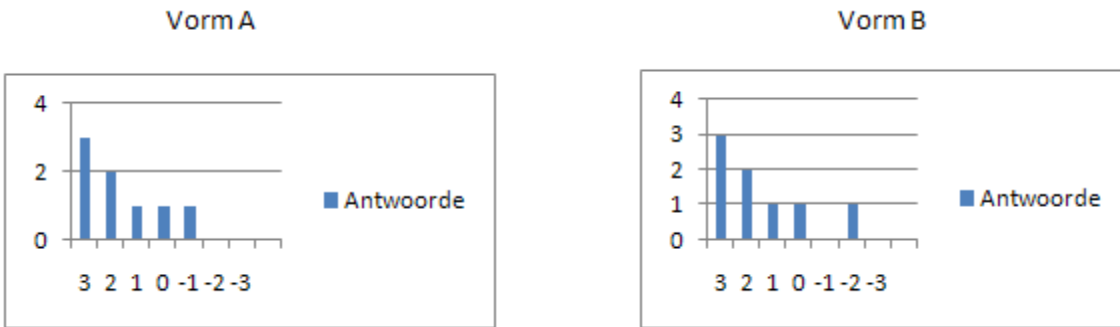


Figuur 5.31: Bruin respondente se houdings teenoor selfverwysing

Bruin respondente voel baie sterk oor die feit dat verwysings in Vorm A die Universiteit na 'n gebou laat klink. Die meerderheid voel dat Vorm B se verwysings die Universiteit menslik laat klink. Geen respondente voel dat Vorm A se verwysings die Universiteit laat menslik klink nie.

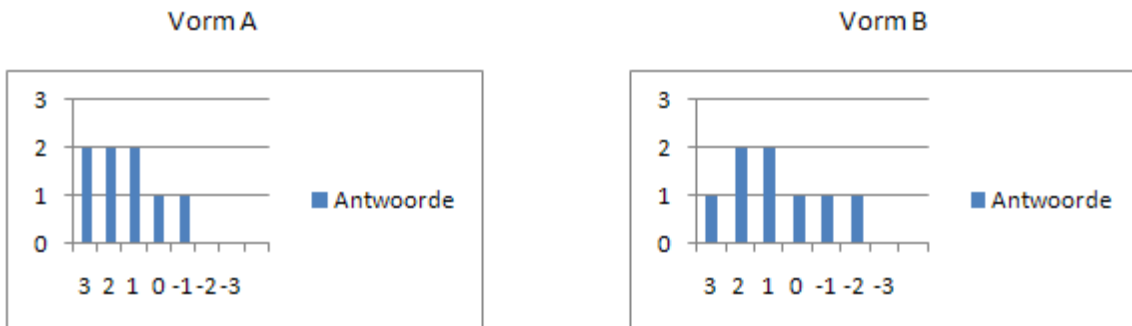
Bruin respondente voel dat Vorm B se verwysings die US laat menslik klink. Wit respondente voel dat albei tekste se verwysings die US na 'n gebou laat klink.

Vraag 5: Die Universiteit klink soos 'n gesagsfiguur



Figuur 5.32: Wit respondente se houdings teenoor gesag

Die grafieke van Vorm A en B is besonder gelyk. Die meeste respondente voel dat Vorm A sowel as Vorm B se skrywer na 'n gesagsfiguur klink. Hulle opinies is ook besonder sterk, die meeste kies (3) op die Likert-skaal by albei vorms.

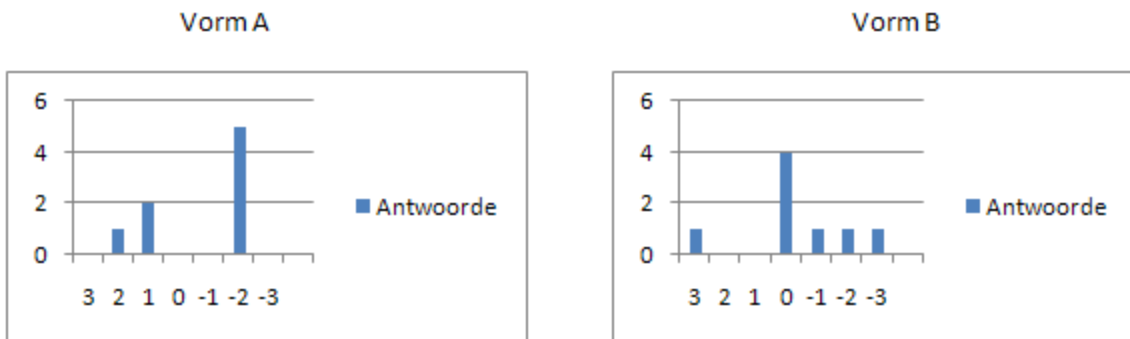


Figuur 5.33: Bruin respondente se houdings teenoor gesag

Bruin respondente voel ewe sterk oor die feit dat Vorm A en B se skrywer na 'n gesagsfiguur klink.

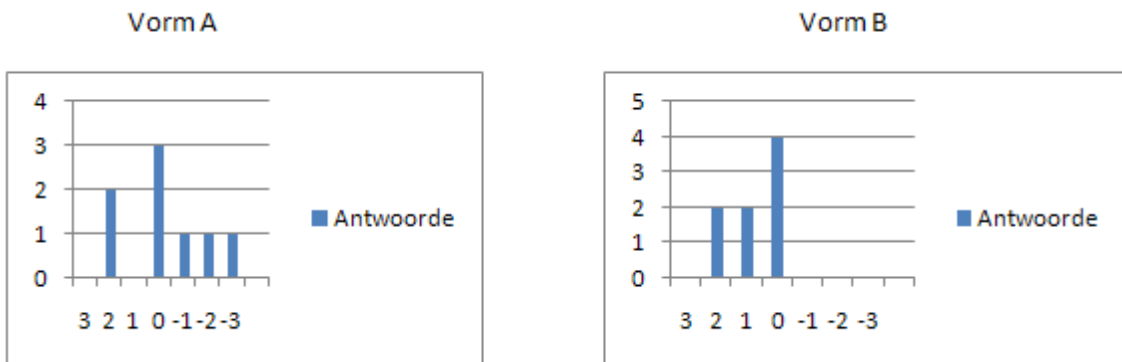
Daar is geen beduidende verskille tussen wit en bruin respondente se houdings nie.

Vraag 6: Die teks laat my welkom voel



Figuur 5.34: Wit respondente se houdings teenoor gemak

Wit respondente voel onwelkom in Vorm A. Die meeste van die respondente voel neutraal oor of hulle welkom voel in Vorm B.

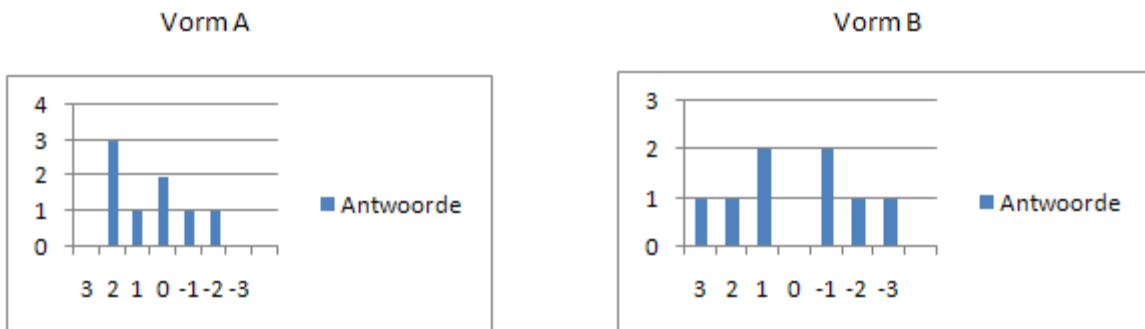


Figuur 5.35: Bruin respondente se houdings teenoor gemak

Bruin respondente se opinies is ongeveer gelyk versprei in die figuur van Vorm A. Respondente voel nie welkom of onwelkom in Vorm A nie. Alle respondente voel egter welkom in Vorm B

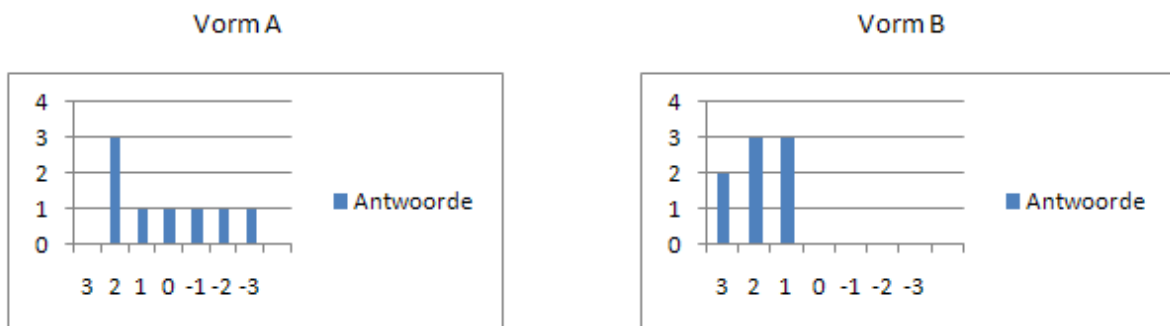
Bruin studente voel minder welkom in Vorm A en meer welkom in Vorm B as wit studente.

Vraag 7: Die skrywer het begrip vir studente wat moet aansoek doen



Figuur 5.36: Wit respondente se houdings teenoor empatie

Die meerderheid wit respondente voel asof Vorm A se skrywer begrip het vir studente. Vorm B se figuur toon dieselfde resultate as A, hoewel A 'n sterker positiewe (2) evaluering het as B (1).

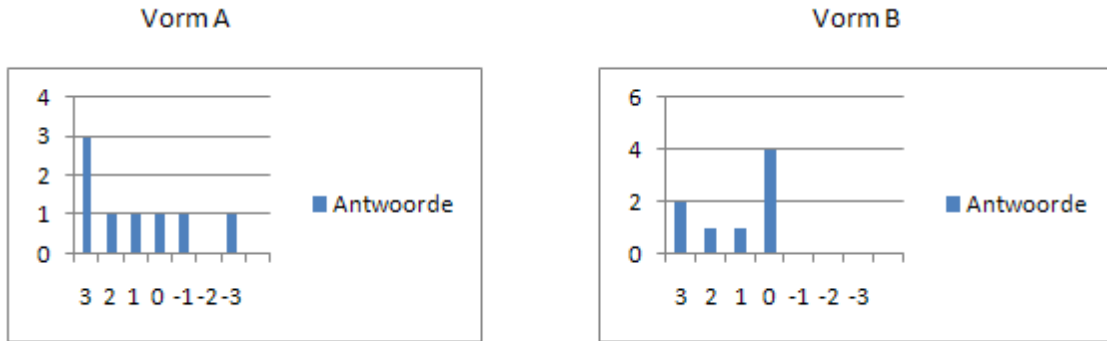


Figuur 5.37: Bruin respondente se houdings teenoor empatie

Bruin respondente voel dat sowel Vorm A as Vorm B se skrywer begrip het vir studente. Hulle voel egter sterker oor Vorm B, aangesien geen respondent aandui dat die skrywer van Vorm B nie empatie toon nie.

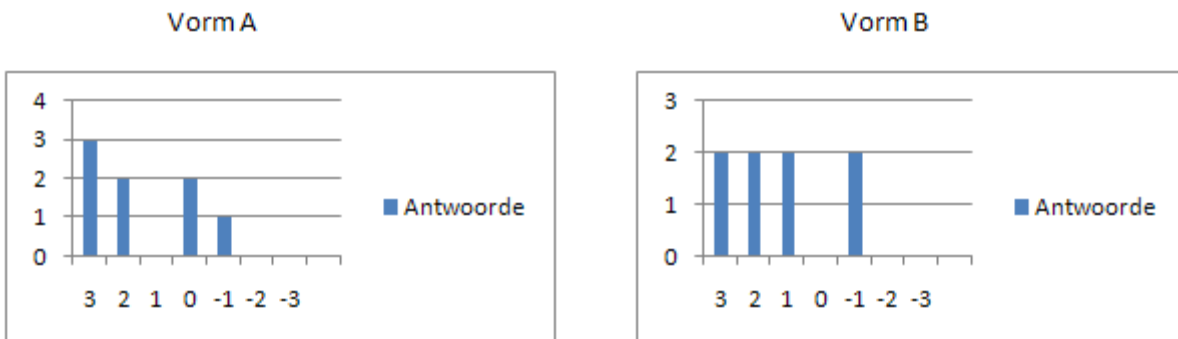
Wit studente voel sterker oor die skrywer se empatie in Vorm A, terwyl bruin studente Vorm B se skrywer as meer empaties evalueer.

Vraag 8: Die skrywer is oormatig voorskriftelik/bevelend



Figuur 5.38: Wit respondente se houdings teenoor bevel

Wit respondente dink Vorm A en B se skrywers kom albei te bevelend voor. Vorm B het egter meer neutrale evalueringe.



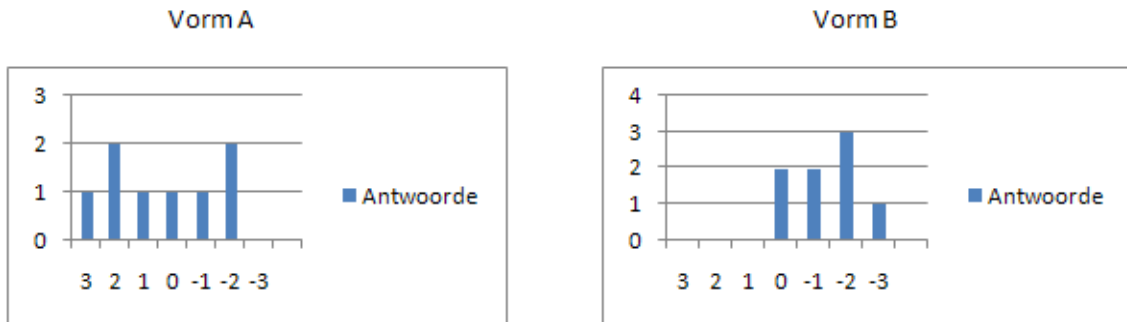
Figuur 5.39: Bruin respondente se houdings teenoor bevel

Albei tekste se skrywers is vir bruin respondente te bevelend. Vorm B kry egter meer negatiewe evalueringe as Vorm A.

Daar is geen beduidende verskil tussen wit en bruin studente se houdings nie.

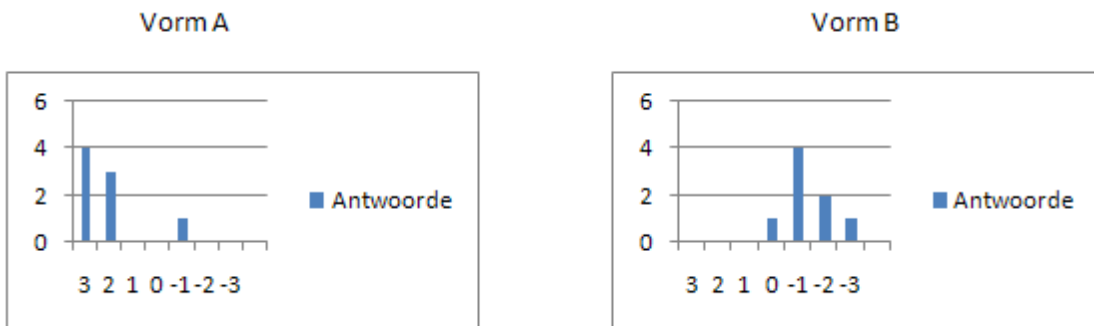
5.3.3.2 Grafika

Vraag 9: Die US is burokraties



Figuur 5.40: Wit respondente se houdings teenoor burokrasie

Vorm A se grafika lyk vir wit respondente meer burokraties as Vorm B se grafika. Vorm B kry slegs negatiewe en neutrale evalueringe. Geen respondent voel dat Vorm A nie burokraties is nie. Hierdie resultate dui daarop dat die Universiteit se klem op die ekspressiewe boodskap wel 'n negatiewe effek het op die relasionele boodskap van die vorm; studente dink dat hierdie klem die Universiteit burokraties laat lyk.

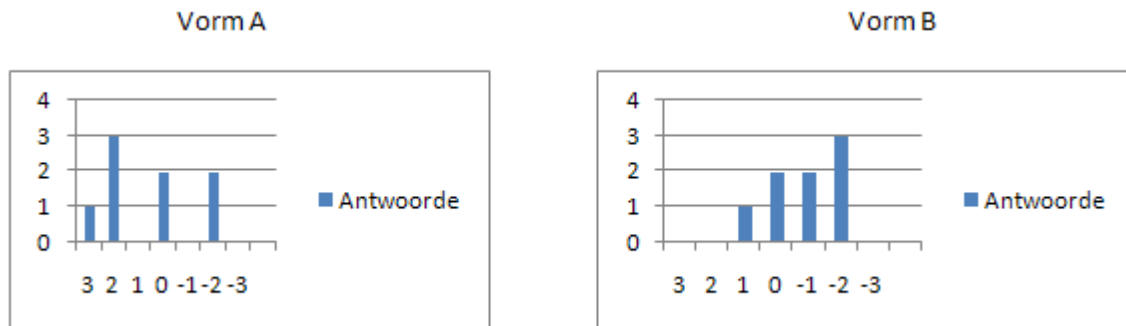


Figuur 5.41: Bruin respondente se houdings teenoor burokrasie

Vorm A is vir bruin respondente uiters burokraties en hulle kies meestal (3) op die Likert-skaal. Vorm B se grafika is egter nie burokraties nie en hulle kies meestal (-1) op die Likert-skaal.

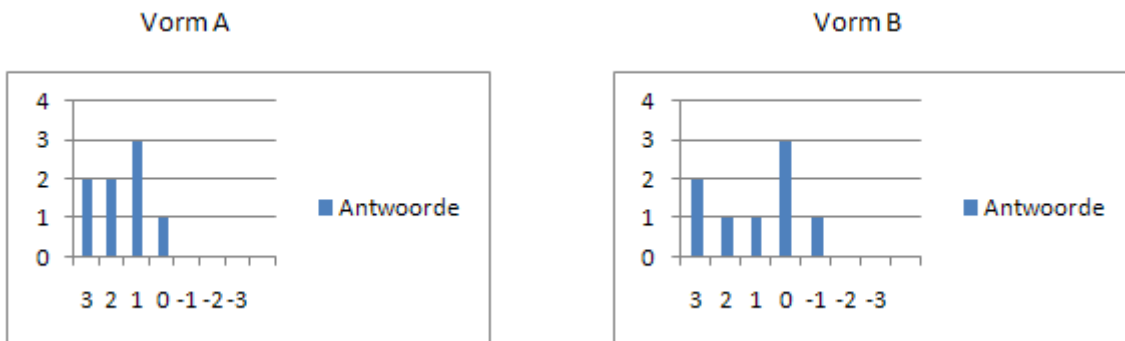
Bruin respondente voel sterker oor die feit dat Vorm B se grafika nie burokraties voorkom nie

Vraag 10: Die US lê te veel klem op hulle identiteit as 'n plek met 'n geskiedenis



Figuur 5.42: Wit respondente se houdings teenoor geskiedenis

Wit respondente voel dat Vorm A te veel klem op geskiedenis plaas. Hulle het 'n relatiewe sterk houding hieroor (2). Hulle voel dat Vorm B nie te veel klem op geskiedenis plaas nie, die meeste respondente kies (-2) op die Likert-skaal.

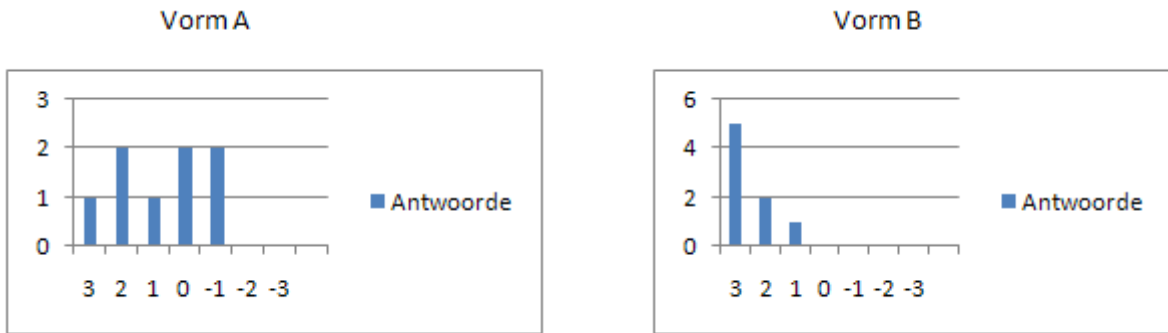


Figuur 5.43: Bruin respondente se houdings teenoor geskiedenis

Bruin respondente voel dat Vorm A en B albei te veel klem op geskiedenis plaas. Hulle gee egter vir Vorm A 'n sterker positiewe punt.

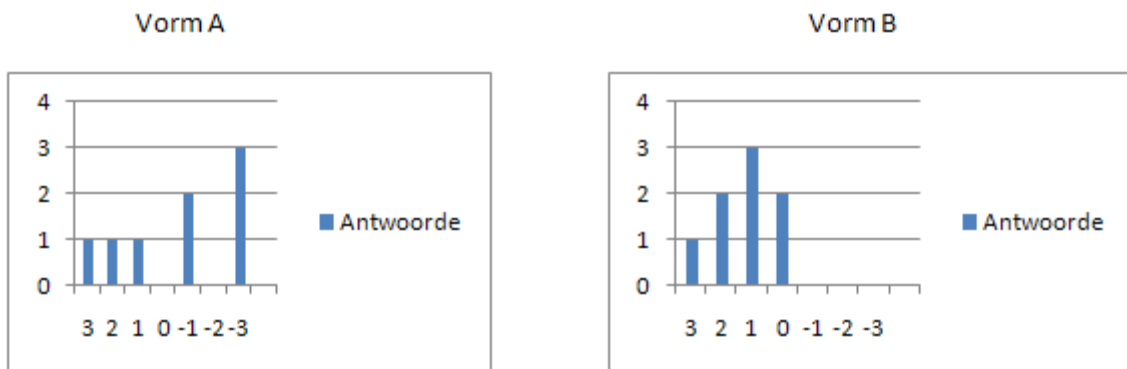
Bruin respondente evalueer albei vorms se grafika as sterker positief. Hulle ondervind dus dat die tekste albei te veel klem op geskiedenis plaas.

Vraag 11: Die grafika laat my welkom voel



Figuur 5.44: Wit respondente se houdings teenoor of hulle welkom voel

Die meeste respondente voel welkom in Vorm A en B. Vorm A word egter meer negatief geëvalueer as Vorm B. Houdings teenoor B is ook sterker, die meeste respondente dui aan dat hulle welkom voel met (3) op die Likert-skaal, teenoor Vorm A wat meeste (2) of (0) houdings ontvang.



Figuur 5.45: Bruin respondente se houdings teenoor of hulle welkom voel

Bruin respondente voel nie welkom of onwelkom in Vorm A nie. Alle bruin respondente voel welkom in die grafika van Vorm B.

Bruin studente voel minder welkom in Vorm A en meer welkom in Vorm B se grafika as wit studente.

5.4 Die somtotaal van positiewe, neutrale en negatiewe antwoorde op al die vrae van die mini-vraelys.

Respondente	Teks	Positief	Neutraal	Negatief
Almal	Vorm A	45	22	66
	Vorm B	73	28	43
Manlik	Vorm A	29	11	32
	Vorm B	30	11	31
Vroulik	Vorm A	17	11	44
	Vorm B	44	16	12
Wit	Vorm A	28	11	33
	Vorm B	33	14	25
Bruin	Vorm A	18	11	33
	Vorm B	41	13	18
Wit/manlik	Vorm A	17	6	13
	Vorm B	12	5	19
Bruin/manlik	Vorm A	12	5	19
	Vorm B	18	6	12
Wit/vroulik	Vorm A	11	5	20
	Vorm B	21	9	6
Bruin/vroulik	Vorm A	6	6	24
	Vorm B	23	7	6

Tabel 5.11: Die somtotaal van houdings.

Daar is 'n aantal opvallende tendense in die tabel. Die eerste is die verskil in die getal neutrale evalueringe wat Vorm A en Vorm B onderskeidelik ontvang. Vorm B kry in die meeste gevalle die grootste aantal neutrale evalueringe. Vorm B kry ook meer positiewe evalueringe as Vorm A. Hierdie getalle dui daarop dat 'n neutrale houding meer na die positiewe as die negatiewe kan neig. Respondente wat neutraal oor Vorm B gevoel het, sou waarskynlik eerder 'n positiewe as negatiewe evaluering gee as hulle slegs hierdie twee opsies gehad het.

Die tweede opvallende tendens is dat Vorm B oor die algemeen meer positiewe evaluering kry en Vorm A meer negatiewe evaluering. Met 'n oorwig van opinie kan die stelling derhalwe gemaak word dat studente Vorm B bo Vorm A verkies.

Derdens is dit baie opvallend dat veral vroulike en bruin studente Vorm B as besonder positief en Vorm A as besonder negatief evalueer. Hierdie verskynsel kan moontlik verklaar word deur die historiese posisie van hierdie twee groepe. Vroue en bruin studente was histories nie altyd deel van die dominante in-groep-populasie van die Universiteit Stellenbosch nie. Hierdie stelling geld veral vir bruin studente wat grotendeels beskou is as die "ander" of uit-groep. Dit is dus vanselfsprekend dat bruin studente 'n sensitiewer aanvoeling sou hê vir die sosiale aspek van kommunikasie en daarom ook vir die beeld wat die Universiteit uitstraal. Die verhouding wat tussen hulle en die Universiteit geskep word, is vir hulle van groter belang as vir die wit student wat hierdie verhouding as vanselfsprekend aanvaar. Bruin studente ervaar nie soos wit studente hulle plek by die Universiteit as tradisioneel gevestig nie. Die feit dat hulle Vorm B verkies, is dus 'n aanduiding dat die bestuur van menslikheid binne kommunikasie besonder effektief kan werk vir die bestuur van 'n positiewe, veral meer mensgerigte beeld. Die wyse waarop die voorlopige data reeds hierdie ontwerpmoontlikhede in fokus bring, skep 'n geleentheid om die Universiteit van duidelike advies te voorsien in 'n konteks waar gepraat word oor die verstelling van die Universiteit se institusionele kultuur en beeld.

Vroulike respondente kan in 'n mindere mate as deel van die historiese "ander" of uit-groep beskou word, maar kan tog nie as die dominante groep bestempel word nie. Of bogenoemde

siening van toepassing is op vroue is nie duidelik nie. Hulle sensitiviteit teenoor die verhouding wat deur kommunikasie bestuur word, kan egter deur 'n ander teorie verklaar word. Teorieë soos dié van Tannen (1995) voer aan dat vroue kommunikasie gebruik as 'n sosiale instrument om verhoudings te skep, te bou en in stand te hou. Tannen se teorie oor geslagte en kommunikasie kan ook die vierde tendens verduidelik, naamlik dat manlike respondente die twee vorms ongeveer gelyk evalueer. Mans kommunikeer nie om verhoudings te onderhou nie, maar eerder om inligting oor te dra. Hoe inligting oorgedra word, is dus nie vir hulle 'n belangrike faktor nie. Die afleiding wat gemaak kan word, is dat mans eenvoudig nie sensitief is vir die gebrek of aanwesigheid van menslikheid in dokumente nie (Tannen,1995).

5.5 Onderhoudsresultate

Die afdeling wat volg, bespreek die data wat deur middel van onderhoude ingesamel is. Anders as afdeling 5.3, wat Vorm A en B op 'n vergelykende wyse bespreek, word die data van Vorm A en Vorm B in hierdie afdeling afsonderlik bespreek met inagneming van bepaalde herhalende temas tydens die onderhoude. Die rede vir hierdie skeiding kan gemotiveer word deur die feit dat die temas wat verskyn het binne die data van Vorm A en B nie altyd vergelykbaar was nie. Die oop karakter van die onderhoudsmetodologie het, soos bespreek in hoofstuk 3, nie die navorser se aannames getoets nie, maar eerder die respondente se werklike houdings. Respondente was dus vry om die roete van hul antwoorde te bepaal en aan die hand van hul eie ondervindings te antwoord. Die resultate divergeer as gevolg van die oop aard van die metodologie. Gevolglik word die multi-dimensionele data nie aangebied in tabelle nie en word daar nie deurlopend tussen tekste A en B vergelykings getref in die bespreking nie. Die data word volgens verskillende temas binne onderskeidelik Vorm A en Vorm B verdeel en in detail bespreek. Elke afdeling bevat dan 'n samevatting waarin die twee vorms wel met mekaar vergelyk en 'n finale oordeel gevel word.

Gedurende die bespreking wat volg, kan daar op die volgende twee verskynsels gelet word. In die eerste plek het die resultate aangetoon, soos verwag kon word, dat vraelys- en onderhoudsresultate nie veel van mekaar verskil nie. Die oorhoofse opinie was steeds dat Vorm

B meer gepas is vir kommunikasie met studente. In die tweede plek verskil vraelys- en onderhoudsresultate egter wel in terme van detail. Respondente dui byvoorbeeld in die vraelyskomponent aan dat hulle van die aanspreekvorm in sowel Vorm A as B hou. Onderhoudsresultate wys egter dat respondente tog na deegliker oorweging die aanspreekvorm van Vorm B verkies. Respondente dui ook byvoorbeeld aan dat hulle albei vorms se skrywers as bevelend ervaar. Respondente se motiverings gedurende die onderhoudskomponent kom egter daarop neer dat hulle nie die bevelende of instruktiewe styl van Vorm B as negatief ervaar nie, maar wel die bevelende of instruktiewe styl van Vorm A. Die onderhoudskomponent se data verskil dus op bepaalde punte van die vraelysdata, maar verskille word ook in party gevalle aan die hand van die onderhoudskomponent gemotiveer.

Hierdie teenstrydigheid in die verskillende metodologieë se data kan wees as gevolg van die feit dat die respondente gedurende die vraelyskomponent slegs een weergawe van die vorm by hulle gehad het. Gedurende die onderhoudskomponente het hulle albei weergawes gehad en kon hulle op 'n vergelykende wyse met die twee tekste omgaan. Daar moet wel genoem word dat respondente die twee tekste slegs vergelyk het tydens die laaste gedeelte van die onderhoud en nie tydens hul motiverings van antwoorde op die vraelys nie. Die moontlikheid dat hierdie kwessie'n invloed gehad het, is skraal.

Die verskille in data kan ook toegeskryf word aan die aard van hierdie twee metodologieë. Vraelysmetodologie is 'n asosiale metode wat sonder enige sosiale interaksie of eksterne druk na data lei. Onderhoude is egter meer sosiaal van aard met meer interaksie en eksterne stimulasie. Hoewel die navorser die onderhoude so struktureel en konstant as moontlik gehou het, kan die moontlikheid van sosiale invloed nie uitgeskakel word nie. Die blote feit dat respondente hulle antwoorde in die onderhoud moes motiveer, beteken dat hulle oor hulle keuses moes nadink en dit kon selfs 'n invloed gehad het. Hierdie kwessies word egter verder bespreek in hoofstuk 6.

Die gedeelte wat volg, bespreek die onderhoudsresultate deur 'n gedetailleerde tematiese verdeling en sluit ook na elke oorhoofse tema 'n samevatting van houdings in.

5.5.1 Aanspreekvorme

Altesame 26 uit 32 respondente merk aanspreekvorme op. Die gevolgtrekking wat gemaak kan word, is dat aanspreekvorme 'n belangrike rol speel in mense se evaluering van 'n dokument. 'n Groot aantal respondente het 'n spesifieke vorm verkies juis as gevolg van hul houding teenoor die aanspreekvorm wat gebruik is.

5.5.1.1 Vorm A: indirekte en afwesige (geen) aanspreekvorm

- **Indirekte en geen aanspreekvorme maak die teks formeel en professioneel.**

Tien respondente maak opmerkings oor die formaliteit van die vorms. Ses respondente het aangedui dat hulle die formele toon van Vorm A verkies. Hulle het gevoel dat die formaliteit vanpas is vir 'n instansie soos die Universiteit Stellenbosch. Party het gevoel dat dit die enigste wyse is waarop 'n universiteit kan kommunikeer, omdat hy as 'n akademiese instansie die student "*akademies moet verryk*". Party het dit slegs verkies omdat dit vir hulle "*mooi klink*". Die beeld van die Universiteit as 'n formele en akademiese instansie word gekoppel aan 'n sekere wyse van kommunikeer. Formaliteit pas waarskynlik binne hierdie respondente se verwysingsraamwerk van *wie* en *wat* die Universiteit Stellenbosch is en behoort te wees.

Vier respondente het aangedui dat hulle nie van die formele toon hou nie. Die meeste het gevoel dat dit die Universiteit te streng laat "*klink*". Ander het gevoel dat dit die inligting "*in die lug laat hang*". Hierdie respondente voel dat formaliteit bydra tot 'n negatiewe ekspressiewe boodskap.

- **Indirekte en geen aanspreekvorme beïnvloed die duidelikheid van die teks.**

Sewe respondente het gevoel dat die indirekte aanspreekvorm die duidelikheid van die teks beïnvloed. Een respondent het gevoel dat die aanspreekvorm die *“denkproses verdubbel”*. Volgens hom wil die leser graag weet wat om te doen, maar omdat hy nie direk aangespreek word nie, kan hy nie dadelik aflei wat van hom verwag word nie. ’n Aantal respondente het hierdie siening gedeel, maar blameer die onduidelikheid op verwarring wat veroorsaak word deur die hoogdrawende wyse waarop hulle aangespreek word. Al sewe respondente het genoem dat hulle die sinne meer as een keer moes lees om te verstaan. Die onduidelikheid van die aanspreekvorm plaas dus ’n demper op die student se intellektuele evaluering en aanvaarding van die inligting.

- **Indirekte en geen aanspreekvorme maak die teks onpersoonlik en algemeen.**

Ses respondente maak opmerkings oor die onpersoonlike toon van die vorm. Een respondent het aangedui dat hy van die onpersoonlike aanspreekvorme van die teks hou, omdat dit die taak na minder werk laat klink. Vyf respondente het egter gevoel dat die onpersoonlike toon van die teks *“te tegnies klink en dat die skrywer slegs ten doel het om wette neer te lê”*. Hierdie respondente het ook gevoel dat die indirekte aanspreekvorm *“jou maar net soos ’n aansoekvorm laat voel”*. Al vyf respondente het aangedui dat hulle nie belangrik voel vir die Universiteit as hulle indirek aangespreek word nie. Een respondent het selfs genoem dat talle instruksies nog sterker bevelend klink as die aansoeker nie persoonlik aangespreek word nie. Die afwesigheid van spesifieke aanspreekvorme skep met ander woorde die gevoel dat die student nie waardevol is vir die instansie nie en nie gerespekteer word nie.

- **Indirekte en geen aanspreekvorme laat respondente voel asof die Universiteit afpraat na hulle toe.**

Vyf respondente maak aanmerkings oor magsafstand tussen hulle en die Universiteit. Twee respondente was van mening dat die aanspreekvorme in Vorm A “*skeiding bring*” tussen hulle en die Universiteit. Hulle het gedink dat die Universiteit afpraat na hulle en het ’n gevoel van minderwaardigheid aan die indirekte en afwesigheid van aanspreekvorme gekoppel.

Drie respondente voel geïntimideer deur die wyse waarop hulle aangespreek word in Vorm A. Hoewel hulle verstaan dat die Universiteit ’n besigheid is, voel hulle dat die aanspreekvorme studente kan afskrik.

Die magsafstand tussen die Universiteit en hierdie respondente het dus ’n negatiewe effek op die relasionele boodskap. Respondente voel dat hulle nie belangrik is vir die Universiteit nie.

- **Die indirekte en afwesigheid van aanspreekvorm is ’n aanduiding van respek.**

Vier respondente “*verwag*” dat die Universiteit hulle respekteer met die gebruik van die indirekte aanspreekvorm. Twee van hierdie respondente het gevoel dat respek bewerkstellig moet word, omdat die Universiteit hulle nie persoonlik ken nie. Die ander twee respondente het gevoel dat respek belangrik is omdat hulle reeds groot mense is en “*akademies*” aangespreek wil word. Daar is dus ook respondente wat ’n meer afstandige benadering juis as meer respektvol beskou.

5.5.1.2 Vorm B: direkte aanspreekvorm

- **Die direkte aanspreekvorm maak die teks baie persoonlik.**

Altesame 15 respondente het ’n baie positiewe evaluering van die direkte aanspreekvorm gehad, omdat hulle van die “*persoonlike gevoel*” daarvan gehou het. Hulle het gevoel dat die inligting meer relevant klink as dit persoonlik is. Hulle het verder gevoel dat daar ’n warmte aan

die persoonlike toon is wat hulle as individu aanspreek. Respondente het daarvan gehou dat die skrywer in gesprek tree met hulle en sodoende met hulle praat as mense. Die direkte aanspreekvorm skep by hierdie respondente 'n gevoel van waardering en eiewaarde; twee belangrike elemente van 'n suksesvolle relasionele boodskap. Die manipulasie van die relasionele boodskap in Vorm B het dus 'n beter beeld tot gevolg gehad.

Een respondent het egter gevoel dat die persoonlike toon soms *“te veel is”*. Hy verkies die persoonlike aanspreekvorm in gevalle waar die inligting sensitief is, maar sal dit nie deurlopend in die dokument gebruik nie. 'n Te vriendelike aanslag kan dus baie maklik onopreg en vervreemdend oorkom.

- **Die direkte aanspreekvorm is makliker om te verstaan.**

Nege respondente dink die direkte aanspreekvorm maak die teks makliker om te verstaan. Een respondent het 'n besonder sterk gevoel hieroor. Hy noem dat hy as leser 'n vraag het, naamlik *“wat moet ek doen”* en dat die direkte aanspreekvorm hierdie vraag dadelik beantwoord. Ander respondente voel omdat jy direk aangespreek word, jy beter en makliker verstaan wat jy moet doen. Party studente voel selfs dat dit die sinne korter laat klink en dat die instruksies dus makliker uitvoerbaar is.

- **Direkte aanspreekvorme beklemtoon jou keuse en laat jou belangrik voel.**

Ses respondente het gevoel dat die direkte aanspreekvorm jou keuse as 'n student beklemtoon. Hulle het verder gevoel dat dit die student belangrik laat voel, omdat hy/sy 'n rol speel in die proses. Baie studente voel dat die Universiteit hulle soms net as nommers sien. Een respondent noem dat die direkte aanspreekvorm haar van hierdie siening laat vergeet, omdat *“hulle jou belangrik laat voel, jy is nie net 'n nommer nie”*. Direkte aanspreekvorme beklemtoon met ander woorde die leser se reg van outonome besluitneming.

- **Die direkte aanspreekvorm is oneerbiedig.**

Ses respondente het gevoel dat die Universiteit met die direkte aanspreekvorm afbreuk doen aan hulle behoefte om respekteer te word. Twee van hierdie respondente voel dat hulle graag as grootmense aangespreek wil word en dat die Universiteit met die direkte aanspreekvorm nie hul wense respekteer nie. Vier van die respondente voer aan dat die Universiteit hulle nie ken nie en dat hulle dus nie so informeel aangespreek wil word nie. Hierdie vier respondente voel besonder sterk daarvoor dat die Universiteit hulle moet respekteer en nie as *jy* aanspreek nie.

- **Die direkte aanspreekvorm werk, maar *u* moet verkieslik gebruik word.**

Ses respondente het aangedui dat hoewel hulle van die direkte aanspreekvorm hou, hulle *u* in plaas van *jy* sou verkies. Hulle het gevoel dat die *jy* te informeel is en dat *u* “*jou na ’n meer volwasse mens sal laat voel*”. Respondente wat die direkte aanspreekvorm negatief ervaar, het ’n spesifieke beeld van die Universiteit. Hulle verwerp waarskynlik die meer informele, direkte aanspreekvorm *jy*, omdat dit nie inpas by hul formele siening van die Universiteit nie. Hulle verwag en verkies afstand en formaliteit en hou wel van die direkte aanspreekvorm mits dit formeel is. Die spanningslyn tussen die gebruik van *u* en *jy* en die verskuiwing in die gebruik daarvan (van meer *u* na meer *jy*) en houdings daarvoor sal verder ondersoek moet word in die groter projek oor beeldvorming en beeldprojeksie.

- **Die direkte aanspreekvorm is nie vanpas vir akademiese dokumente nie.**

Twee respondente het ’n negatiewe houding teenoor die direkte aanspreekvorm ingeneem, omdat hulle voel dat dit nie vanpas is vir akademiese skrywe nie. Hulle noem dat die Universiteit “*nie my maatjie is nie*” en “*as ek jy wil genoem word, sal ek met my kamermaat praat*”. Respondente wat afstand tussen hulle en die Universiteit veronderstel of aanvoel, verkies eerder indirekte aanspreekvorm omdat dit hierdie verhouding beklemtoon.

- **Direkte aanspreekvorme is kontemporêr.**

Twee respondente het gevoel dat die direkte aanspreekvorm baie gepas is vir die student se konteks. Een van die respondente was van mening dat jongmense konstant gekonfronteer word met diensverskaffing wat op hulle gefokus is, hy noem voorbeelde soos “*voda4me*” en “*Facebook*”. Hy voel dat die direkte aanspreekvorm bekend is aan die student en dat hy dus aanklank daarby vind.

In hierdie response weerklink die konsep van mensgerigheid. Direkte aanspreekvorme is in hierdie geval mensgerig in die sin dat hulle die spesifieke teikenmark se konteks in ag neem.

- **Die direkte aanspreekvorm gee jou verantwoordelikheid.**

Een van die respondente voel dat die direkte aanspreekvorm die student ’n sin van verantwoordelikheid gee. Sy voel baie sterk daaroor dat die student hierdie verantwoordelikheid nodig het en dat die direkte aanspreekvorm dus noodsaaklik is.

Hierteenoor voel een respondent dat die direkte aanspreekvorm die aansoek na te veel werk laat klink, waarskynlik omdat hy ook verantwoordelikheid binne die aanspreekvorm raaksien.

- **Die direkte aanspreekvorm raak eentonig.**

Een respondent voel dat hoewel die direkte aanspreekvorm goed werk, die herhaling die teks eentonig maak. Sy stel voor dat die indirekte en direkte aanspreekvorm afgewissel word.

5.5.1.3 Samevatting

Die meeste van die respondente (18) verkies die direkte aanspreekvorme van Vorm B. Die mees opvallende rede hiervoor is dat die direkte aanspreekvorm meer persoonlik is. Die *jj*-aanspreekvorm laat studente belangrik voel omdat hulle as individue aangespreek word.

Respondente voel ook dat die direkte aanspreekvorm makliker is om te verstaan, die persoon se keuse beklemtoon, kontemporêr is en die leser 'n sin van verantwoordelikheid gee.

Negatiewe kommentaar oor die direkte aanspreekvorm is dat dit nie noodwendig gepas is vir akademiese skrywe nie, soms eentonig raak en in party gevalle 'n teken van disrespek is.

Ses van die agt respondente wat voel dat die direkte aanspreekvorm oneerbiedig is, is bruin. Hulle noem almal dat die direkte aanspreekvorm hulle laat voel asof die Universiteit hulle nie respekteer nie. Dit is waarskynlik so dat bruin studente 'n groter magsafstand tussen hulle en die Universiteit veronderstel en verkies. Die persoonlike verhouding wat die aanspreekvorm *jskep*, pas nie vir hulle by die werklike verhouding wat hulle met die Universiteit veronderstel nie.

Die opvallendste rede vir die afkeur van die indirekte en geen aanspreekvorm nie, is nie parallel met respondente se redes vir hul voorkeur van die direkte aanspreekvorm nie. Die meerderheid (7) respondente wat nie van die indirekte aanspreekvorm hou nie, meen dat dit die duidelikheid van die teks belemmer. Hulle vind dit moeiliker om sinne met die indirekte of afwesigheid van aanspreekvorme te lees en te verstaan. Respondente voel ook dat hierdie aanspreekvorme te formeel en onpersoonlik is, en voel dat dit die skrywer laat klink na 'n gesagsfiguur wat afpraat na hulle. Daar is egter ook positiewe houdings teenoor die indirekte en aanwesigheid van aanspreekvorme, soos dat hierdie aanspreekvorme akademies en 'n aanduiding van respek is. Die oorwig van opinies dui egter beslis aan dat respondente die direkte aanspreekvorm verkies.

5.5.2 Verwysing na self

Altesame 16 uit 32 respondente (9 vroue en 7 mans) merk die verskil in selfverwysing tussen Vorm A en Vorm B op. As die helfte van die respondente hierdie stylkenmerk opmerk, is daar beslis gronde vir die navorser om te glo dat verwysings na self wel 'n invloed het op respondente se evaluering van die teks as 'n geheel.

5.5.2.1 Vorm A: verwys na self as hierdie kantoor en die Universiteit en gebruik in party gevalle geen verwysing nie.

- **Die verwysing van die kantoor is vaag en verwarrend.**

Twee respondente voel baie sterk oor die feit dat die verwysing na *hierdie kantoor* hopeloos te vaag en verwarrend is. Een respondent voel dat die verwysing “*half spesifiek*” is en dat dit dus nie vir die student ’n aanduiding gee van watter kantoor dit is nie. Die tweede respondent voel ook, “*watter kantoor...wie is hulle?*”.

- **Die verwysing veroorsaak afstand tussen die student en Universiteit.**

Twee respondente voel dat die Universiteit na homself verwys, maar die student “*apart laat voel van die Universiteit*”. Hulle kan hulleself dus nie voorstel in ’n verhouding met die Universiteit nie, omdat die verwysing dit nie toelaat nie. Een van hierdie respondente voel dat die verwysing *die Universiteit* wel beter is as *hierdie kantoor*. Hy dui egter nie aan hoekom hy so dink nie.

- **Die verwysing is onpersoonlik.**

Een respondent voel dat die verwysing na *hierdie kantoor* die Universiteit laat klink na ’n stelsel wat nie deur mense bedryf word nie. Sy voel baie sterk negatief hieroor. Hierdie respons dui op ’n sterk negatiewe evaluering van die ekspressiewe boodskap.

5.5.2.2 Vorm B: verwys na self as *ons*

- **Die verwysing laat jou welkom voel.**

Nege respondente maak opmerkings oor hul gemaklikheid in die vorm. Sewe respondente meen dat die *ons*-verwysing hulle laat welkom voel. Dit skep vir hulle die gevoel van “*saam*”

wees” en laat hulle voel asof hulle deel is van *ons*. Party respondente voel ook dat die *ons*-verwysing ’n aanduiding is dat die Universiteit “*jou aandag sal gee as jy hier kom*”. Dit laat hulle met ander woorde nie net tuis voel nie, maar skep ook ’n verhouding tussen hulle en die Universiteit. Twee manlike respondente voel egter asof die *ons*-verwysing hulle nie insluit nie. Hulle voel dat die Universiteit die studente uitsluit in hierdie verwysing en dat dit afstand skep tussen hulle en die Universiteit.

- **Die verwysing klink menslik en persoonlik.**

Sewe respondente lê sterk klem daarop dat die *ons* hulle laat voel asof “*daar mense agter die proses is*”. Hulle voel meer gerus dat hulle aansoekvorm oorweeg sal word, omdat “*daar mense is wat fisies na jou vorm kyk*”. Dit skep ook by hulle die indruk dat die Universiteit bestaan uit mense en dat hy dus goed georganiseer is. Persoonlike verwysings het ’n positiewe effek op die beeld van die Universiteit. Die feit dat prosesse deur mense onderneem word, word gekoppel aan ’n beeld van effektiewe bestuur.

- **Die verwysing ons is algemeen, maar duidelik.**

Een respondente voel dat hoewel die *ons*-verwysing meer algemeen as *die kantoor* is, dit wel duideliker is. Hy verkies dat die Universiteit eerder algemene verwysings gebruik, aangesien vae verwysings die student kan verwar. Onduidelikheid het waarskynlik negatiewe implikasies vir die mate waarin die student die inligting intellektueel evalueer en aanvaar.

- **Die *ons*-verwysing kan regsimplikasies hê.**

Een respondente dink dat die *ons*-verwysing ’n agent skep en dat dit moontlike regsimplikasies kan hê. Hy noem dat die Universiteit deur die persoonlike verwysings verantwoordelikheid op homself plaas om alle beloftes na te kom. Hy voel egter nie dat die Universiteit beloftes maak wat hy nie sal kan nakom nie.

5.5.2.3 Samevatting

Altesame 15 van die 16 respondente verkies dat die Universiteit na homself verwys met die gebruik van *ons*. Met 'n oorwig van opinies lyk dit asof die hoofrede hiervoor toegeskryf kan word aan die feit dat die *ons*-verwysing hulle meer tuis laat voel. Respondente hou ook daarvan dat die *ons*-verwysing die skrywer meer menslik en persoonlik laat voorkom en die verwysing is vir hulle duideliker as *hierdie kantoor of die Universiteit*.

Respondente hou veral nie van die selfverwysings *hierdie kantoor* en *die Universiteit* nie omdat dit in die eerste plek baie vaag is en in die tweede plek distansie skep tussen hulle en die Universiteit. Hulle voel dat hulle nie in hierdie verwysings ingesluit word nie en dat dit dus onpersoonlik en eksklusief is.

Die resultate dui daarop dat selfverwysings 'n belangrike rol speel in die relasionele boodskap van die teks. Die *ons*-verwysing maak die moontlikheid van 'n verhouding tussen studente en die Universiteit groter as die verwysing na *hierdie kantoor of die Universiteit*, primêr omdat die *ons*-verwysing studente welkom laat voel by die Universiteit. Dit bevestig ook die IFP-model se siening dat dokumentontwerp-aspekte die boodskap van 'n teks kan beïnvloed en sodoende die beeld van 'n instansie kan manipuleer.

5.5.3 Aktief- en passiefkonstruksies

Slegs drie respondente wys spesifiek die gebruik van die aktief- en passiefkonstruksie uit. Altesame 19 respondente maak egter opmerkings wat verband hou met die sinstruktuur of "*hoe die sin geskryf is*". Hoewel hulle dus nie spesifiek weet waarna hulle verwys nie, kry hulle wel 'n gevoel uit die sinne in die teks en vorm hulle wel 'n oordeel daaroor, al is dit vaag en minder gedefinieer.

5.5.3.1 Vorm A: passiefkonstruksies

- **Passiefkonstruksies veroorsaak onduidelikheid.**

Ses studente noem dat Vorm A vir hulle baie onduidelik is en hulle moet sinne meer as een keer lees om werklik te verstaan wat die skrywer bedoel. Party studente (4) vind die *“hoë Afrikaans”* baie moeilik om te verstaan en sê dit is nie *“soos mense regtig praat nie, maar hoe hulle dink hulle moet praat”*. Die meeste van die respondente bely dat hulle die teks eerder vir hul ouers sou gee om te lees, omdat hulle nie sal verstaan nie. Wat fisiese en intellektuele evaluering en aanvaarding betref, faal Vorm A dus. Die studente se response dui daarop dat die skrywer van Vorm A nie mensgerig is nie, die teikengroep is immers eerder ouers as studente. Drie respondente voel egter dat die teks *“mooi geskryf is”* en dat hulle nie ’n probleem het om dit te verstaan nie. Hulle bestempel dit as *“straight forward”*.

- **Passiefkonstruksies plaas klem op die proses.**

Twee respondente voel dat die *“naamwoord clusters”* in passiewe sinne die *“vorm in plaas van die persoon voor plaas”*. Een van die respondente voel dat dit die menslikheid van die vorm negatief beïnvloed. Die ander respondent hou egter van die fokus. Hy voel dat die aktiewe sinne in Vorm B te veel op hom gefokus is. Een gevolgtrekking is dat hy nie van te veel persoonlike aandag hou nie; die ander verduideliking wat hy gee, is dat dit *“na te veel werk”* klink.

- **Passiefkonstruksies kan misleidend wees.**

Een respondent voel besonder sterk daaroor dat passiefkonstruksies tot misverstande kan lei. Hy noem dat omdat die sin *“op die proses”* konsentreer en dat studente makliker foute kan maak. Die moontlikheid van misverstande sluit aan by die volgende stelling oor onduidelikheid.

5.5.3.2 Vorm B: aktiefkonstruksies

- **Die aktiefkonstruksies is duideliker.**

Tien respondente dink dat die aktiefkonstruksie 'n teks duideliker en maklik verstaanbaar maak. Hulle noem die sinne “*direk op die punt*” en “*goed verduidelik*”. Een respondent noem dat hy beslis nie vrae sou hê nadat hy die teks gelees het nie. Die tema van duidelikheid word hier verbind met outonomie. Die mag van selfstandigheid wat deur begryplikheid bewerkstellig word, het dus 'n positiewe effek op die relasionele beeld.

- **Aktiefkonstruksies plaas die persoon voor.**

Agt respondente noem dat sinne in Vorm B op die persoon fokus. Die navorser is egter nie seker of hulle net na direkte aanspreekvorme verwys nie. Die moontlikheid bestaan dat hulle ook as gevolg van die aktiefkonstruksie voel dat die klem meer lê op die persoon as die proses.

- **Die aktiewe vorm verminder die moontlikheid van foute.**

Twee respondente voel die aktiefkonstruksies die moontlikheid van foute verminder. Die respondente dink dit maak meer sin vir leser en is “altyd beter”. Hulle voel ook dat die stappe dus maklik uitgevoer kan word, juis omdat die teks in “*leekterme*” geskryf is.

5.5.3.3 Samevatting

Ongeveer 17 uit die 19 respondente verkies die aktiefkonstruksie bo die passiefkonstruksie. Die hoofrede vir hul voorkeur is dat die aktiefkonstruksies die teks duidelik maak. Respondente vind dit makliker en vinniger om die aktiefkonstruksies te lees en te verstaan. Dit mag wees dat hierdie effek direk deur die direkte aanspreekvorm van die aktiefkonstruksie veroorsaak word. Aktiefkonstruksies het dus moontlik eerder 'n indirekte effek. Respondente dink ook dat aktiefkonstruksies die doener op die voorgrond plaas en die moontlikheid van misverstande verminder.

Respondente se afkeur van passiefkonstruksies is besonder vergelykbaar met hul voorkeur vir aktiefkonstruksie. Hulle voel dat die passiefkonstruksies die duidelikheid van die teks belemmer. Vier noem selfs dat hulle die teks eerder vir hul ouers sou gee om te lees, omdat hulle gewoon nie die teks verstaan nie. Hulle voel ook dat dit misleidend kan wees, misverstande veroorsaak en die proses op die voorgrond plaas.

Die resultate dui op 'n beduidende voorkeur vir die duideliker en meer mensgerigte aktiefkonstruksie.

5.5.4 Gesag en bevel

Hoewel gesag en bevel as twee verskillende vrae tydens die onderhoude hanteer is, het die meeste studente dit as parallelle eienskappe gesien. Hul kommentaar op hierdie eienskappe word saamgegroepeer in die bespreking. Die navorser het aanvanklik vermoed dat beleefdheidsmerkers 'n groot invloed sou hê op die verhouding tussen die student en die Universiteit. Dit het wel 'n effek gehad, maar baie respondente het gesag en voorskriftelikheid op verskeie ander faktore blameer. Die faktore word eers bespreek aan die hand van spesifieke antwoorde op Vorm A en daarna Vorm B. Daarna word die effek van beleefdheidsmerkers bespreek.

5.5.4.1 Vorm A

a) Die skrywer van Vorm A klink na 'n gesagsfiguur en is te bevelend:

Altesame nege uit sestien respondente het Vorm A as bevelend bestempel en ook gevoel dat die skrywer soos 'n gesagsfiguur klink. Party van die respondente ervaar egter nie die bevelende toon as negatief nie. Respondente noem die volgende redes en gevoelens.

- **Hulle praat af na jou.**

Vyf respondente het aangedui dat die Universiteit op die een of ander wyse afpraat na hulle. Party het “geïntimideer” en “minderwaardig” gevoel as gevolg van die bevelende toon. Ander het genoem dat dit hulle laat voel asof hulle nie belangrik is vir die Universiteit nie en dat dit hulle ongemaklik laat voel, want “*hulle (die Universiteit) is daarbo, en jy (die student) is hier onder*”. Die bevelende toon het dus ’n magafstand geskep tussen die studente en die Universiteit.

- **Die skrywer is onvriendelik.**

Vier respondente noem dat die skrywer geen poging aanwend om studente te laat welkom voel nie. Party studente noem die skrywer “koud” en “streng”, terwyl ander slegs die afleiding maak dat die skrywer “*niks sê wat my laat dink dat hy nie ’n gesagsfiguur is nie*”.

- **Die skrywer sal jou nie aanvaar as jy nie presies doen wat hy sê nie.**

Twee respondente lewer kommentaar op die skrywer se “*my way or the highway*”-houding. Hulle voel dat die Universiteit die leser beperk op dinge waarvoor nie eers hy/sy beheer het nie en dat dit nie werklik in die praktyk so is nie. Die respondente voel met ander woorde dat die skrywer baie bevelend is, maar dat die Universiteit studente wel in werklikheid help.

Respondente ervaar hier ’n weerspreking tussen die Universiteit se identiteit en die beeld wat hier voorgehou word. Hoewel hulle eintlik dink dat die Universiteit nie oormatig bevelend is nie, klink die skrywer in hierdie teks wel vir hulle bevelend.

- **Die formaliteit laat dit streng lyk.**

Twee respondente voel dat die formaliteit van die teks die skrywer na ’n gesagsfiguur laat klink. Een dui aan dat hy/sy nie belangstel om hierdie dokument te lees nie. Die ander respondent

voel dat die formaliteit wel positief kan wees, omdat die reëls jou kan help om suksesvol aansoek te doen.

b) Die skrywer van Vorm A klink na nie na 'n gesagsfiguur nie en is nie te bevelend nie.

Van die oorblywende sewe respondente, voel twee neutraal oor of die Universiteit 'n gesagsfiguur is. Vyf van hierdie sewe respondente ervaar egter nie die Universiteit as te bevelend en gesaghebbend nie. Hulle gee die volgende redes en houdings.

- **Dit is soos dit moet wees.**

Vier respondente voel dat die Universiteit op geen ander wyse met studente kan kommunikeer nie. Hulle voel dat die skrywer presies sê wat hy/sy moet en dat dit vanpas is vir voorskrifte. Een respondent noem dat die Universiteit "*leiding neem, hulle klink nie soos 'n diktator nie*".

- **Hulle skep nie die indruk dat dit 'n voorreg is om by die Universiteit te studeer nie.**

Twee respondente voel dat die Universiteit slegs feite deurgee en dus nie die indruk skep dat dit 'n voorreg is om by die Universiteit te studeer nie. Die Universiteit "*demand*" niks nie, maar respondente voel wel dat die bevel sagter gestel kan word.

5.5.4.2 Vorm B

a) Die skrywer van Vorm B klink na 'n gesagsfiguur en is te bevelend.

Nege uit sestien respondente dink die skrywer van Vorm B klink na 'n gesagsfiguur en dat hy/sy te bevelend is. Ses van hierdie nege respondente voel egter nie negatief oor die bevelende toon nie. Die respondente motiveer hul redes soos volg:

- **Hulle is bevelend, “maar dit pla my nie”.**

Vier respondente voel dat hoewel die skrywer bevelend voorkom, dit hulle nie steur nie. Die meeste van hierdie respondente dink dat dit noodsaaklik is omdat hulle graag wil weet presies wat van hulle verwag word. Hulle noem dat vereistes noodsaaklik is, maar dat hulle dit wel 'n bietjie sagter kon stel. Een van die respondente noem dat hy gewoon is aan bevelen en dat dit hom nie pla nie. 'n Ander respondent voel dat hy verleë is oor die Universiteit en nie anders om nie; hy voel dat die gesagsposisie vanpas is.

- **“Dit laat my gemaklik voel.”**

Twee respondente dui aan dat die bevelende toon en gesag wat die Universiteit het, hulle gemaklik laat voel. Hulle noem dat hulle gerus kan voel dat die Universiteit “*weet wat hulle doen*”. Hulle sien dus die gesag as 'n aanduiding van organisasie en sukses.

- **Hulle praat of hy reeds iets verkeerd gedoen het.**

Een respondent noem dat die bevelende toon van Vorm B “*masjienagtig*” voorkom. Hy voel ook asof die skrywer dink dat hy reeds iets verkeerd gedoen het. Hy voel dat die Universiteit deur sy bevelende toon 'n negatiewe beeld van die student skep.

- **Hulle laat nie met hulle onderhandel nie.**

Een respondent voel dat dit klink asof die Universiteit nie met hom laat onderhandel nie. Sy dui nie aan of dit vir haar positief of negatief is nie.

b) Die skrywer van Vorm B klink na nie na 'n gesagsfiguur nie en is nie te bevelend nie.

Ses uit sestien respondente ervaar die skrywer as nie te bevelend of as 'n gesagsfiguur nie. Een respondent voel neutraal. Die respondente se redes en motivering is soos volg.

- **Hulle is slegs stiptelik.**

Drie respondente voel dat die skrywer nie te streng is nie, maar wel stiptelik. Hulle dink nie die skrywer vat “*hoekies en draaitjies*” om by inligting uit te kom nie. Die bevelende toon maak alles vir hulle duidelik en “*jy weet wat van jou verwag word*”.

- **Die skrywer is neutraal.**

Twee respondente voel dat die skrywer van Vorm B neutraal voorkom. Hulle dink nie dat daar enigiets op die student afgedwing word nie en dat studente na die reëls moet luister.

- **Hulle spreek my aan.**

Een respondent is van mening dat die direkte aanspreekvorm *jy* die bevelende toon van die teks kanselleer. Sy noem spesifiek “*nee...want hulle noem my jy*”.

5.5.4.3 Samevatting

Ongeveer ewe veel respondente ervaar Vorm A en Vorm B as bevelend. Die verskil is egter dat ’n groot getal (8) respondente nie Vorm B se bevelende toon as negatief ervaar nie.

Respondente voel veral dat die Universiteit streng behoort te wees en interpreteer die bevel van Vorm B as ’n teken van organisasie eerder as ’n teken van gesag. Respondente noem dat dit hulle gemaklik laat voel om te weet dat die Universiteit in beheer is. Vorm A se bevelende toon word egter in die meeste gevalle (9 keer) as negatief geïnterpreteer. Die hoofrede hiervoor is dat studente voel dat die Universiteit afpraat na hulle. Hulle beleef selfs ’n gevoel van minderwaardigheid. Hulle noem ook dat die skrywer nie ruimte laat vir foute nie en te formeel is. Party (6) voel egter dat die bevel van Vorm A vanpas is vir ’n akademiese instansie en dat dit dus nie die Universiteit se beeld negatief beïnvloed nie.

Binne die afdeling is daar ook 'n verskil in die onderskeie geslagte se menings bespeur. Ewe veel vroulike as manlike respondente evalueer Vorm A as bevelend. Die aantal mans wat Vorm B as bevelend bestempel, is egter dubbel soveel as die aantal vroue. Vroulike respondente ervaar met ander woorde Vorm B as minder bevelend as mans. Mans is dus minder gevoelig vir bevelen en die versagting daarvan, waarskynlik omdat hulle oor die algemeen minder sensitief is vir die boodskappe in kommunikasie. Hierdie observasie word verder in hoofstuk 6 bespreek.

Ter afsluiting lyk dit dus asof studente Vorm B bo Vorm A verkies, veral omdat die bevelen in Vorm B nie as bedreigend ervaar word nie.

5.5.4.4 Die effek van beleefdheidsmerkers in Vorm B

Sewe respondente merk die beleefdheidsmerker *asseblief* op. Drie ander respondente merk nie die spesifieke woord op nie, maar lewer wel kommentaar wat aandui dat hulle die effek daarvan agterkom. Tien respondente sien dus op een of ander wyse die invloed van die beleefdheidsmerker. Studente se kommentaar op die effek van die beleefdheidsmerkers word hieronder opgesom deur aanhalings wat hulle gebruik het om dit te beskryf.

- *“Dis nice, dit klink of hulle actually vir jou omgee en wil hê jy moet daar swot.”*
- *“Dieselfde inligting klink vir my baie beter met die asseblief.”*
- *“Die een (Vorm B) is baie vriendeliker.”*
- *“Dis vriendeliker, warmer en meer menslik.”*
- *“Dis tog baie vriendeliker en uitnodigend.”*
- *“Dis baie nicer!”*
- *“Dit laat my betrokke voel, hulle vra darem mooi.”*
- *“Dis nicer, die nader een (Vorm A) sê net jy moet.”*
- *“Ek voel baie strek oor die tipe woorde, asseblief en dankie. Dit maak dit toeganklik.”*
- *“Die asseblief maak die bevel sagter.”*

5.5.4.5 Samevatting

'n Derde van die respondente voel dat beleefdheid 'n positiewe effek op die teks het. Eerstens voel hulle dat dit die skrywer vriendeliker en dus meer toeganklik laat voorkom. Tweedens voel hulle dat dit die skrywer warmer en meer menslik laat voorkom. Derdens skep dit vir hulle die gevoel dat die skrywer vir hulle omgee; hulle voel betrokke by die skrywer. Laastens versag dit vir party respondente die bevelende toon.

Beleefdheidsmerkers het dus 'n beduidende positiewe effek op die manier waarop bevel geïnterpreteer word. Vroulike respondente is veral sensitief vir die effek van beleefdheidsmerkers soos reeds in 5.3.4.3 bespreek is en verder in hoofstuk 6 bespreek word.

5.5.5 Begrip

Die navorser het vermoed dat empatiemerkers 'n invloed sou hê op die mate van begrip wat respondente binne die teks bespeur. Hoewel party van hulle wel begrip aan empatiemerkers gekoppel het, het 'n groot aantal begrip aan ander konsepte gekoppel. Hierdie konsepte word onderskeidelik bespreek binne Vorm A en B. Hierna word die effek van empatiemerkers in Vorm B bespreek.

5.5.5.1 Vorm A

a) Die skrywer toon begrip vir studente.

Sewe uit sestien respondente voel dat die skrywer van Vorm A empaties is teenoor studente. Almal het dieselfde rede vir hul houding, naamlik dat die skrywer alle inligting duidelik deurgee.

- **Die vorm is duidelik.**

Respondente voel dat die skrywer “*weet waarvan hy/sy praat*”. Alles is vir hulle duidelik en presies, en die skrywer “*respekteer die akademiese sy*” van die respondente. Die meeste respondente koppel dus empatie aan duidelikheid.

b) Die skrywer toon nie begrip vir studente nie.

Van die oorblywende nege respondente voel vier neutraal oor die skrywer se begrip vir studente. Vyf van hierdie respondente voel egter dat die skrywer nie begrip vir hulle toon nie. Hulle noem die volgende drie redes vir hulle houdings.

- **Hulle gee jou nie ’n kans nie.**

Twee respondente voel dat die Universiteit nie voorsiening maak vir studente wat graag hulle matriekpunte wil gebruik om aansoek te doen nie. Hierdie respondente konsentreer egter op die feitelike boodskap van die teks en lewer nie kommentaar op die gevoel wat die skrywer se toon aan hulle gee nie.

- **Die skrywer is koud en ernstig.**

Twee respondente voel dat die skrywer se ontoeganklike en streng toon wys dat die skrywer nie begrip het vir studente nie. Hierdie respondente beskryf albei die skrywer as “*koud*”, “*streng*” en “*ernstig*”. Veronderstelde gesag het ’n invloed op die ekspressiewe boodskap. Dit is egter nie verrassend dat ’n bevelende skrywer ’n magsafstand tussen studente en die Universiteit veroorsaak nie.

- **Die skrywer verwag te veel.**

Een respondent voel dat die skrywer te veel van hom verwag en nie empatie het vir studente nie. Hy noem dat faktore soos identiteitsboekies buite die beheer van studente is en dat die Universiteit nie begrip vir sulke faktore het nie. Hierdie respondent konsentreer op die referensiële boodskap.

5.5.5.2 Vorm B

- a) **Die skrywer toon begrip vir studente.**

Altesame 14 uit 16 studente voel die skrywer van Vorm B toon begrip vir studente. Hulle voer twee redes vir hulle houdings aan. Hulle voel eerstens dat die skrywer alle inligting duidelik uiteensit en tweedens dat die skrywer hulle belange op die hart dra.

- **Alle inligting is duidelik.**

Tien respondente meen dat hulle nie sal sukkel om die vorm in te vul nie. Alles word vir hulle duidelik uiteengesit en die inligting “*is direk en op die punt*”. Een respondent noem dat selfs ’n graad-agt-leerling die vorm sal verstaan. Respondente met Vorm B as ankerteks, koppel dus ook begrip aan duidelikheid.

- **Die skrywer gee aan jou belange aandag.**

Vier respondente voel dat die skrywer “*klink of hulle graag jou daar wil hê*”. Respondente dink die skrywer gee inligting wat relevant is tot ’n verskeidenheid aansoekers en dat hulle dus almal se belange op die hart dra. Een respondent noem dat dit haar laat voel asof die Universiteit “*oop is tot (haar) vrae*”. Respondente sien dus die Universiteit as toeganklik en betrokke by studente se sake.

b) Die skrywer toon nie begrip vir studente nie.

Twee uit sestien respondente dink die skrywer van Vorm B toon nie begrip vir studente nie. Hulle noem die volgende redes.

- **Die skrywer sal nie onderhandel nie.**

Twee respondente voel asof die skrywer van Vorm B “*masjienagtig*” klink. Dit klink vir hulle asof ’n mens nie kan onderhandel met die Universiteit nie, “*jy moet slegs die regte knoppies druk*”.

- **Die skrywer toon nie begrip vir die sagter student nie.**

Een respondente voel dat die skrywer van Vorm B ’n “*ligte woordjie*” in die teks moet sit. Hy verduidelik dat die Universiteit die student moet verwelkom en dat hulle deur hierdie gebaar begrip kan betoon.

5.5.5.3 Samevatting

Baie respondente verbind empatie aan die duidelikheid van die teks en die gemak waarmee hulle instruksies kan uitvoer. Ongeveer die helfte (14) van die respondente voel egter dat Vorm B se skrywer begrip het vir studente, terwyl slegs sewe respondente voel dat die skrywer van Vorm A begrip het vir hulle. Die aanduiding kan egter nie net toegeskryf word aan empatiemerkers nie, maar ook aan ander elemente, soos aanspreekvorme en aktiewe sinne, wat die duidelikheid van die teks verbeter het.

5.5.5.4 Die effek van empatiemerkers in Vorm B

Altesame 12 uit 32 respondente het die empatiemerker *ongelukkig* opgelet. Die helfte van die 12 respondente het ’n sterk positiewe houding teenoor empatiemerkers ingeneem. Die ander helfte het egter ’n sterk negatiewe houding ingeneem.

Positiewe houdings:

- *“Dit klink nie soos ’n tronk nie, hulle empatiseer met jou.”*
- *“Dit werk in gevalle waar die goed sensitief is, soos of jy kan registreer, dis ’n touchy subject.”*
- *“Dis sagter.”*
- *“Dis so vriendelik, die wel en ongelukkig.”*
- *“Dis sagter, die ongelukkig is empatie.”*
- *“Dit is sagter gestel.”*

Negatiewe houdings:

- *“Dit klink ingegooi”, “Dit klink te informeel.”*
- *“Dit sit mens af, jy wil dit nie hoor nie... hulle vat dit te ver.”* Die respondent verwys na die persoonlike gevoel van die teks.
- *“Ek haat die ongelukkig, dit moet in my opinie uit alle formele dokumente verwyder word, ek verstaan dit maak dit meer menslik en so, maar dit hoort nie.”*
- *“Ek hou net nie daarvan nie, om Universiteit toe te kom is ’n kompetisie... dit klink of hulle verskoning maak.”*
- *“Dit klink so... o’ my word, daar is nie hoop vir jou nie, al bedoel hulle dalk dat hulle jou graag as student wil hê.”*
- *“Dis so sag en verduidelikend, dit klink soos dagsorg of crèche.”*

5.5.5.5 Samevatting

Respondente wat positief voel oor die gebruik van empatiemarkers noem dat dit die skrywer sagter laat voorkom en dat hy dus vriendeliker klink. Een van die respondente voel egter dat empatie net gebruik moet word waar inligting sensitief is. Respondente wat negatief voel, dink nie dat die *ongelukkig* empatie betoon nie, maar eerder die student laat voel of sy kanse skraal is. Ander negatiewe kommentaar dui daarop dat die empatiemarkers nie by die beeld van die Universiteit pas nie, dat dit te informeel is. Verder voel party studente dat die empatie vals voorkom, dat dit “ingegooi” is.

Hierdie kwessie van onopregtheid of valsheid is nie 'n verrassende verskynsel nie. Die vraag is of dit werklik geloofwaardig is dat 'n instansie soos die Universiteit Stellenbosch empatie sal betoon aan een enkele student. Dit lyk nie asof studente hierdie begrip aanvaar as opreg nie en dit as vals beskou. Die implikasie is dat die ekspressiewe boodskap van die teks skade berokken word, aangesien geloofwaardigheid een van die kernelemente is wat 'n aantreklike skrywerspersona bepaal.

Dit is veral bruin studente wat die skrywer as onopreg interpreteer. Soos reeds in 5.5.1.3 bespreek is, veronderstel bruin studente waarskynlik 'n groter magsafstand tussen hulle en die Universiteit. Hulle voel met ander woorde in die eerste plek nie gemaklik met hierdie empatie nie en in die tweede plek kan hulle nie die empatie met hul beeld van die Universiteit as 'n gesagsfiguur vereenselwig nie.

Respondente se uiteenlopende opinies oor empatiemarkers dui op die feit dat daar verdere navorsing in hierdie verband moet gedoen word. Die navorser is egter van mening dat empatiemarkers eerder verwyder moet word om sodoende die geloofwaardigheid van die skrywer en instansie te beskerm. Die resultate bevestig nietemin dat selfs 'n geringe verandering aan die relasionele en ekspressiewe boodskappe van 'n teks die beeld van 'n instansie kan manipuleer.

5.5.6 Grafika: Burokraties

5.5.6.1 Vorm A

Altesame 11 van die 16 respondente wat Vorm A as anker gebruik het, motiveer hoekom hulle dink die grafika lyk burokraties, al dan nie. Hulle noem die volgende redes.

a) Die grafika is burokraties.

Tien respondente dink dat die grafika van Vorm A burokraties is.

- **Dit beeld professore/hoggeleerdes uit, maar nie studente nie.**

Ses respondente dink dat die grafika studente afskeep en eerder op professore of hoggeleerdes fokus. Party respondente dink dat daar glad nie studente uitgebeeld word nie. Ander sê dat hulle wel studente sien, maar dat hierdie studente *“die laagste op die hiërargie is”*. Hiermee gee hulle te kenne dat hulle voel asof *“professors bo gewone studente geplaas word”*.

- **Die klem is op die gebou en die Universiteit.**

Twee studente voel dat daar slegs gefokus word op die gebou en die Universiteit. Een van hierdie respondente merk glad nie mense in die grafika op nie; die ander merk hulle wel op, maar noem hulle *“mensies wat stuck up lyk”*. Albei hierdie respondente kry ’n *“rilleragtige gevoel”* van die grafika.

- **Die grafika intimideer respondente.**

Twee respondente voel geïntimideer deur die grafika. Hulle dink dit laat die Universiteit styf en formeel lyk. Die mense in die grafika kom *“snobisties”* voor en *“lyk of hulle weet wat hulle doen en jy nie”*. Respondente voel dus asof die klem op hierdie meer hoogkulturele beeld afbreek doen aan die student se eiewaarde. Vir studente is ’n verhewe beeld van die Universiteit direk parallel aan ’n swakker of minder verhewe beeld van die student.

- **Die grafika het ’n gebrek aan diversiteit.**

Een respondent voel dat die Universiteit sy visie van diversiteit skade berokken deur die grafika, omdat dit burokraties voorkom en *“nie verandering”* uitbeeld nie. Hierdie respondent voel dus dat die Universiteit se ideaal oneffektief deur die grafika uitgebeeld word.

b) Die grafika is nie burokraties nie.

Twee respondente kry nie 'n burokratiese indruk van die grafika nie en hulle noem onderskeidelik dat dit *“maar net 'n gebou is”* en dat as dit burokraties was, *“dit kantore sou uitbeeld”*. 'n Verdere twee respondente voel neutraal oor of dit burokraties is en of dit 'n burokratiese beeld uitstraal. Hulle voer aan dat 'n mens nie so iets uit 'n prentjie kan aflei nie.

5.5.6.2 Vorm B

Altesame 16 uit 16 respondente wat Vorm B as anker gebruik het, is gewillig om te motiveer hoekom hulle nie die grafika as burokraties interpreteer nie.

a) Die grafika is burokraties.

Geen respondent dink dat die grafika van Vorm B burokraties is nie.

b) Die grafika is nie burokraties nie.

Alle respondente wat Vorm B as anker gebruik het, voel dat die grafika van Vorm B nie burokraties is nie. Hulle neem die volgende standpunte in.

- **Dit wys diversiteit van mense en die Universiteit: dit skep balans.**

Tien respondente noem dat die grafika 'n balans skep tussen die Universiteit en die student, *“studente word nie afgeskeep nie”*. Hulle voel ook dat die prent alle fasette van die Universiteit uitbeeld, soos sport en musiek. Die indruk wat dit skep, is dat die Universiteit nie net voorsiening maak vir een tipe student of net vir homself nie. Hulle voel dat dit die beeld skep

dat daar “’n plek vir almal” is en dat die Universiteit “nie ’n gebou is nie, maar deel van iets groter”.

Response oor diversiteit dui op die balans tussen die Universiteit se identiteit en beeld. Respondente voel ook dat die Universiteit deur hierdie beeld hulleself binne die groter gemeenskap plaas en dat hulle dus ’n rol speel in die sukses van die samelewing.

- **Die grafika lyk sosiaal.**

Ses respondente wys op die sosiale en vriendelike gevoel van die grafika. Hulle kan hulleself voorstel in die prent en voel gemaklik met die atmosfeer wat dit skep. Hulle dui almal aan dat dit soos ’n plek lyk waar hulle graag wil studeer en dat dit dus nie vir hulle burokratiese voorkomnie.

- **Die enigste burokrasie is die logo.**

Een respondent merk die Universiteit se logo in die hoek van die prent op en noem dat dit wel ’n teken van burokrasie is. Die res van die prent het egter nie ’n burokratiese gevoel nie.

5.5.6.3 Samevatting

Die kontras tussen die grafika van Vorm A en B is baie groot. Bykans alle studente voel dat Vorm A burokratiese is en dus nie aan die student aandag gee nie. In teenstelling hiermee voel alle studente dat Vorm B se grafika die student op die voorgrond plaas of ten minste gelyk stel aan die Universiteit. Met ’n oorwig van opinie kan die navorser tot die gevolgtrekking kom dat die burokratiese gevoel van Vorm A se grafika die verhouding tussen student en Universiteit beslis negatief beïnvloed, terwyl Vorm B se grafika dit sterk positief beïnvloed. Studente voel nie net dat die grafika van B ’n balans skep nie, maar ook dat dit diversiteit beklemtoon. Diversiteit is natuurlik ’n besonder belangrike kenmerk en strewe vir die Universiteit

Stellenbosch. As die Universiteit dus klem wil plaas op sy betrokkenheid met studente, moet hy ook met sy ontwerp meer fokus op studente plaas.

5.5.7 Grafika: Geskiedenis

5.5.7.1 Vorm A

a) Daar is te veel klem op geskiedenis.

Altesame 12 uit 16 respondente voel dat Vorm A se grafika te veel klem op geskiedenis plaas. Agt van hierdie respondente voel negatief oor die klem. Hulle noem die volgende indrukke.

- **Dit is nie relevant vir hulle nie.**

Sewe respondente voel dat die klem op geskiedenis die grafika irrelevant maak. Hierdie studente dui ook aan dat hulle hulself nie kan vereenselwig met die beeld wat dit skep nie en dat hulle dus nie veel aandag daaraan skenk nie. Hulle voel dat dit nie die Universiteit uitbeeld soos wat dit werklik is nie en dus nie by hulle 'n indruk skep oor wat om te verwag nie.

- **Die klem is belangrik.**

Vier respondente voel dat daar wel te veel klem op geskiedenis gelê word, maar voel nie negatief oor hierdie fokus nie. Hulle voel dat die klem op tradisie trots skep en jou laat voel asof jy deel is van iets. Hulle dink dat die Universiteit 'n goeie reputasie het en dat dit bemarking verbeter deur klem te lê op die sukses van die verlede.

- **Die geskiedenis is kontrasterend met die US se visie van diversiteit.**

Een respondent voel besonder sterk oor die feit dat die grafika "*uit die apartheidsera dateer*". Sy voel dat dit nie te kenne gee dat bruin studente ook welkom is by die Universiteit nie. Volgens haar moet 'n nuwe geskiedenis geskep word .

b) Daar is nie te veel klem op geskiedenis nie.

Twee respondente is van mening dat hoewel daar klem gelê word op geskiedenis, dit nie te veel is nie. Hulle voel dat die klem op tradisie lê en dat dit nie oorweldigend is nie.

5.5.7.2 Vorm B

a) Daar is te veel klem op geskiedenis.

Geen respondente voel dat daar te veel klem op geskiedenis gelê word nie.

b) Daar is nie te veel klem op geskiedenis nie.

Altesame 15 uit 16 respondente met Vorm B as anker voel dat daar nie te veel klem op geskiedenis geplaas word nie. Hulle voer die volgende redes aan.

- **Die grafika is modern en toekomsgerig.**

Veertien respondente voel dat hoewel die standbeeld, geboue en rugby deel is van die Universiteit se geskiedenis, die prent meer toekomsgerig is. Hulle voel asof hulle "*deel kan wees van die toekoms*". Party respondente noem ook dat die grafika aanklank sal vind by die nuwe generasie studente. Een respondent voel baie positief oor die feit dat daar bruin studente in die grafika is; sy voel dat die Universiteit die klem laat val op die toekoms en diversiteit. 'n Ander respondent noem die grafika "*'n perfekte blend tussen nuut en oud, dit wat ons was en wat ons kan wees, waarna ons streef*".

- **Geskiedenis dra by tot reputasie.**

Drie respondente voel dat die bietjie klem op geskiedenis bydra tot die Universiteit se reputasie. Hulle meen dat geskiedenis bydra tot trots, dat trots lei tot dissipline en dat dissipline dus nie afgedwing hoef te word nie.

5.5.7.3 Samevatting

Respondente verkies die grafika van Vorm B bó die grafika van Vorm A. Respondente voel oor die algemeen positief oor geskiedenis en sien die belang daarvan in die bestuur van 'n korporatiewe beeld. Die meeste van hierdie respondente voel egter dat die toekoms van groter belang is en dat die Universiteit dus nie net kan staat maak op sy verlede nie. Party respondente voel veral sterk oor die kwessie van diversiteit en voel negatief oor die fokus op geskiedenis.

5.5.8 Grafika: Welkom

5.5.8.1 Vorm A

a) Respondente wat welkom voel in die grafika.

Twee uit sestien respondente voel welkom in Vorm A se grafika. Hulle noem dat daar mense in pare is wat gesellig lyk onder 'n boom. Een respondent verander egter sy siening nadat hy Vorm B gesien het en sê "*mens spandeer mos nie eintlik jou studentelewe onder 'n boom nie... my siening was naïef*". Sy eerste indruk was egter dat hy wel welkom voel.

b) Respondente wat nie welkom voel in die grafika nie.

Twaalf uit sestien respondente voel onwelkom in die grafika van Vorm A. Hulle noem die volgende redes.

- **Die skets is donker en skrikaanjaend.**

Vyf respondente kry 'n *"koue en rilleragtige gevoel"* vanuit die skets. Een respondent noem selfs dat dit lyk soos 'n gebou waar vampiere bly en dat hy beslis nie welkom voel by so 'n plek nie.

- **Dit sê nie veel nie.**

Vier respondente is neutraal oor of hulle welkom voel, omdat die skets nie 'n indruk op hulle maak nie. Ses ander respondente voel egter onwelkom omdat die skets hulle *"nie prikkel nie"*. Die meeste van hulle noem dat hulle verby die skets sou blaai sonder om daarna te kyk, omdat hulle voel dat dit irrelevant is.

- **Die skets is té akademies.**

Een respondent hou nie van die feit dat die skets slegs die akademiese sy van die Universiteit uitbeeld nie. Hy lyk ongelukkig met die gevoel dat *"jy hier is om te leer en nie te speel nie"*.

5.5.8.2 Vorm B

a) Respondente wat welkom voel in die grafika.

Veertien uit sestien respondente voel welkom in die grafika van Vorm B. Hulle voer vier verskillende redes aan, naamlik:

- **Die foto trek jou in.**

Agt respondente noem dat hulle hulleself in die foto kan voorstel. Hulle dink dat dit die Universiteit na 'n lekker plek laat lyk en dat hulle graag deel wil wees daarvan. Party hou van die feit dat interaksie in die foto uitgebeeld word en sê skep dit vir hulle 'n *"effek van saamwees"*.

- **Die foto beeld diversiteit uit.**

Drie respondente dink die foto skep die beeld dat “*hier plek vir almal is... want ras en taal maak nie saak nie*”. Hulle voel baie sterk oor die feit dat die foto op verskillende tipe studente, die natuur en die Universiteit fokus.

- **Dit wys wat die Universiteit bied.**

Drie respondente voel dat die foto ’n mengsel van akademie en sosiale lewe bevat. Hulle voel dat dit die voornemende student ’n voorsmaak gee van wat hy/sy kan verwag.

- **Die Universiteit gee om vir jou.**

Een respondent voel die foto gee te kenne dat die Universiteit omgee vir sy studente. Dit skep by haar die gevoel van “*community*” en “*belonging*”.

b) Respondente wat nie welkom voel in die grafika nie.

Twee respondente voel “*vervreemd*” deur die perspektief van die foto. Hulle meen dat die hoek waaruit die foto geneem is, die student in ’n snaakse posisie plaas vanwaar hy/sy homself/haarself nie kan voorstel in die foto nie. Dit laat hulle “*teruggetrokke*” voel en nie deel van die Universiteit nie. Hulle hou egter van die mosaïekprentjies aan die kant van die groot foto, omdat dit uit ’n meer realistiese perspektief geneem is.

5.5.8.3 Samevatting

Die meerderheid studente voel meer welkom in Vorm B se grafika, juis omdat hierdie grafika studente uitbeeld. Respondente wat welkom voel in Vorm A se grafika merk albei mense op en glo dat hierdie mense studente uitbeeld. Die navorser kan tot die gevolgtrekking kom dat studente graag deel wil wees van die beeld wat die Universiteit probeer skep. Die relasionele

beeld is dus van groot belang. Dus, as die Universiteit studente wil werf en ook hierdie studente wil laat tuis voel, moet hy op die studente fokus eerder as op homself.

5.6 Samevatting

Die onderhoudsresultate toon dat studente 'n mensgerigte aanslag in kommunikasie verkies bo kommunikasie wat aan mensgerigtheid ontbreek en dat dit 'n invloed kan hê. Dit bevestig met ander woorde dat mensgerigte kommunikasie 'n positiewe uitwerking het op 'n instansie se beeldprojeksie. Hierdie resultate toon ook aan dat die deelboodskappe in die dokument deur middel van die manipulasie van verskillende dokumentontwerp-aspekte die beeld van 'n instansie kan bepaal of verstel.

Hoofstuk 6: Bespreking

6.1 Inleiding

In hierdie hoofstuk word die vraelys- en onderhoudsresultate oorsigtelik bespreek. In die bespreking word in ag geneem dat antwoorde op spesifieke vrae binne hierdie twee metodologieë nie noodwendig honderd persent ooreenstem nie. Hierdie verskynsel kan egter verklaar word deur die aard van elke afsonderlike metode. Vraelyste word algemeen beskou as 'n asosiale metode. Respondente kies met ander woorde op 'n baie beheerste wyse een antwoord pleks van 'n ander. Hul response word opgeteken as syfers wat dien as 'n kwantitatiewe uitdrukking van hul houdings.

Onderhoude is egter sosiaal in die sin dat respondente die kans gegun word om hul houdings te motiveer aan die hand van hulle eie kategorieë en ook om hulle houdings te heroorweeg namate hulle meer inligting verwerk. Die sosiale metode lewer nie empiriese resultate op nie, maar is dikwels meer gepas binne die konteks van die sosiale wetenskappe juis omdat dit dieperliggende en veral meer genuanseerde oordele en gevoelens kan blootlê. In navorsing oor konsepte soos beeldvorming en beeldprojeksie is dit juis daarom die moeite werd om die toepaslikheid van hierdie metodes, maar ook die beperkings van die metodes, te probeer bepaal.

Hoewel die navorser in hierdie bespreking albei metodes se resultate laat geld, weeg onderhoudsresultate swaarder omdat daar meer gemotiveerde response uit hierdie data voortvloei.

Die data van hoofstuk 5 word in hierdie hoofstuk op 'n meer oorsigtelike wyse aangebied. Die bespreking word ingelei deur afsonderlik na spesifieke stylaspekte, soos dit gemanipuleer is in die verskillende teksweergawes, te verwys. Elk van hierdie styleienskappe word oorsigtelik bespreek om sodoende 'n oorhoofse oordeel te vel oor watter soort styl in kommunikasie aan

studente verkies word. Hierna bespreek die navorser opvallende verskille tussen die veranderlikes van die studie. Hoewel daar reeds in hoofstuk 5 wenke gegee word oor die verskille ten opsigte van ras en geslag, word in hierdie hoofstuk moontlike redes vir dié verskille aangevoer.

Hierna volg 'n kort bespreking van die korrelasie tussen studente se algemene beeld van die Universiteit en hulle response op die dokumente. Hierdie bespreking word gevolg met respondente se algemene opinies oor vorms. Soos reeds in hoofstuk 1 bespreek is, is dit belangrik om te let op studente se evaluering van die spesifieke dokumenttipe om sodoende hul response met inagneming van die dokumenttipe te evalueer.

Die voorlaaste bespreking handel oor die navorser se self-refleksie op die metodologieë en die model wat in hierdie studie gebruik is. In hierdie bespreking word daar krities omgegaan met sowel die tipe metodologieë as die bruikbaarheid van die IFP-model.

Die laaste gedeelte van hierdie hoofstuk word benut om navorsingsvoorstelle te maak wat die resultate van hierdie studie hopelik verder kan bevestig en uitbrei.

6.2 Houdings teenoor aanspreekvorme

'n Aantal temas weerklink in respondente se voorkeur of afkeur van aanspreekvorme, maar met 'n oorwig van opinies verkies respondente die direkte aanspreekvorm *jy van Vorm B. Die volgende temas hou verband met hoe 'n persoon in 'n teks aangespreek word. Eerstens sien studente aanspreekvorme as 'n belangrike element wat die formaliteit van 'n dokument bepaal. Die indirekte en afwesigheid van aanspreekvorme maak tekste meer formeel terwyl die direkte aanspreekvorm meer informeel is. Party respondente voel dat formaliteit noodsaaklik is vir kommunikasie in 'n instansie soos die Universiteit Stellenbosch en dat informele aanspreekvorme onvanpas is. In die tweede plek veroorsaak formaliteit egter afstand tussen*

die Universiteit en die student, wat vir party respondente herlei na 'n skeiding tussen hulle en die Universiteit.

Indirekte en geen aanspreekvorm veroorsaak dus 'n negatiewe ekspressiewe en relasionele boodskap wat deur party studente as intimiderend bestempel word. Hierteenoor word die direkte aanspreekvorm se effek op die relasionele en ekspressiewe boodskap as positief geëvalueer. Direkte aanspreekvorme plaas klem op individue se keuse en waarde en bevorder dus die relasionele boodskap. Studente wat gewaardeer voel, het ook 'n goeie beeld van die Universiteit, omdat hulle voel dat die Universiteit hulle as waardevol en belangrik ag. Die manipulasie van die relasionele en ekspressiewe boodskappe in Vorm B het 'n positiewe effek op beeldprojeksie gehad.

Derdens koppel studente aanspreekvorme aan verantwoordelikheid. Vir party studente is die direkte aanspreekvorm positief omdat dit fokus plaas op wat van die student verwag word. Ander respondente voel egter dat hierdie fokus negatief is juis omdat daar iets van hulle verwag word. Die waarskynlikheid bestaan dat direkte aanspreekvorme verantwoordelikheid beklemtoon, ongeag of houdings positief of negatief is.

Vierdens kan aanspreekvorme verbind word aan hoe maklik 'n teks verstaan word. Studente voel dat indirekte aanspreekvorme die duidelikheid van die teks belemmer. Talle studente voel dat sinne met indirekte aanspreekvorme die spoed waarmee hulle lees sowel as die snelheid van hul begrip negatief beïnvloed. Direkte aanspreekvorme maak inligting vir hulle duideliker en vinniger verstaanbaar.

Laastens is daar wel 'n tendens wat dui op 'n negatiewe evaluering van direkte aanspreekvorme. Vir sommige studente doen die aanspreekvorm *jy* afbreuk aan hul behoefte aan respek. Hierdie evaluering hou verband met die veronderstelde magsafstand tussen die Universiteit en die student. Direkte aanspreekvorme in 'n hoë-magsafstand-verhouding is onvanpas vir party mense omdat die individu en die Universiteit nie in 'n persoonlike

verhouding staan nie. Hierdie studente verkies indirekte aanspreekvorme om 'n magsverhouding te behou en sien dit as 'n teken van wedersydse respek.

6.3 Houdings teenoor verwysings

Die onderhoud en tot 'n mindere mate ook vraelysresultate, toon dat studente die selfverwysing *ons* verkies. Die motivering van hierdie keuse het 'n sterk korrelasie met beeld, veral deur middel van die ekspressiewe en relasionele boodskappe. Studente is van mening dat die verwysings die mense agter die proses van aansoek beklemtoon. Dit skep by hulle 'n gerustheid dat die Universiteit nie net goed georganiseer is nie, maar ook 'n persoonlike belang in studente se sake het. Die persoonlike verwysing *ons* skep dus 'n gewenste beeld deur die ekspressiewe boodskap.

Relasioneel gesproke laat die verwysing studente welkom voel binne die struktuur van die Universiteit omdat hulle belangrik voel vir die instansie. Hoewel die eksklusiewe *ons* gebruik is, voel studente dat hulle deel is van die *ons* wat in die teks ter sprake is.

In teenstelling hiermee skep geen verwysing en indirekte verwysings soos *hierdie kantoor* en *die Universiteit* 'n gevoel van distansie tussen die student en die Universiteit. Studente voel dat hierdie verwysings te algemeen en onpersoonlik is en dus dat dit in baie gevalle verwarrend en niksseggend is. Daar is wel 'n handjievol studente wat net soos met aanspreekvorme voel dat die *ons*-verwysing nie vanpas is vir 'n akademiese instansie nie. Die neiging na formaliteit is egter minimaal en nie verteenwoordigend van die groter groep studente wat as respondente gebruik is nie.

6.4 Houdings teenoor sinskonstruksies (aktief en passief)

Die aktiefkonstruksie is waarskynlik vanpas vir kommunikasie wat aan studente gerig is. Aktiefkonstruksies het veral reaksies uitgelok oor die duidelikheid van die teks. Daar kan dus

beweer word dat die aktiefkonstruksie 'n positiewe effek op beeld het deur middel van 'n gunstige intellektuele toegangsroete. Studente vind hierdie konstruksie makliker om te verstaan en voel dat misverstande dus verminder word. Die meerderheid respondente het genoem dat hulle eerder Vorm B met aktiefkonstruksies sou lees as Vorm A met passiefkonstruksies.

Sinskonstruksie dra gevolglik ook by tot die intellektuele evaluering en aanvaarding van 'n teks. Verder is dit so dat aktiefkonstruksies 'n sterker mensgerigte styl meebring en daarom vriendeliker en meer simpatiek oorkom. Daar is dus genoeg rede om te glo dat aktiefkonstruksies, in plaas van passiefkonstruksies, 'n meer simpatieke beeldprojeksie tot gevolg mag hê. Daar is egter 'n mate van onsekerheid in die data wat daarop dui dat daar veel meer navorsing hieroor gedoen sal moet word.

6.5 Beleefdheidsmerkers se rol in die versagting van voorskriftelikheid

Studente voel dat die skrywers van Vorm A en Vorm B bevelend is en na 'n gesagsfiguur klink. Hierdie twee kenmerke word telkens deur studente verbind aan sowel die ekspressiewe as die relasionele boodskappe binne die teks. Studente wat negatiewe evalueringe van die magsverhouding het, noem dat die bevelende toon hulle minderwaardig laat voel as gevolg van intimidasie. Hulle voel dat die skrywer van veral Vorm A koud en streng is en nie die werklike beeld van die Universiteit reflekteer nie. Hulle voel dat die Universiteit nie in werklikheid so streng is soos wat die skrywer hier te kenne gee nie. In Vorm A word die identiteit van die Universiteit nie op 'n suksesvolle wyse bestuur en gereflekteer binne die beeld nie.

Party studente word egter nie afgeskrik deur die bevelende toon van die tekste nie. Studente koppel gesag en bevel aan die outoriteitsposisie van die Universiteit en vind dit vanpas. Studente ondervind ook Vorm B as bevelend, maar die meerderheid studente voel dat dit noodsaaklik is vir die Universiteit om stiptelik te wees. Die meerderheid respondente glo dat

Vorm B se skrywer in beheer is en weet wat hy/sy doen juis omdat die teks 'n bevelende toon het.

Die vraag of beleefdheidsmerkers wel die bevelende toon van 'n teks versag, het 'n tweedelige antwoord. Aan die een kant noem studente dat die skrywer van Vorm B meer toeganklik en vriendeliker voorkom. Aan die ander kant kom dit voor asof beleefdheidsmerkers op 'n indirekte wyse bevele meer aanvaarbaar maak. 'n Mens kan beweer dat beleefdheidsmerkers die bevele van 'n teks wel versag en dat dit 'n positiewe bydrae lewer tot die relasionele en ekspressiewe boodskappe, en ook die beeld van die skrywer en instansie.

6.6 Empatiemerkers se rol in die betoning van begrip

Hoewel studente voel dat die skrywers van albei vorms begrip het vir studente, koppel hulle nie noodwendig hierdie kenmerk aan empatiemerkers nie. Studente verbind empatie dikwels aan duidelikheid en hoe maklik hulle inligting verstaan. Response oor die mate van begrip in Vorm B het egter ook 'n ekspressiewe karakter wat nie in die response oor Vorm A genoem word nie. Studente voel naamlik dat die skrywer van Vorm B empatie betoon deur die indruk wat hulle kry van sy/haar toeganklikheid. Of hierdie indruk direk verband hou met empatiemerkers is nie duidelik nie.

Diegene wat wel empatiemerkers oplet, het baie uiteenlopende menings oor die uitwerking wat hierdie merkers het. Die helfte van die studente voel dat dit die skrywer vriendeliker, sagter en empaties laat voorkom en dat dit 'n positiewe ekspressiewe boodskap oordra. Die ander helfte voel besonders negatief oor die gebruik van empatiemerkers, hoofsaaklik omdat hulle 'n gevoel van wanhoop aan empatie koppel. Die gebruik van empatiemerkers het nie altyd 'n positiewe effek op die ekspressiewe boodskap nie. Dit moet liefsvol uitgelaat word, aangesien studente met negatiewe opinies 'n besondere sterk afkeur het. Studente wat positief voel oor die gebruik van empatiemerkers, het nie sterk opinies hieroor nie.

6.7 Die rol van grafika in beeldvorming

6.7.1 Opinies oor burokrasie

Daar is 'n groot verskil in hoe studente onderskeidelik Vorm A en B se grafika interpreteer. Die burokratiese gevoel van Vorm A skep by studente 'n negatiewe beeld van die instansie omdat hulle voel asof die Universiteit homself verhewe ag bo studente. Die veronderstelde magtsposisie en fokus op die ekspressiewe beeld is intimiderend vir studente. Hierteenoor ondervind studente Vorm B se grafika as glad nie burokraties nie. Die feit dat hierdie foto die relasionele en ekspressiewe boodskap bevat, het 'n groot invloed op studente se persepsie van die Universiteit. Hulle kan hulleself in die foto voorstel en identifiseer met die rol wat hier aan hulle gegee word.

Die meerderheid studente beskou hierdie foto as 'n refleksie van diversiteit. Die belang van hierdie observasies is baie waardevol vir die bestuur van die Universiteit se korporatiewe beeld. Studente wat diversiteit in die foto sien, voel met ander woorde dat die Universiteit se waardes, om onder meer 'n multi-kulturele en multi-rassige universiteit te wees in hierdie foto reflekteer word. Die klem op diversiteit is belangrik vir 'n universiteit wat mik om beduidend beter en beduidend anders te wees (Botman, 2006, Inhoudigingstoespraak, Universiteit Stellenbosch).

6.7.2 Houdings teenoor 'n fokus op geskiedenis

'n Sterk tendens wat na vore kom, is dat studente 'n klem op geskiedenis verwerp as gevolg van die implikasies wat dit op diversiteit het. 'n Klem op die verlede is gelyk aan 'n tekort aan waardering vir die verskeidenheid rasse wat aan die Universiteit studeer. Studente het veral om hierdie rede 'n afkeur van Vorm A se grafika en 'n voorkeur vir die grafika van Vorm B. Hoewel baie studente voel dat die geskiedenis van die Universiteit 'n goeie bemarkingsmiddel is vir sy beeld, verkies hulle 'n fokus op die toekoms wat almal in die beeld insluit.

6.7.3 Grafika se rol in die gevoel van gemak

Studente voel meer welkom in die grafika van Vorm B as die grafika van Vorm A. Hul houdings dui daarop dat die relasionele boodskap van Vorm B se foto positief is. Hulle voel onder meer asof hulle hulleself kan voorstel binne die grafika van Vorm B as gevolg van die realistiese uitbeelding van kampuslewe. Die grootste kritiek teen Vorm A se grafika is dat dit nie studente prikkel nie en eintlik niksseggend is. Die Universiteit mis in Vorm A die geleentheid om die studente by die Universiteit te betrek. Die resultate dui daarop dat die Universiteit grafika kan gebruik om die relasionele boodskap van sy dokument positief te beïnvloed en sodoende studente se beeld van die Universiteit te verbeter.

6.8 Verskille ten opsigte van geslag

6.8.1 Verwysings

Vroulike respondente hou almal van die *ons*-verwysing. Die twee respondente wat 'n probleem daarmee gehad het, is albei mans. Meer vroue (9) as mans (7) merk die verwysing op: terwyl mans veral stellings maak oor die duidelikheid en menslikheid van die verwysing, noem alle vroue iets oor die verhouding wat dit tussen hulle en die Universiteit skep.

6.8.2 Bevel en gesag

Ewe veel vroulike en manlike respondente evalueer Vorm A as bevelend. Die aantal mans wat Vorm B as bevelend bestempel, is egter dubbel soveel as die aantal vroue. Vroulike respondente ervaar met ander woorde Vorm B as minder bevelend as mans. Die vroulike respondente dui ook aan dat hulle Vorm B as nie bevelend ervaar nie, terwyl min mans hierdie evaluering gee.

6.8.3 Beleefdheidsmerkers

Daar is 'n beduidende verskil tussen die aantal manlike en vroulike respondente wat beleefdheid opmerk. Van die tien respondente wat beleefdheid bespeur, is twee manlik en agt vroulik. Die ongelyke verdeling bevestig teorieë oor die manier waarop mans en vroue kommunikeer. Vroulike respondente was beslis meer sensitief vir die bevestiging en onderhou van 'n verhouding tussen die leser en skrywer. Manlike respondente het die beleefdheid egter nie raak gelees nie en in die meeste gevalle slegs op die feite gekonsentreer.

Hierdie bevindinge bevestig die teorie van Tannen (1995). Sy beweer dat vroue oor die algemeen kommunikasie gebruik as 'n stuk sosiale gereedskap vir die vestiging, opbou en instandhouding van verhoudings, maar dat mans taal op 'n meer ekonomiese wyse gebruik en dit beskou as 'n instrument wat gebruik kan word om inligting oor te dra.

6.9 Verskille ten opsigte van ras

6.9.1 Aanspreekvorme

Die meeste van die respondente (18) verkies die direkte aanspreekvorm van Vorm B. Van die agt respondente wat die indirekte aanspreekvorm verkies, is ses van die respondente bruin. Hulle noem almal dat die direkte aanspreekvorm hulle laat voel asof die Universiteit hulle nie respekteer nie. Bruin studente voel ook dat die Universiteit hulle nie as *ky* kan aanspreek nie, omdat hulle nie mekaar ken nie. Die gevolgtrekking wat gemaak kan word, is dat bruin respondente 'n groter magsverskil tussen hulle en die Universiteit veronderstel en verkies.

6.9.2 Empatiemerkers

Daar is 'n beduidende verskil tussen die opinie van wit en bruin studente. Die meeste wit studente hou van die gebruik van empatiemerkers, terwyl die meeste bruin studente baie

negatief daarvoor voel. Bruin studente voer twee redes aan vir hul negatiewe gevoel oor empatiemarkers. In die eerste plek voel hulle nie asof dit hoort in formele kommunikasie nie. Tweedens voel hulle asof hulle nie 'n kans het om aanvaar te word nie. Die merker skep in hierdie geval nie vir hulle empatie nie, maar die gevoel van wanhoop. Hulle voel dat hulle nie sommer by die Universiteit sal aanvaar word nie.

Bruin studente ervaar die empatie as vals en dink dat die skrywer onopreg is. Deur die loop van hierdie studie is daar reeds voorgestel hoekom dit wel die geval is. Dit is waarskynlik so dat bruin studente die Universiteit as 'n superieur magsfiguur sien en dus nie die empatie as noodsaaklik of opreg beskou nie. Empatie pas nie by hulle siening van die Universiteit nie, omdat die Universiteit se besluite en opinies as reg beskou en nie betwyfel moet word nie. In 'n magsverhouding soos dié, is studente se opinies van minder belang en hulle aanvaar dit ook so.

6.10 Die korrelasie tussen spesifieke response en die algemene beeld van die Universiteit

Studente se algemene beeld van die Universiteit klink in hul evaluering van die Universiteit se aansoekvorm. Die ooreenkoms tussen studente se siening van die Universiteit se kultuur en identiteit as 'n gedissiplineerde instansie kom byvoorbeeld na vore in hul evaluering van die skrywer as 'n gesagsfiguur wat reëls en regulasies as belangrik ag. Studente wat die Universiteit beskou as 'n instansie wat gefokus is op diversiteit, maak opmerkings oor hierdie eienskappe soos wat hul kommunikasie dit reflekteer.

Daar is gevalle waar studente hul algemene beeld van die Universiteit nie kan vereenselwig met die kommunikasie van die oorspronklike vorm nie. 'n Spesifieke geval is studente se veronderstelde beeld oor hoe empaties die skrywer van die vorm is. Baie studente het aangedui dat Vorm A nie 'n realistiese weergawe is van wie en wat die Universiteit werklik is nie. Hulle het gevoel dat die Universiteit, hoewel hy gefokus is op reëls, nie so reëlgedrewe is soos wat die vorm te kenne gee nie.

Algemene en teksspesifieke houdings dui egter daarop dat kommunikasie wel 'n deurslaggewende rol speel in beeldprojeksie. 'n Instansie se beeld kan beïnvloed word deur die boodskappe van die teks en hierdie boodskappe kan gemanipuleer word deur middel van dokumentontwerp-aspekte.

6.11 Houdings teenoor die invul van vorms

Die meerderheid respondente voel besonder negatief oor die invul van vorms. Die meeste respondente voel dat vorms onnodig tydrowend is en dat dit altyd lang dokumente is. Hulle voel ook dat mense lui is en dat vorms invul nie 'n positiewe ervaring is nie. Die meeste respondente voel ook dat vorms gewoonlik moeilike woorde of konsepte bevat. Hulle is van mening dat mense dikwels inligting uitlaat omdat hulle nie vir hulp wil vra nie. Mense is bang dat ander sal dink hulle is dom as hulle nie 'n vorm verstaan nie.

Baie respondente kla dat vorms dikwels onduidelik is en dat vrae nie goed gemotiveer word nie. Hulle voel dus dat party vrae onnodig is. Baie respondente voel geïrriteer deur die klein spasie wat gelaat word vir hul antwoorde. Hulle neem dat vorms "*ingeprop*" lyk en nie "*gebruikersvriendelik*" is nie. Party respondente het 'n sterk afkeer van "*slegs vir kantoorgebruik-blokkies*". Hulle voel dit is onnodig om blokkies te plaas waar daar nie antwoorde verwag word nie, en vind dit verwarrend.

Respondente voel dat vorms oor die algemeen onpersoonlik is en dat alle vorms dieselfde lyk. Een respondent voel egter dat alle vorms nie noodwendig dieselfde hoef te lyk nie. Sy voel besonder positief oor *South African Revenue Service (SARS)* se herontwerp en noem dat ander instansies kan leer uit sy sukses. Sy voel dat haar beeld van 'n instansie direk afhanklik is van haar evaluering van die instansie se dokumentasie en dat sy deesdae 'n baie beter beeld van SARS het.

Studente se response bevestig dat die beeldprojeksie van vorms positief beïnvloed kan word deur die manipulasie van dokumentontwerp-aspekte. Hoewel mense reeds met 'n negatiewe houding 'n vorm "binnegaan", kan die positiewe beeld wat in hierdie vorm se ontwerp gereflekteer word, hul algemene persepsies omtrent vorms en hul beeld van 'n instansie positief verander.

6.12 Selfrefleksie op metodologieë

Die onderhoudprosedure het in die algemeen glad verloop. Die navorser skryf dit gedeeltelik toe aan die ruimte waarin onderhoude plaasgevind het. Respondente is naamlik in die navorser se woning ondervra wat beteken het dat respondente relatief gemaklik gevoel het. Die navorser het vooraf besluit om respondente nie in 'n professionele omgewing te ondervra nie, aangesien dit waarskynlik 'n negatiewe invloed sou hê op respondente se gemaklikheid en bereidheid om 'n oop en eerlike diskoers te voer. Hulle sou waarskynlik selfs meer gemaklik gevoel het in 'n omgewing wat aan hulle bekend is, maar die navorser het vir veiligheidsredes nie na die wonings van respondente gegaan om hulle te ondervra nie.

Daar is egter 'n probleem wat aandag in hierdie bespreking verdien. Die navorser het ondervind dat bruin manlike respondente nie so spraaksaam was of gewillig was om hulle houdings met haar te deel nie. Sy skryf dit toe aan die heterogene aard van die verhouding tussen haar en hierdie respondente. As 'n wit vroulike navorser het bruin mans haar nie as deel van hulle ras of geslagsgroep beskou nie en die indruk het bestaan dat hulle haar ook minder geredelik aanvaar het. Die navorser stel dus voor dat toekomstige navorsers verskillende onderhoudvoerders vir verskillende groepe gebruik. Sy is van mening dat 'n verhouding met die minste verskille tussen navorser en respondent waarskynlik 'n gemakliker atmosfeer sal skep en dus die mees akkurate en volledige response sal uitlok.

'n Interessante verskynsel wat uit die tweeledige metodologie van die studie na vore gekom het, is die feit dat die onderhoudsmetodologie probleemkwessies van die vraelys kon uitwys. 'n

Voorbeeld hiervan is respondente se begrip van terme in die vraelys, spesifiek met verwysing na die term *aanspreek*. Respondente het gedurende die vraelyskomponent aangedui dat hulle van albei vorms se aanspreekvorme hou. Party respondente wat hierdie evaluering in die vraelys gegee het, het egter tydens die onderhoudskomponent na die aanspreekvorm *jy* verwys en genoem dat hulle nie daarvan hou nie. Respondente het dus nie noodwendig die term *aanspreek* in die vraelys verstaan nie, maar het ten spyte hiervan wel 'n oordeel gevel. Die onderhoudskomponent het die navorser se aandag daarop gevestig dat respondente nie noodwendig terme in die vraelys verstaan het nie en ook nie die vrymoedigheid gehad het om vir 'n verduideliking te vra nie. Die implikasie van hierdie bevinding lê 'n moontlike probleem by vraelyste bloot, naamlik dat vraelyste as asosiale metode nie altyd korrek verstaan word nie en daarom nie altyd akkurate resultate oplewer nie. Navorsers moet bewus wees van hierdie faktor en vraelyste so maklik en verstaanbaar as moontlik opstel.

'n Verdere noemenswaardige kwaliteit van 'n dubbele metodologiese ontwerp is die feit dat die resultate van die metodologieë nie altyd ooreengestem het nie. Dit kan toegeskryf word aan twee faktore. Die eerste is die aard van hierdie metodologieë. Vraelyste is asosiale meetinstrumente wat beteken dat dit voltooi word sonder enige interaksie of eksterne invloede. Respondente is tot 'n mindere mate betrokke by die invul van 'n vraelys juis omdat dit nie motivering verg nie. Onderhoude is egter sosiale metodes en dit kan beïnvloed word deur die interaksie tussen die navorser en die respondent, maar ook deur eksterne invloede soos die atmosfeer van die vertrek, die respondent se gemak en die inligting wat uitgeruil word tydens die onderhoud. Hoewel die navorser in hierdie studie die onderhoude so gestruktureer en konstant probeer hou het as moontlik, kan sy nie met sekerheid sê dat daar geen eksterne invloed was op respondente se menings nie.

Die tweede faktor waaraan verskille tussen die data van vraelys- en onderhoudmetodes toegeskryf kan word, is die feit dat respondente gedurende die vraelyskomponent slegs een vorm by hulle gehad het en tydens die onderhoudskomponent albei vorms. Respondente kon tydens die onderhoudskomponent verskillende weergawes van een dokument met mekaar

vergelyk. Respondente het egter slegs in die laaste gedeelte van die onderhoud die tweede vorm ontvang en dit is dus onmoontlik dat dit die motiverings van hul antwoorde op die vraelys beïnvloed het. Hulle het wel in die laaste gedeelte van die ondersoek die vorms vergelyk om sodoende 'n gemotiveerde keuse uit te oefen soos dit ook deur die navorser in hoofstuk 3 bespreek is.

Dit is egter nie verbasend dat twee verskillende metodes soms verskillende resultate sal oplewer nie. Die vraag waarmee 'n mens gevolglik worstel, is of vraelys- of onderhoudsresultate die betroubaarste is. Aan die een kant is vraelysdata gegrond op respondente se aanvanklike houdings, maar respondente het nie nodig gehad om menings te motiveer nie en het dalk lukraak met die vrae omgegaan. Aan die ander kant word onderhoude beïnvloed deur eksterne faktore, maar dit is wel besonder waardevol vir die sosiale wetenskaplike omdat dit respondente se houdings en evalueringe op meer gemotiveerde wyse blootlê. Die navorser kan nie 'n antwoord gee op die vraag oor of vraelys- of onderhoudsmetodes meer betroubaar is nie. Die indruk word egter baie sterk in hierdie projek gevestig dat 'n kombinasie van metodologieë waardevolle insigte kan opwerp.

6.13 Kritiese evaluering van die IFP-model

Die IFP-model het in baie opsigte die studie gelei en ondersteun. Die volgende twee opmerkings kan gemaak word oor die bruikbaarheid en geldigheid van hierdie model. In die eerste plek het die model die operasionalisering van konsepte vergemaklik. Die model het gedien as 'n basis vanwaar verskillende konsepte geposisioneer is, ook in interaksie met mekaar. Die model stel byvoorbeeld voor dat die beeldvormingsproses veral afhanklik is van die manier waarop die relasionele en ekspressiewe boodskappe geskryf is. Op grond hiervan het die navorser die dokument wat in die studie gebruik is, geanaliseer om die relasionele en ekspressiewe boodskappe van die spesifieke dokument te evalueer aan die hand van die dokumentontwerp-aspekte wat in die teks teenwoordig was. Die navorser kon dus aan die hand van die model spesifieke dokumentontwerp-aspekte verander om die boodskappe te verbeter en ook die

beeldvormingsproses te beïnvloed. Dit het uiteraard die studie ondersteun deur konsepte minder abstrak en meer toetsbaar of operasionaliseerbaar te maak.

Tweedens het die model ook 'n rol gespeel in die wyse waarop die houdings van respondente getoets is. Die model stel voor dat mense nie net een beeld van 'n instansie het nie, maar dat daar botsende, veelvoudige en selfs toevallige beelde bestaan. Hierdie verdeling is reeds in hoofstuk 2 bespreek. Die model het byvoorbeeld gedikteer dat respondente se menings oor die algemene beeld van die Universiteit sowel as hul interpretasies van spesifieke aspekte van die beeld binne die dokument getoets kon of moes word. Op hierdie manier is die ryk versameling van beelde vasgevang in die data van hierdie studie.

Die studie het egter ook bygedra tot 'n moontlike uitbreiding van die model. Hoewel die model aandui dat dokumentontwerp-aspekte soos styl 'n invloed kan hê op die proses van beeldvorming, dui dit nie aan watter aspekte van styl spesifiek verantwoordelik is vir hierdie invloed nie. Die resultate van hierdie studie dui egter die meer spesifieke effekte van verskillende elemente aan om sodoende die vinger te lê op watter aspekte van styl 'n invloed op die beeldvormings- en beeldprojeksieproses sou kon hê. Die model kan verder uitgebrei word deur ondersoek in te stel na ander aspekte van dokumentontwerp, soos inhoud en struktuur, om sodoende ook in hierdie aspekte spesifieke elemente te identifiseer wat die beeldvormingsproses sou kon beïnvloed.

As 'n finale oordeel voel die navorser tevrede met die model se bydrae as 'n rigtinggewende raamwerk tot die aanloop en die voltooiing van die studie.

6.14 Verdere navorsingsmoontlikhede

Tendense wat in hierdie studie geïdentifiseer is, moet beslis ook deur middel van 'n kwantitatiewe studie getoets word. Dit sal interessant wees om in die eerste plek te sien of

resultate wel beduidend is en in die tweede plek, of resultate ooreen sal stem met die resultate van hierdie studie.

Die studie kan ook gerepliseer word deur die gebruik van 'n tussengroep-ontwerp eerder as 'n binnegroep-ontwerp. Die resultate van 'n tussengroep-ontwerp, waartydens elke student slegs een weergawe te sien kry, sal waarskynlik minder beduidende resultate oplewer, omdat respondente makliker probleme en voorkeure identifiseer aan die hand van vergelyking. 'n Tussengroep-ontwerp word voorgestel aangesien dit die realiteit van kommunikasie in konteks ondersoek.

Die ondersoek het slegs die opinies van Afrikaanssprekende studente ondersoek. Die studie kan dus ook gerepliseer word met die gebruik van Engelse studente wat dus ook swart studente sal insluit. Talle interkulturele studies toon dat die swart bevolking van Suid-Afrika 'n groter magsafstand tussen hulle en figure van outoriteit verwag en verkies. 'n Mens sou die hipotese kon toets of swart studente minder positief sal voel oor die aanwesigheid van menslikheid in vorms en of hulle 'n meer afstandige benadering sou verkies.

Die studie is verder slegs op studente vanuit die Humaniora uitgevoer. Toekomstige navorsing moet ook gedoen word met studente van ander fakulteite. Die moontlikheid bestaan dat daar verskille kan wees in die wyse waarop verskillende fakulteite se studente verkies om te kommunikeer.

'n Verdere punt wat gemaak moet word, is dat hierdie studie slegs 'n enkele teks en ook 'n spesifieke tipe dokument, naamlik vorms gebruik het. Daar sal verdere ondersoek ingestel moet word na die aanwesigheid en invloed van menslikheid op beeld in ander genres.

Bibliografie

Arksey, H & Knight, P.(1999). *Interviewing for social scientists*. Londen: SAGE Publikasies

Bauer, M.W. & Gaskell, G. (2000). *Qualitative researching with text, image and sound; a practical handbook*. Londen: SAGE Publikasies

Bernstein, D. (1985). *Corporate image and reality: a critique of corporate communications*. Eastbourn: Holt, Rinehart & Winston Ltd.

Botman, R. (2006). *Pro-aktiewe investering vir herposionering en volgehoue verbetering van US* (inhuldigingstoespraak). Universiteit Stellenbosch. Beskikbaar by http://www.sun.ac.za/news/NewsItem_Afr.asp?Lang=1&ItemID=14465

Brown, P & Levinson, S.C. (1987). *Politeness: Some Universals in language Usage*. Cambridge University Press, Cambridge.

Burger, P & De Jong, J. (1997). *Handboek stijl: adviezen voor aantrekkelijk schrijven*. Amsterdam: Martinus Nijhoff uitgewers Groningen

Carliner, S. (2000). Physical, cognitive and affective: a three-part framework for information design. *Technical Communication*, 47 (4): 561- 576

Coney, M.B & Steehouder, M. (2000). Role Playing on the Web: Guidelines for Designing and Evaluating Personas Online. *Technical Communication*. Aug: 337-339

Cornelissen, J. (2000). Reputation management, corporate image: an audience centred model. *Corporate communications; an International Journal*, 5 (2): 119-125.

De Stadler, L.G. (2007a). *Dokumentanalise en -ontwerp*, Boek 1 (Universiteit Stellenbosch klasnotas).

De Stadler, L.G. (2007b) *Aspekte van styl: kernaantekeninge*. (Universiteit Stellenbosch klasnotas).

De Stadler, L.G. (2007c) *Is this what I look like? Effective document design and image projection*. Conference of the LSSA, Potchefstroom.

De Stadler, L.G. (2007d) *Corporate culture and corporate communication: an introduction*. (Universiteit Stellenbosch, klasnotas)

De Stadler, L.G. (2007e). *Visuele elemente in dokumentontwerp*. (Universiteit Stellenbosch klasnotas).

De Stadler, L.G. (2008). *Lesergerigheid/Mensgerigheid as tekskenmerk. Ongepubliseerde artikel*. Stellenbosch: Universiteit Stellenbosch.

De Stadler, L.G. & Lourens, A. (not dated). *There is someone who needs to read: reader-focus in correspondence*. Werkswinkel aangebied by die Taalsentrum van Universiteit Stellenbosch.

Du Toit, P.D. & Smith-Müller, W. (2003). *Stylboek: riglyne vir paslik skryf*. Pretoria: Van Schaik uitgewers.

Gioia, D.A., Schultz, M, Corley, K.G. (2000) Organizational identity, image and adaptive instability. *The Academy of Management and Review*, 25 (1): 63-81.

Hatch, M.J. & Schultz, M. (1997). Relationship between organizational culture, identity and image. *European Journal of Marketing*, 31 (5/6): 356-365.

Hooghiemstra, R. (2000) Corporate communication and impression management: new perspectives why companies engage in corporate social reporting. *Journal of Business Ethics*, 27: 55-86.

Jansen, C & Steehouder, M. (2001). How research can lead to better government forms. In D. Janssen & R. Neutelings (red). *Reading and writing government documents*. Amsterdam: Benjamins, bl 11-36

Kazoleas, D, Kim,Y & Moffitt, M.A. (2001). Institutional image: a case study. *Corporate Communications: an International Journal*, 6 (4): 205-216.

Keats, D.M. (2000) *Interviewing: a practical guide for students and professionals*. Buckingham: Open University Press.

Krueger, R.A. (1998). *Focus group kit 3: Developing Questions for focus groups*. Londen: SAGE publikasies.

Krueger, R.A. (1998). *Focus group kit 4: Moderating focus groups*. Londen: SAGE publikasies.

Krueger, R.A. (1998). *Focus group kit 5: Analysing and Reporting focus group results*. Londen: SAGE publikasies.

Morgan, D.L. (1998). *Focus group kit 2: Planning for focus groups*. Londen: SAGE publikasies.

Steehouder, M, Jansen, C, Maat, K, Van der Staak, J, De Vet, D, Wittenveen, M & Woudstra, E. (1999). *Leren communiceren: handbook voor mondelinge en schriftelijke communicatie*. Nederland: Wolters- Noordhoff Groningen.

Tannen, D. 1995. *Talking from 9 to 5*. Londen: Virago Press.

Universiteit Stellenbosch se korporatiewe-identiteitsgids. Besikbaar by

http://www.sun.ac.za/university/ciguideelines_new/ciguideelinesenglish/Introduction/intro1.htm

Universiteit Stellenbosch se strategiese raamwerk. Besikbaar by

<http://www.sun.ac.za/university/StratPlan/stratdok.htm>

Wigston, D. (1997). Content analysis in communication research. In Du Plooy, G.M. (red), *Introduction to communication course book 2: communication research*. Kenwyn: Juta & Co Ltd.

BYLAE A : Vorm A, die oorspronklike vorm

VOORGRAADSE AANSOEK OM TOELATING TOT DIE UNIVERSITEIT VIR DIE JAAR

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

(VIR KANTOORGEBRUIK)

--	--	--	--

TITEL	VAN	VOORLETTERS	GEBOORTEDATUM (DD/MM/JJJJ)

PROGRAM WAT U WIL KOM VOLG	
----------------------------	--

R150 AANSOEKGELD



UNIVERSITEIT VAN STELLENBOSCH

Posadres:

Afdeling Toelating,

Universiteit van Stellenbosch

Privaatsak X1, Matieland, 7602

Tel.: (021) 8084515 Faks: (021) 8084499

Tuisbladadres: www.sun.ac.za

SLEGS VIR
KANTOORGEBRUIK

KWITANSIENOMMER

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ONTVANGS

PROGRAM GOEDGEKEUR

B. SKOLASTIESE PRESTASIES

Briewe							
Slegs vir kantoorgebruik		Losies					

1. Voorskrifte

- (a) Hierdie rapport moet deur huidige sowel as afgestudeerde leerders (gematrikuleerdes) self voltooi word. Huidige graad 12 aansoekers se simbole en/ punte moet deur skoolhoof nagegaan en bevestig word. "B.3" hieronder.
- (b) Persone wat aan 'n kollege of universiteit gestudeer het, moet 'n afdruk van hulle skoolleidsertifikaat saam met die aansoekvorm inlewer.
- (c) **Huidige leerders moet saam met die voltooide rapportvorm hulle oorspronklike Graad 11 eindrapport of 'n afdruk daarvan aanheg.**

2. Skoolrekord

Naam van skool:

Adres van skool:

Graad 12 jaar: Telefoonnommer: Skakelkode nommer

Skoolvakke: (Tale: voor 2009 - meld 1e of 2e taal, na 2008 - meld huis- of addisionele taal)

Jaar	Kantoor-gebruik	Skoolvaknaam	voor 2009 Gr 12		na 2008 Gr 12	Kantoor-gebruik
			(HG or SG)	Simbool	Punt / %	
Totaal/Gemiddeldesimbool						

Eksaminerende owerheid:

	21	Wes-Kaap
	24	Noord-Kaap
	25	Gauteng
		Ander (spesifiseer)

Tipe vrystelling: (slegs indien reeds matriek afgelê)

	2	Algehele vrystelling
	7	Voorwaardelike vrystelling op grond van ouderdom
	8	Senior sertifikaat sonder vrystelling
		Ander (spesifiseer)

Indien na matriek enige aanvullende skoolvakke geskryf of voornemens is om te skryf, meld vakke en sentrum:

Jaar	Kantoor-gebruik	Vakke	(HG of SG)	Eksamennr.	Punte verkry	Punte Totaal	%	Simb

3. Verklaring

Ek / Ons verklaar hiermee dat die punte en / of simbole wat op hierdie rapportvorm verstrek word, korrek is.

Geteken: Aplikant

Geteken: Skoolhoof
(Slegs van toepassing op matrikulante)

Datum (dd/mm/jjjj)

LW.:

- (a) Die inligting op hierdie bladsy moet in die geval van leerders deur die skool gekontroleer en/of voltooi word.
- (b) Indien u op grond van onder meer voorgaande verklaring voorlopig meegedeel word dat u toelating as student in orde sal wees, geskied dit in goeie trou en met die uitdruklike verstandhouding dat u uiteindelik moet voldoen aan al die vereistes wat die Universiteit vir toelating en registrasie stel, voordat u toelating finaal goedgekeur kan word.
- (c) Dokumente soos in 1 hierbo voorgeskryf moet aangeheg word.

Skool se stempel

C. NASKOOLSE AKTIWITEITE

Hoeveelste registrasie aan 'n universiteit sal dit wees?

<input type="checkbox"/>	Eerste
--------------------------	--------

<input type="checkbox"/>	Tweede of verdere
--------------------------	-------------------

Hoofbetrokkenheid in die jaar voor aanvang van beoogde studie by US.:

<input type="checkbox"/>	1	Skool	<input type="checkbox"/>	4	Universiteit	<input type="checkbox"/>	7	Tegniese Kollege
<input type="checkbox"/>	2	SANW	<input type="checkbox"/>	5	Technikon	<input type="checkbox"/>	8	Ander (spesifiseer)
<input type="checkbox"/>	3	Werk	<input type="checkbox"/>	6	Onderwyskollege			

Verstrek besonderhede van u aktiwiteite na skool tov elke jaar voor inskrywing by US:

Volledige besonderhede van elke jaar na matriek (akademies en nie-akademies)									
Tydperk		Naam van Universiteit/Technikon/Kollege/Universiteit van Tegnologie, ens. of nie-akademiese aktiwiteit beoefen, bv. gewerk, oorsee, ens.	Naam van graad/dipl./sert.	Studie voltooi (Ja of Nee)	Studentenommer				
Vanaf Jaar Mnd	Tot Jaar Mnd								

L.W. Voornemende studente wat aan ander universiteite gestudeer het, moet volledige akademiese rekords en gedrag-sertifikate van die betrokke universiteite aanheg, anders kan hulle aansoeke nie oorweeg word nie.

D. OUER/VOOG SE BESONDERHEDE

Verwantskap met aansoeker:

<input type="checkbox"/>	1	Vader
<input type="checkbox"/>	2	Moeder
<input type="checkbox"/>	3	Voog

Titel van die persoon:

<input type="checkbox"/>	Spesifiseer
<input type="checkbox"/>	

Aan wie word rekening gestuur:

<input type="checkbox"/>	1	Vader
<input type="checkbox"/>	2	Moeder
<input type="checkbox"/>	3	Voog

<input type="checkbox"/>	4	Aansoeker
<input type="checkbox"/>	5	Ander

Ouer/Voog se van:

Voorletters: Geb. datum:

Is vader 'n oudstudent van die US? Ja Nee

Is moeder 'n oudstudent Ja Nee

Indien bekend, vader se studentenommer:

Indien bekend, moeder se studentenommer:

Vader se ID Nummer:

Moeder se ID Nummer:

Moeder se Nooiensvan van US:

Moeder se Voorletters indien 'n oudstudent van US:

Posadres: Skei adresreëls met kommas, bv. UNIVERSITEITSWOONSTEL 101, KERKSTRAAT, DALSIG, STELLENBOSCH.

<input type="text"/>	Poskode:	<input type="text"/>	Huistelefoonnr.:	<input type="text"/>
----------------------	----------	----------------------	------------------	----------------------

Werkadres:

<input type="text"/>	Poskode:	<input type="text"/>	Werktelefoonnr.:	<input type="text"/>
----------------------	----------	----------------------	------------------	----------------------

Werkgewer:

Beroep:

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

Faksnommer:

<input type="text"/>	Skakelkode	nommer
----------------------	------------	--------

Selfoonnummer:

<input type="text"/>	nommer
----------------------	--------

E-posadres:

<input type="text"/>

E. ADDISIONELE INLIGTING

1. Gestremdhede

Ly u aan enige van die volgende gestremdhede:

1	Blindheid	3	Serebrale verlamming	Ander (spesifiseer)
2	Doofheid	4	Spraakgebrek	

Maak u van 'n rolstoel gebruik:

Ja	Nee
----	-----

(Inligting word benodig om persone met gestremdhede, waar moontlik, te help)

2. Inligting van werkende persone

Beroep:

Werkgewer:

Telefoonnummer van aansoeker:

Kantoorure: Skakelkode nummer

Na-ure: Skakelkode nummer

Faksnommer: Skakelkode nummer

E-posadres:

Paspoortnummer:

Permitvervaldatum: (dd/mm/jjjj)

F. LOSIESAANSOEK

1. **Let Wel:** Aansoeke om losies in 'n Universiteitskoshuis vir 'n betrokke jaar sluit op **30 Junie** van die voorafgaande jaar.

2. **Verlang u losies in 'n Universiteitskoshuis?**

Ja	Nee
----	-----

Dames:

59 Goldfields	73 Huis Nemesia	69 Irene	65 Monica
67 Harmonie	74 Huis Serruria	63 Lydia	76 Nerina
71 Heemstede	61 Huis ten Bosch	66 Minerva	62 Sonop
72 Huis Erica	101 Metanoia		

Mans:

51 Dagbreek	52 Helderberg	53 Huis Marais	54 Simonsberg
56 Eendrag	42 Helshoogte	43 Huis Visser	55 Wilgenhof
48 Goldfields	41 Majuba	100 Metanoia	

Senior studente:

60 Huis de Villiers (Mans en Dames)	49 Huis McDonald (Mans en Dames)	50 Lobelia (Mans en Dames)	40 Universiteitshuise (Mans en Dames)
16 Concordia (Mans en Dames)			

G. OOREENKOMS

G.1 Onderneming deur aansoeker

Ek verklaar

- dat ek my vergewis het van die "Voorskrifte by die invul van die aansoekvorm" ingesluit in hierdie aansoekvorm;
- dat die besonderhede deur my hierbo in hierdie aansoekvorm verstrekk, waar en korrek is;
- dat ek begryp dat die Universiteit geregtig is om my inskrywing as student onmiddellik te kanselleer indien dit sou blyk dat die besonderhede hierbo in hierdie aansoekvorm verstrekk, onwaar of onjuis is;
- dat ek my vergewis het, en in die toekoms op hoogte sal hou, van die inhoud van die toepaslike Raadsbesluite van die Universiteit se Statuut, reëls en taalbeleid (waaronder die Studentereglement) soos van tyd tot tyd deur die Universiteitsraad of deur enige ander bevoegde instansie of persoon aan die Universiteit verbonde, vasgestel (Uiteensettings van genoemde taalbeleid en Studentereglement is in Deel 1 van die Jaarboek vervat);
- dat ek my deur al die studiejare, vir watter program ookal, verbind tot die nakoming van die Statuut en al die reëls vermeld in (d) hierbo, asook van wysigings aan of vervangings daarvan;
- dat ek onderneem om geen eis van enige aard teen die Universiteit of enige werknemer van die Universiteit in te stel nie en om op geen wyse hoegenaamd die Universiteit of enige werknemer van die Universiteit aanspreeklik te hou vir enige skade of verlies van watter aard ook al wat ek persoonlik of aan eiendom van my mag ly en wat regstreeks of onregstreeks spruit uit enige van die volgende nie: my deelname aan enige aktiwiteit van watter aard ook al wat te doen het met my studie of opleiding of met sport of ontspanning van enige aard; of my gebruik van enige perseel, gebou, toerusting of fasiliteit van die Universiteit van watter aard ook al; of my verblyf in of besoek aan Universiteitshuisvesting; en dat sodanige deelname, gebruik, verblyf of besoek op my eie verantwoordelikheid sal geskied en dat ek die risiko daaraan verbonde vrywillig aanvaar, en dat ek verstaan dat die Universiteit geen versekering vir hierdie doel namens my of vir my voordeel uitneem nie;
- dat ek die Universiteit magtig om, indien ek dringende mediese behandeling sou benodig, geskikte mediese hulp te verkry en ek aanvaar die verantwoordelikheid vir die betaling van die koste so aangegaan en dat ek verstaan dat die Universiteit geen mediese of korttermynversekering vir hierdie doel namens my uitgeneem het nie;
- dat ek onverwyld die nodige mediese advies of behandeling sal verkry indien ek rede het om te vermoed dat ek enige aansteeklike of oordraagbare siekte het wat 'n risiko vir ander persone kan skep deur my deelname aan enige aspek van universiteitbedrywighede, insluitende, sonder beperking, verblyf in Universiteitshuisvesting, bywoning van enige onderriggeleentheid, aflê van eksames of toetse of deelname aan Universiteitsverbonde projekte, -sport of -ontspanning; en indien dit volgens sodanige mediese advies wenslik is, dat ek my sal onttrek aan enige sodanige Universiteitsbedrywigheid; en dat ek die Universiteit vrywaar teen enige aanspreeklikheid van watter aard ook al wat vir die Universiteit voortvloei, direk of indirek, as gevolg van my versuim om hierdie onderneming na te kom;
- dat ek my verbind tot die stiptelike betaling van alle studie-, klas-, losies- en ander gelde wat van tyd tot tyd deur die Universiteit gehef mag word gedurende die jare waarvoor ek as student aan die Universiteit registreer;
- dat ek voorts onderneem om alle regskoste van die Universiteit te betaal indien ek sou versuim om enige plig ten opsigte van die betalings in (i) genoem na te kom;
- dat ek die geldende beleid betreffende die eienaarskap van intellektuele eiendom wat ek gedurende die loop van my studie aan die US skep, aanvaar.
- In terme van art 37 van die Wet op die Bevordering van Toegang tot Inligting, Wet 2 van 2000, word die Universiteit hiermee versoek om die inligting in hierdie aansoekvorm verstrekk, asook inligting wat enige derde party aan u verstrekk en wat voortspruit uit my aansoek om toelating tot die Universiteit van Stellenbosch, vertroulik te hanteer.

Handtekening van aansoeker

Datum

(dd/mm/jjjj)

G.2 Onderneming deur ouer of voog

(Hierdie gedeelte moet ingevul word deur die ouer van 'n minderjarige wat aansoek om toelating tot die Universiteit doen.)

Ek verklaar

- dat ek my vergewis het van, en toestem tot, die verklaring deur my minderjarige kind of pupil in G.1 hierbo en dat die besonderhede in hierdie aansoekvorm deur hom/haar verstrekk, waar en korrek is;
- dat ek in die besonder daartoe toestem dat my minderjarige kind of pupil hom/haar verbind tot die nakoming deur al sy/haar studiejare van die Universiteit se Statuut en reëls soos van tyd tot tyd deur die Universiteitsraad vasgestel of deur enige ander bevoegde instansie of persoon aan die Universiteit verbonde;
- dat ek hiermee gesamentlike en afsonderlike verantwoordelikheid met my minderjarige kind of pupil aanvaar vir die betaling van alle gelde vermeld hierbo in G.1.(i) wat aan die Universiteit verskuldig mag word gedurende die totale duur van sy/haar studie aan die Universiteit (insluitend studie na die bereiking van meerderjarigheid) en onderneem om dit stiptelik te betaal;
- dat ek onderneem om geen eis van enige aard teen die Universiteit of enige werknemer van die Universiteit in te stel nie en om op geen wyse hoegenaamd die Universiteit aanspreeklik te hou vir enige skade of verlies wat regstreeks of onregstreeks spruit uit enige van die volgende nie: my kind of pupil se deelname aan enige aktiwiteit van watter aard ook al wat te doen het met sy of haar studie of opleiding of met sport of ontspanning van enige aard; of sy of haar gebruik van enige perseel, gebou, toerusting of fasiliteit van die Universiteit van watter aard ook al; of sy of haar verblyf in of besoek aan Universiteitshuisvesting; en dat sodanige deelname, gebruik, verblyf of besoek op sy of of haar eie verantwoordelikheid sal geskied en dat hy die risiko daaraan verbonde vrywillig aanvaar, en dat ek verstaan dat die Universiteit geen versekering vir hierdie doel namens my of my kind of pupil of vir die voordeel van my of my kind of pupil uitneem nie; en ek onderneem verder om die Universiteit en enige werknemer van die Universiteit skadeloos te stel indien my minderjarige kind of pupil met my bystand nie regsgeldiglik die Universiteit kan vrywaar teen aanspreeklikheid soos hierbo uiteengesit nie.
- dat ek sowel as my kind of pupil ons verbind tot par. (d) van G.1. hierbo.

Handtekening van ouer of voog

Datum

(dd/mm/jjjj)

Hoedanigheid (vader, moeder of voog)

Druk 2005

VOORSKRIFTE BY DIE INVUL VAN DIE AANSOEKVORM

1. Die aansoekvorm moet sorgvuldig en volledig in DUIDELIK LEESBARE HOOFLETTERS-DRUKSKRIF ingevul en daarna onderteken word. Waar besonderhede in blokkies verstrekt moet word, moet van die eerste blokkie af ingevul word, een letter of leesteken per blokkie. Vul slegs die ingekleurde blokkies in.
2. Die universiteit aanvaar geen verantwoordelikheid vir vertraging by die oorweging van aansoeke as gevolg van ontbrekende besonderhede t.o.v. 'n aansoek nie.
3. 'n Bedrag van R150 aansoekgeld moet by die voltooiende aansoekvorm ingesluit word. Die aansoekgeld is nie terugbetaalbaar nie. (Tjeks uitgemaak aan: Universiteit van Stellenbosch) **(GEEN KONTANT)**.
4. Sluitingsdatums:
 - (a) Voornemende studente wat AANSOEK OM TOELATING AS STUDENT (vir keuringsprogramme) en om KOSHUISPLASING vir 'n gegewe jaar voor 30 Junie van die voorafgaande jaar doen, se aansoeke word in 'n vroeë stadium afgehandel. Dit is veral belangrik by die keuringsprogramme, t.w. BA in Beeldende Kunste; BA Regte; BComm (met Regsvakke); BEdPsg; BRek; BIng; BArbeidsterapie; BRek LLB; BSc in Fisioterapie; BSc Dieetkunde; MBChB; B in Spraak-Taal- en Gehoortherapie; LLB; B.Dram. Sluitingsdatum vir Gesondheidswetenskappe: 31 Mei.
 - (b) Laataansoeke (nie-keuringsprogramme) sal egter na 30 Junie tot die einde van September van die voorafgaande akademiese jaar oorweeg word, mits die verdere besonderhede wat vir oorweging nodig is (vertroulike skoolrapport of finale simbolestaat of studierekord en gedragcertifikaat), by die aansoek ingesluit is. Na 30 September van die voorafgaande jaar word aansoekvorms slegs in baie uitsonderlike gevalle op meriete uitgereik. By elke sodanige laataansoek mag 'n ekstra R100 gehef word.
 - (c) Aansoeke om toelating tot alle nagraadse programme sluit die middel van Januarie, tensy anders in die betrokke deel van die Jaarboek aangedui.
5. Alle voornemende voorgraadse aansoekers moet toegangstoetse aflê. Geen student kan registreer indien hy/sy nie die toetse afgelê het nie.
6. Die datum van ontvangs van die voltooiende aansoekvorm word beskou as datum van aansoek.
7. Die volgende dokumente moet by die aansoekvorm ingesluit word:
 - (a) Huidige Gr 12 leerders moet 'n gewaarmerkte kopie van Gr 11 eindeksamen simbole aanheg.
 - (b) Vir aansoekers wat reeds die skool verlaat het, ongeag of hulle reeds 'n ander universiteit of kollege bywoon of bygewoon het: 'n fotokopie van simbole behaal in die finale skooleksamen, asook in enige aanvullende eksamen(s).
 - (c) Vir aansoekers wat reeds grade of diplomas aan ander universiteite of kolleges volg/verwerf het: fotokopie van akademiese verslae (d.w.s. vakke gevolg en syfers/simbole daarin behaal) en gedragcertifikate.

L.W.: Sonder bogenoemde dokumente kan aansoeke nie oorweeg word nie.

8. Die inlewering van 'n voltooiende aansoekvorm by hierdie kantoor beteken nie dat die aansoeker as student aanvaar is en as sodanig mag registreer nie. Alle aansoeke word in oorweging geneem en alle aansoekers word van die uitslag verwittig. Indien nodig sal die Universiteit addisionele inligting inwin en onderhoude met voornemende studente voer. Diegene wat 'n mededeling ontvang dat hulle vir 'n bepaalde jaar as student aanvaar is, moet gedurende Februarie van die betrokke jaar volgens die vasgestelde registrasieprogram wat vooraf aan hulle geops word of wat by aankoms op Stellenbosch by die Universiteitskantoor aangevra kan word, as student registreer, mits hulle aan die toelatingsvereistes tot die Universiteit voldoen en vir die betrokke studieprogram kwalifiseer.
9. Aansoekers mag onder geen omstandighede meer as een aansoekvorm indien of vir meer as een program as student registreer nie.
10. 'n Aansoek om wysiging van 'n voorgenome studieprogram moet skriftelik gedoen word.
11. Slegs oorspronklike aansoekvorms word gehanteer (geen fakse of afskrifte nie). (Aansoekvorms is ook op Internetadres: www.sun.ac.za beskikbaar.)
12. Indien 'n voornemende student nie 'n SA Burger is nie, moet hy 'n kopie van sy ID-dokument of verblyf- of studiepermit aanheg. Ook in geval van dubbel burgerskap.

BELANGRIKE KONTAKNOMMERS

Internetadres: <http://www.sun.ac.za>

Toelating	808-4546/808-4514
Jaarboeke	808-4515
Losiesnavrae.....	808-3892
Studentegelde	808-4519/808-3530
Beurse en Lenings.....	808-4627

Afdeling Kursusse: Prosedure en bepalinge in verband met spesifieke programme in die volgende fakulteite:

Lettere en Wysbegeerte	808-4840
Natuurwetenskappe	808-4832
Opvoedkunde	808-4831
Agriwetenskappe.....	808-4833
Regseleerdheid	808-4850
Teologie	808-4850
Ekonomiese en Bestuurswetenskappe.....	808-4837
Ingenieurswese.....	808-4835
Gesondheidswetenskappe.....	808-4842
Krygskunde.....	808-4835

Sentrum vir Studentevoorigting en -Ontwikkeling:

Aanlegtoetsing asook programvoorigting	808-4707/808-2903
Toegangstoetse	808-3677

BYLAE B : Vorm B, voorblad en voorskrifte is herontwerp

**VOORGRAADSE AANSOEK
OM TOELATING TOT DIE
UNIVERSITEIT VIR DIE JAAR**

(SLEGS VIR KANTOORGEBRUIK)

TITEL	VAN	VOORLETTERS	GEBOORTEDATUM (DD/MM/JJJJ)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

PROGRAM WAT JY WIL KOM VOLG

R150 AANSOEKGELD



**UNIVERSITEIT
VAN
STELLENBOSCH**

*Posadres:
Afdeling toelating
Universiteit van Stellenbosch
Privaatsak X1, Matieland, 7602
Tel: (021) 808 4515
Faks: (021) 808 4499
Tuisbladadres: www.sun.ac.za*

(SLEGS VIR KANTOORGEBRUIK)
KWITANSIENOMMER

ONTVANG

PROGRAM
GOEDGEKEUR

B. SKOLASTIESE PRESTASIES

Briewe							
Slegs vir kantoorgebruik		Losies					

1. Voorskrifte

- (a) Hierdie rapport moet deur huidige sowel as afgestudeerde leerders (gematrikuleerdes) self voltooi word. Huidige graad 12 aansoekers se simbole en/ punte moet deur skoolhoof nagegaan en bevestig word. "B.3" hieronder.
- (b) Persone wat aan 'n kollege of universiteit gestudeer het, moet 'n afdruk van hulle skoolleidsertifikaat saam met die aansoekvorm inlewer.
- (c) **Huidige leerders moet saam met die voltooide rapportvorm hulle oorspronklike Graad 11 eindrapport of 'n afdruk daarvan aanheg.**

2. Skoolrekord

Naam van skool:

Adres van skool:

Graad 12 jaar: Telefoonnommer: Skakelkode nommer

Skoolvakke: (Tale: voor 2009 - meld 1e of 2e taal, na 2008 - meld huis- of addisionele taal)

Jaar	Kantoor-gebruik	Skoolvaknaam	voor 2009 Gr 12		na 2008 Gr 12	Kantoor-gebruik
			(HG or SG)	Simbool	Punt / %	
Totaal/Gemiddeldesimbool						

Eksaminerende owerheid:

	21	Wes-Kaap
	24	Noord-Kaap
	25	Gauteng
		Ander (spesifiseer)

Tipe vrystelling: (slegs indien reeds matriek afgelê)

	2	Algehele vrystelling
	7	Voorwaardelike vrystelling op grond van ouderdom
	8	Senior sertifikaat sonder vrystelling
		Ander (spesifiseer)

Indien na matriek enige aanvullende skoolvakke geskryf of voornemens is om te skryf, meld vakke en sentrum:

Jaar	Kantoor-gebruik	Vakke	(HG of SG)	Eksamennr.	Punte verkry	Punte Totaal	%	Simb

3. Verklaring

Ek / Ons verklaar hiermee dat die punte en / of simbole wat op hierdie rapportvorm verstrek word, korrek is.

Geteken: Applikant

Geteken: Skoolhoof
(Slegs van toepassing op matrikulante)

Datum (dd/mm/jjjj)

LW.:

- (a) Die inligting op hierdie bladsy moet in die geval van leerders deur die skool gekontroleer en/of voltooi word.
- (b) Indien u op grond van onder meer voorgaande verklaring voorlopig meegedeel word dat u toelating as student in orde sal wees, geskied dit in goeie trou en met die uitdruklike verstandhouding dat u uiteindelik moet voldoen aan al die vereistes wat die Universiteit vir toelating en registrasie stel, voordat u toelating finaal goedgekeur kan word.
- (c) Dokumente soos in 1 hierbo voorgeskryf moet aangeheg word.

Skool se stempel

C. NASKOOLSE AKTIWITEITE

Hoeveelste registrasie aan 'n universiteit sal dit wees?

<input type="checkbox"/>	Eerste
--------------------------	--------

<input type="checkbox"/>	Tweede of verdere
--------------------------	-------------------

Hoofbetrokkenheid in die jaar voor aanvang van beoogde studie by US.:

<input type="checkbox"/>	1	Skool	<input type="checkbox"/>	4	Universiteit	<input type="checkbox"/>	7	Tegniese Kollege
<input type="checkbox"/>	2	SANW	<input type="checkbox"/>	5	Technikon	<input type="checkbox"/>	8	Ander (spesifiseer)
<input type="checkbox"/>	3	Werk	<input type="checkbox"/>	6	Onderwyskollege			

Verstrek besonderhede van u aktiwiteite na skool tov elke jaar voor inskrywing by US:

Volledige besonderhede van elke jaar na matriek (akademies en nie-akademies)									
Tydperk		Naam van Universiteit/Technikon/Kollege/Universiteit van Tegnologie, ens. of nie-akademiese aktiwiteit beoefen, bv. gewerk, oorsee, ens.	Naam van graad/dipl./sert.	Studie voltooi (Ja of Nee)	Studentenommer				
Vanaf Jaar Mnd	Tot Jaar Mnd								

L.W. Voornemende studente wat aan ander universiteite gestudeer het, moet volledige akademiese rekords en gedrag-sertifikate van die betrokke universiteite aanheg, anders kan hulle aansoeke nie oorweeg word nie.

D. OUER/VOOG SE BESONDERHEDE

Verwantskap met aansoeker:

<input type="checkbox"/>	1	Vader
<input type="checkbox"/>	2	Moeder
<input type="checkbox"/>	3	Voog

Titel van die persoon:

<input type="checkbox"/>	Spesifiseer
<input type="checkbox"/>	

Aan wie word rekening gestuur:

<input type="checkbox"/>	1	Vader
<input type="checkbox"/>	2	Moeder
<input type="checkbox"/>	3	Voog

<input type="checkbox"/>	4	Aansoeker
<input type="checkbox"/>	5	Ander

Ouer/Voog se van:

Voorletters: Geb. datum: (dd/mm/jjjj)

Is vader 'n oudstudent van die US? Ja Nee

Is moeder 'n oudstudent Ja Nee

Indien bekend, vader se studentenommer:

Indien bekend, moeder se studentenommer:

Vader se ID Nummer:

Moeder se ID Nummer:

Moeder se Nooiensvan van US:

Moeder se Voorletters indien 'n oudstudent van US:

Posadres: Skei adresreëls met kommas, bv. UNIVERSITEITSWOONSTEL 101, KERKSTRAAT, DALSIG, STELLENBOSCH.

Poskode: Huistelefoonnr.: Skakelkode nommer

Werkadres:

Poskode: Werktelefoonnr.: Skakelkode nommer

Werkgewer:

Beroep:

Faksnommer:

Skakelkode nommer

Selfoonnummer:

nommer

E-posadres:

E. ADDISIONELE INLIGTING

1. Gestremdhede

Ly u aan enige van die volgende gestremdhede:

<input type="checkbox"/>	1	Blindheid	<input type="checkbox"/>	3	Serebrale verlamming	<input type="checkbox"/>	Ander (spesifiseer)
<input type="checkbox"/>	2	Doofheid	<input type="checkbox"/>	4	Spraakgebrek		

Maak u van 'n rolstoel gebruik:

<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nee
--------------------------	----	--------------------------	-----

(Inligting word benodig om persone met gestremdhede, waar moontlik, te help)

2. Inligting van werkende persone

Beroep:

Werkgewer:

Telefoonnommer van aansoeker:

Kantoorure:
Skakelkode nommer

Na-ure:
Skakelkode nommer

Faksnommer:
Skakelkode nommer

E-posadres:

Paspoortnommer: Permitsvaldatum:
(dd/mm/jjjj)

F. LOSIESAANSOEK

1. **Let Wel:** Aansoeke om losies in 'n Universiteitskoshuis vir 'n betrokke jaar sluit op **30 Junie** van die voorafgaande jaar.

2. **Verlang u losies in 'n Universiteitskoshuis?**

<input type="checkbox"/>	Ja	<input type="checkbox"/>	Nee
--------------------------	----	--------------------------	-----

Dames:

<input type="checkbox"/>	59	Goldfields	<input type="checkbox"/>	73	Huis Nemesia	<input type="checkbox"/>	69	Irene	<input type="checkbox"/>	65	Monica
<input type="checkbox"/>	67	Harmonie	<input type="checkbox"/>	74	Huis Serruria	<input type="checkbox"/>	63	Lydia	<input type="checkbox"/>	76	Nerina
<input type="checkbox"/>	71	Heemstede	<input type="checkbox"/>	61	Huis ten Bosch	<input type="checkbox"/>	66	Minerva	<input type="checkbox"/>	62	Sonop
<input type="checkbox"/>	72	Huis Erica	<input type="checkbox"/>	101	Metanoia						

Mans:

<input type="checkbox"/>	51	Dagbreek	<input type="checkbox"/>	52	Helderberg	<input type="checkbox"/>	53	Huis Marais	<input type="checkbox"/>	54	Simonsberg
<input type="checkbox"/>	56	Eendrag	<input type="checkbox"/>	42	Helshoogte	<input type="checkbox"/>	43	Huis Visser	<input type="checkbox"/>	55	Wilgenhof
<input type="checkbox"/>	48	Goldfields	<input type="checkbox"/>	41	Majuba	<input type="checkbox"/>	100	Metanoia			

Senior studente:

<input type="checkbox"/>	60	Huis de Villiers (Mans en Dames)	<input type="checkbox"/>	49	Huis McDonald (Mans en Dames)	<input type="checkbox"/>	50	Lobelia (Mans en Dames)	<input type="checkbox"/>	40	Universiteitshuise (Mans en Dames)
<input type="checkbox"/>	16	Concordia (Mans en Dames)									

G. OOREENKOMS

G.1 Onderneming deur aansoeker

Ek verklaar

- dat ek my vergewis het van die "Voorskrifte by die invul van die aansoekvorm" ingesluit in hierdie aansoekvorm;
- dat die besonderhede deur my hierbo in hierdie aansoekvorm verstrekk, waar en korrek is;
- dat ek begryp dat die Universiteit geregtig is om my inskrywing as student onmiddellik te kanselleer indien dit sou blyk dat die besonderhede hierbo in hierdie aansoekvorm verstrekk, onwaar of onjuis is;
- dat ek my vergewis het, en in die toekoms op hoogte sal hou, van die inhoud van die toepaslike Raadsbesluite van die Universiteit se Statuut, reëls en taalbeleid (waaronder die Studenteregulement) soos van tyd tot tyd deur die Universiteitsraad of deur enige ander bevoegde instansie of persoon aan die Universiteit verbonde, vasgestel (Uiteensettings van genoemde taalbeleid en Studenteregulement is in Deel 1 van die Jaarboek vervat);
- dat ek my deur al die studiejare, vir watter program ookal, verbind tot die nakoming van die Statuut en al die reëls vermeld in (d) hierbo, asook van wysigings aan of vervangings daarvan;
- dat ek onderneem om geen eis van enige aard teen die Universiteit of enige werknemer van die Universiteit in te stel nie en om op geen wyse hoegenaamd die Universiteit of enige werknemer van die Universiteit aanspreeklik te hou vir enige skade of verlies van watter aard ook al wat ek persoonlik of aan eiendom van my mag ly en wat regstreeks of onregstreeks spruit uit enige van die volgende nie: my deelname aan enige aktiwiteit van watter aard ook al wat te doen het met my studie of opleiding of met sport of ontspanning van enige aard; of my gebruik van enige perseel, gebou, toerusting of fasiliteit van die Universiteit van watter aard ook al; of my verblyf in of besoek aan Universiteitshuisvesting; en dat sodanige deelname, gebruik, verblyf of besoek op my eie verantwoordelikheid sal geskied en dat ek die risiko daaraan verbonde vrywillig aanvaar, en dat ek verstaan dat die Universiteit geen versekering vir hierdie doel namens my of vir my voordeel uitneem nie;
- dat ek die Universiteit magtig om, indien ek dringende mediese behandeling sou benodig, geskikte mediese hulp te verkry en ek aanvaar die verantwoordelikheid vir die betaling van die koste so aangegaan en dat ek verstaan dat die Universiteit geen mediese of korttermynversekering vir hierdie doel namens my uitgeneem het nie;
- dat ek onverwyld die nodige mediese advies of behandeling sal verkry indien ek rede het om te vermoed dat ek enige aansteeklike of oordraagbare siekte het wat 'n risiko vir ander persone kan skep deur my deelname aan enige aspek van universiteitbedrywighede, insluitende, sonder beperking, verblyf in Universiteitshuisvesting, bywoning van enige onderriggeleentheid, aflê van eksames of toetse of deelname aan Universiteitsverbonde projekte, -sport of -ontspanning; en indien dit volgens sodanige mediese advies wenslik is, dat ek my sal onttrek aan enige sodanige Universiteitsbedrywighede; en dat ek die Universiteit vrywaar teen enige aanspreeklikheid van watter aard ook al wat vir die Universiteit voortvloei, direk of indirek, as gevolg van my versuim om hierdie onderneming na te kom;
- dat ek my verbind tot die stiptelike betaling van alle studie-, klas-, losies- en ander gelde wat van tyd tot tyd deur die Universiteit gehef mag word gedurende die jare waarvoor ek as student aan die Universiteit registreer;
- dat ek voorts onderneem om alle regskoste van die Universiteit te betaal indien ek sou versuim om enige plig ten opsigte van die betalings in (i) genoem na te kom;
- dat ek die geldende beleid betreffende die eienaarskap van intellektuele eiendom wat ek gedurende die loop van my studie aan die US skep, aanvaar.
- In terme van art 37 van die Wet op die Bevordering van Toegang tot Inligting, Wet 2 van 2000, word die Universiteit hiermee versoek om die inligting in hierdie aansoekvorm verstrekk, asook inligting wat enige derde party aan u verstrekk en wat voortspruit uit my aansoek om toelating tot die Universiteit van Stellenbosch, vertroulik te hanteer.

Handtekening van aansoeker

Datum

(dd/mm/jjjj)

G.2 Onderneming deur ouer of voog

(Hierdie gedeelte moet ingevul word deur die ouer van 'n minderjarige wat aansoek om toelating tot die Universiteit doen.)

Ek verklaar

- dat ek my vergewis het van, en toestem tot, die verklaring deur my minderjarige kind of pupil in G.1 hierbo en dat die besonderhede in hierdie aansoekvorm deur hom/haar verstrekk, waar en korrek is;
- dat ek in die besonder daartoe toestem dat my minderjarige kind of pupil hom/haar verbind tot die nakoming deur al sy/haar studiejare van die Universiteit se Statuut en reëls soos van tyd tot tyd deur die Universiteitsraad vasgestel of deur enige ander bevoegde instansie of persoon aan die Universiteit verbonde;
- dat ek hiermee gesamentlike en afsonderlike verantwoordelikheid met my minderjarige kind of pupil aanvaar vir die betaling van alle gelde vermeld hierbo in G.1.(i) wat aan die Universiteit verskuldig mag word gedurende die totale duur van sy/haar studie aan die Universiteit (insluitend studie na die bereiking van meerderjarigheid) en onderneem om dit stiptelik te betaal;
- dat ek onderneem om geen eis van enige aard teen die Universiteit of enige werknemer van die Universiteit in te stel nie en om op geen wyse hoegenaamd die Universiteit aanspreeklik te hou vir enige skade of verlies wat regstreeks of onregstreeks spruit uit enige van die volgende nie: my kind of pupil se deelname aan enige aktiwiteit van watter aard ook al wat te doen het met sy of haar studie of opleiding of met sport of ontspanning van enige aard; of sy of haar gebruik van enige perseel, gebou, toerusting of fasiliteit van die Universiteit van watter aard ook al; of sy of haar verblyf in of besoek aan Universiteitshuisvesting; en dat sodanige deelname, gebruik, verblyf of besoek op sy of of haar eie verantwoordelikheid sal geskied en dat hy die risiko daaraan verbonde vrywillig aanvaar, en dat ek verstaan dat die Universiteit geen versekering vir hierdie doel namens my of my kind of pupil of vir die voordeel van my of my kind of pupil uitneem nie; en ek onderneem verder om die Universiteit en enige werknemer van die Universiteit skadeloos te stel indien my minderjarige kind of pupil met my bystand nie regsgeldiglik die Universiteit kan vrywaar teen aanspreeklikheid soos hierbo uiteengesit nie.
- dat ek sowel as my kind of pupil ons verbind tot par. (d) van G.1. hierbo.

Handtekening van ouer of voog

Datum

(dd/mm/jjjj)

Hoedanigheid (vader, moeder of voog)

Druk 2005

VOORSKRIFTE BY DIE INVUL VAN DIE AANSOEKVORM

1. Vul asseblief die vorm sorgvuldig en volledig in met duidelik leesbare hoofletters – DRUKSKRIF - en onderteken daarna die vorm. Vul jou inligting vanaf die eerste blokkie na elke vraag in met een letter of leesteken per blokkie. Gebruik asseblief slegs die ingekleurde blokkies.
2. Dit is in jou eie belang om die vorm sorgvuldig in te vul. Ons kan ongelukkig geen verantwoordelikheid aanvaar vir vertraging by die oorweging van jou aansoek as gevolg van ontbrekende besonderhede nie.
3. Jy moet asseblief 'n bedrag van R150 aansoekgeld by jou voltooidde vorm insluit. Ongelukkig is die aansoekgeld nie terugbetaalbaar nie. (Tjeks kan uitgemaak word aan Universiteit Stellenbosch, ons aanvaar egter geen kontant nie.)
4. Sluitingsdatums:
 - a) As jy AANSOEK doen OM TOELATING AS STUDENT (vir keuringsprogramme) en vir KOSHUISPLASING vir 'n gegewe jaar (voor 30 Junie van die voorafgaande jaar), sal ons jou aansoek op 'n vroeër stadium afhandel. Dit is veral belangrik by die keuringsprogramme, BA in Beeldende Kunste; BA Regte; BComm (met Regsvakke); BEdPsig; BRek; BIng; BArbeidsterapie; BRek LLB; BSc in Fisioterapie; BSc Dieetkunde; MBChB B in Spraak-Taal en Gehoortherapie; LLB; B.Dram. Sluitingsdatum vir Gesondheidswetenskappe: 31 Mei
 - b) Ons oorweeg egter nog laataansoeke (nie-keuringsprogramme) na 30 Junie tot die einde van September van die voorafgaande akademiese jaar, mits jy die verdere besonderhede wat ons nodig het (vertroulike skoolrapport of finale simbolestaat of studierekord en gedragssertifikaat) by jou aansoek insluit. Na 30 September van die voorafgaande jaar reik ons aansoekvorms slegs in baie uitsonderlike gevalle op meriete uit. By elke sodanige laataansoek mag 'n ekstra R100 gehef word.
 - c) Jy kan aansoek doen vir nagraadse programme tot en met middel Januarie, tensy die betrokke deel van die jaarboek anders aandui.
5. Jy sal as 'n voornemende student toegangstoetse moet aflê. Indien jy nie die toetse afgelê het nie, kan jy ongelukkig nie registreer nie.
6. Die datum waarop ons jou voltooidde aansoekvorm ontvang, word beskou as die datum van aansoek.
7. Sluit asseblief die volgende dokumente by jou aansoekvorm in:
 - a) As jy huidiglik in Graad 12 is moet, jy 'n gewaarmerkte kopie van jou Gr 11 eindeksamen-simbole aanheg.
 - b) As jy reeds die skool verlaat het, ongeag of jy 'n universiteit of kollege bywoon of bygewoon het, stuur vir ons 'n fotokopie van jou finale skooljaar-simbole asook enige aanvullende eksamens se simbole.
 - c) As jy reeds 'n graad of diploma by 'n ander universiteit of kollege volg of verwerf het, stuur vir ons 'n fotokopie van jou akademiese verslae (d.w.s. vakke wat jy gevolg het en syfers of simbole wat jy daarin behaal het) en 'n gedragssertifikaat.

L.W. Sonder bogenoemde dokumente kan ons ongelukkig nie jou aansoek oorweeg nie.

8. As jy 'n voltooidde aansoekvorm by ons inlewer, beteken dit ongelukkig nie dat jy as student aanvaar word en as sodanig mag registreer nie. Ons oorweeg egter alle aansoeke en alle aansoekers word van hulle resultaat verwittig. Indien dit nodig is, sal ons addisionele inligting inwin of onderhoude voer met ons voornemende studente. As jy as student aanvaar word, moet jy in Februarie van die betrokke jaar volgens die vasgestelde registrasieprogram registreer, mits jy aan die toelatingsvereistes voldoen en vir die betrokke studieprogram kwalifiseer. Ons sal hierdie program vooraf aan jou pos of jy kan dit met jou aankoms op Stellenbosch by die Universiteitskantoor aanvaar.
9. Jy mag nie meer as een aansoekvorm aan ons stuur en vir meer as een program registreer nie.
10. Jy kan wel jou voorgename studieprogram wysig, maar dan moet jy ons asseblief skriftelik daarvan in kennis te stel.
11. Ons aanvaar slegs oorspronklike aansoekvorms, nie faksie of afskrifte nie. (Vir jou gerief is aansoekvorms ook beskikbaar by die webadres: www.sun.ac.za.)
12. Indien jy nie 'n SA-burger is nie of dubbele burgerskap het, moet jy asseblief 'n kopie van jou ID-dokument of verblyf- of studie-permit vir ons aanheg.

BELANGRIKE KONTAKNUMMERS

Internetadres: <http://www.sun.ac.za>

Toelating.....	808-4246/808-4541
Jaarboeke.....	808-4515
Losiesnavrae.....	808-3892
Studentegelde.....	808-4159/808-3530
Beurse en Lenings.....	808-4627

Afdeling kursusse: Prosedure en bepalinge in verband met spesifieke programme in die volgende fakulteite:

Lettere en Wysbegeerte.....	808-4840
Natuurwetenskappe.....	808-4832
Opvoedkunde.....	808-4831
Agriwetenskappe.....	808-4800
Regsgeleerdheid.....	808-4567
Teologie.....	808-5673
Ekonomiese en Bestuurswetenskappe.....	808-5434
Ingenieurswese.....	808-1654
Gesondheidswetenskappe.....	808-8765
Krygskunde.....	808-4835

Sentrum vir Studentevoorigting en –Ontwikkeling

Aanlegtoetsing asook programvoorigting.....	808-4707/808-2903
Toeganstoetse.....	808-3677

BYLAE C : Die mini-vraelys

Mini- vraelys

Nommer	Anker	G	R	SJ
--------	-------	---	---	----

1. Net soos elke mens 'n unieke identiteit het, het 'n instansie soos die Universiteit Stellenbosch (US) ook 'n identiteit. Verbeel jou dus vir 'n oomblik dat die Universiteit 'n mens is...

Die tabel bevat 'n lys teenoorgestelde persoonlikheidseienskappe wat die US as 'n mens kan beskryf. Trek 'n kruisie in een van die 7 blokkies by elke eienskap om aan te dui waar jy voel die US se persoonlikheid lê

Betroubaar								Onbetroubaar
Vriendelik								Onvriendelik
Samewerkend								Dominierend
Nederig								Arrogant
Empaties								Egosentries
Opreg								Vals

2. Dink nou aan die US as 'n instansie. Waar op die skaal val hulle identiteit as 'n instansie?

Die tabel bevat 'n lys teenoorgestelde institusionele eienskappe wat die US kan beskryf. Trek 'n kruisie in een van die 7 blokkies by elke eienskap om aan te dui waar jy voel die US lê.

Streng oor reëls en regulasies								Nie so streng oor reëls en regulasies nie
Bewus van norme/standaarde in enige situasie								Reageer op die situasie, want hulle is minder bewus van norme/standaarde
Gefokus op tradisie en hulle geskiedenis								Ingestel op die toekoms
'n Omgewing waar mense saamwerk								'n Omgewing waar mense teen mekaar kompeteer
Die sukses van die US berus op baie mense								Die sukses van die US berus op die rektor
Strukture soos komitees is belangrik								Die werk wat gedoen moet word, is belangrik
Aanvaar maklik vreemdelinge/diversiteit								Verwerp vreemdelinge/diversiteit

Die volgende paar vrae is van toepassing op die teks wat jy nou voor jou het.

Dui asseblief aan of jy saamstem of verskil met die stellings deur 'n kruisie te maak op die skaal. Die een uiterste (3) beteken jy stem volkome saam; die ander uiterste, (-3) beteken jy verskil heeltemal.

3. Ek hou van die manier waarop die skrywer my aanspreek.

Verskil heeltemal						Stem volkome saam
3	2	1	0	-1	-2	-3

4. Die manier waarop die skrywer na die Universiteit verwys, laat my voel asof die Universiteit 'n gebou eerder as 'n menslike entiteit is.

Verskil heeltemal						Stem volkome saam
3	2	1	0	-1	-2	-3

5. Die Universiteit klink soos 'n gesagsfiguur.

Verskil heeltemal						Stem volkome saam
3	2	1	0	-1	-2	-3

6. Die teks laat my welkom voel.

Verskil heeltemal						Stem volkome saam
3	2	1	0	-1	-2	-3

7. Die skrywer het begrip vir studente wat moet aansoek doen.

Verskil heeltemal						Stem volkome saam
3	2	1	0	-1	-2	-3

8. Die skrywer is oormatig voorskriftelik/ bevelend.

Verskil heeltemal						Stem volkome saam
3	2	1	0	-1	-2	-3

Die volgende vrae is van toepassing op die grafika op die voorblad van die vorm.

9. Die US is burokraties.

Verskil heeltemal						Stem volkome saam
3	2	1	0	-1	-2	-3

10. Die US lê te veel klem op sy identiteit as 'n plek met 'n geskiedenis.

Verskil heeltemal						Stem volkome saam
3	2	1	0	-1	-2	-3

11. Die grafika laat my welkom voel.

Verskil heeltemal						Stem volkome saam
3	2	1	0	-1	-2	-3

BYLAE D: Onderhoudnotas

Manlike wit studente:

Anker-vorm A

Respondent 2: Anker A

Respondent 2 antwoord aanvanklik dat hy hou van die manier waarop die skrywer hom aanspreek in vorm A. Hy noem dat die skrywer duidelik maar tog effens te formeel met hom praat. Die navorser is egter nie seker of die respondent die term *aanspreek* reg verstaan het nie, aangesien hy tydens die onderhoud 'n sterk positiewe houding teenoor direkte aanspreekvorm inneem. Hy verkies telkens direkte en aktiefkonstruksies en motiveer dit as volg “*Ek kry die gevoel hulle praat met jou as mens, dis persoonlik*”. Respondent 2 merk egter nie beleefdheids- of empatiemerkers op nie.

Die respondent voel verder dat vorm A se skrywer baie bevelend voorkom. Hy noem dat hulle tot 'n mate “*afdwingerig is...hulle is daar bo en jy is hier onder, jy's die student. “Ek kry daai gevoel, dit laat my kleinlik voel*”. Die navorser vra meer uit oor sy gebruik van “*kleinlik*” en besef dat hy minderwaardigheid probeer artikuleer. Die respondent sien waarskynlik dus 'n groot magsverskil tussen hom en die skrywer/Universiteit.

Die respondent verkies vorm B se instruksies en grafika. Hy voel dat die grafika in vorm A baie gerig is op die geskiedenis van die Universiteit. Hy dink dit is belangrik dat hulle klem lê op hulle geskiedenis, maar dat die toekoms belangriker is. Hy merk dadelik die Rooiplein in die grafika van vorm B op. Hieroor sê hy “*Daar is interaksie met/tussen studente, so jy kry so half die groot prentjie...dis 'n effek van saam wees*”. Hy noem verder dat daar wel ook geskiedenis in die prent is, soos die standbeeld en geboue.

Hy vertel dat hy as voornemende student die Universiteit gesien het as “*'n koue plek, wat jou net wil werf, maar dan nie regtig stappe (sou) neem om na jou te kyk nie*”. Sy persoonlik ervarings daarna het egter sy persepsies verander. Hy bestempel Administrasie as die hart van die Universiteit en noem dat hulle eintlik baie vriendelik is. Hy was verbaas dat dit aanvaarbaar is om die Administratiewe personeel Tannie te noem.

Sy gevoel oor vorms in die algemeen is relatief neutraal. Hy was nie baie gewillig om sy standpunt te verduidelik nie, maar noem wel dat hy nie aandagtig lees of tyd neem om vorms in te vul as hy nie belangstel in die onderwerp van die vorm nie.

Respondent 6: Anker A

Respondent 6 voel dat die aanspreekvorm in vorm A te intimiderend voorkom. Hy noem dat hy kan verstaan hoekom dit so is, aangesien die Universiteit 'n besigheid is. Hy voel egter dat hulle afpraat na hom en voer aan dat die bevelende toon na wette klink. Vorm B is aan die ander kant "*meer persoonlik, die ons en jy en ek...dit voel of hulle met jou in gesprek tree*", Hy voel ook dat vorm B se sinne duideliker is en makliker lees; "*jy hoef nie dit twee keer oor te lees soos in die een nie (hy wys na vorm A)*". Hy bieg dat hy waarskynlik nie as 'n voornemende studente vorm A sou lees nie, hy sou dit "*eerder vir (sy) ma gee om te lees, want dit klink te streng en soos 'n wetboek*" Hy merk die empatiemerkers in vorm B op en noem dat die skrywer van vorm B met die student empatieseer en dat dit nie klink "*of dit 'n tronk is nie*".

Respondent 6 is neutraal oor of vorm A se prent burokraties en histories voorkom, omdat hy voel dat hierdie eienskappe nie van 'n skets afgelei kan word nie. Hy voel welkom in vorm A se grafika en beskryf dit as "*'n tekening van 'n gebou met mense onder 'n boom...ek voel nie onwelkom nie*". Nadat hy egter vorm B se grafika gesien het verkies hy dit bo die van vorm A. Hy voel dat dit mens "*in trek*" en vir jou "*wys wat die Universiteit kan bied*", want "*eintlik spandeer mens nie 'n mens se studente lewe onder 'n boom nie*". Hy lag en sê dat sy evaluering van vorm A se grafika naïef was.

As voornemende student het die Universiteit streng voorgekom, maar na ondervindings met regte mense van die Universiteit het hy besef dat hulle wel studente verstaan.

Respondent 6 is nie besonder negatief oor vorms invul nie. Hy voel net dat duidelikheid soms 'n probleem is en dat hy die "*slegs vir kantoor gebruik blokkies*" verwarrend vind. Die navorser kom agter dat die respondent die idee het dat vorms altyd baie lang dokumente is. Hy noem dat jy onlangs 'n kort vorm moes invul en dat hy nie kon glo dat dit "*nie 20 blaaie lank is nie*".

Respondent 26 : Anker A

Respondent 26 hou van die wyse waarop vorm A hom aanspreek; "*(hy) is hier om akademies verryk te word en die skrywer is formeel, maar nie so formeel dat ek hom nie verstaan nie, (hy) mos hier om mens te word*". Hy voel nie dat die skrywer van vorm A oormatig voorskriftelik is of na 'n gesagfiguur klink nie, want "*dis hoe hulle moet wees, hulle neem leiding, hulle dink nie soos 'n diktator nie*". Hy dink die skrywer het begrip vir hom as studente, omdat hy "*weet waarvan hy praat, hy't begrip vir die akademiese sy van die student*".

Respondent 26 voel negatief teenoor die toon van teks B, “as ek ‘jy’ genoem wil word sal ek met my kamer maat praat”. Hy dink nie die *jy* is vanpas nie, omdat hy nie wil hê die US “moet (sy) maatjies wees nie, hulle moet (hom) oplei sodat ek eendag suksesvol kan wees in my werk”. Vorm A is vir hom meer “straight forward” en hy verkies dat hy formeel aangespreek word soos in vorm A. Die navorser vra die respondent of *u* in plaas van *jy* ’n verskil vir hom sou maak, hy antwoord “ja, dit sou beter wees”, maar hy verkies steeds vorm A. Respondent 26 merk nie beleefdheids- of empatiemerkers op nie.

Respondent 26 hou ook meer van vorm A se grafika. Dit gee hom die gevoel van “tradisie” en “die mense lyk gesellig onder die boom”. Hy dink dat hulle wel klem lê op geskiedenis, maar dat dit beslis nie te veel is nie. Hierteenoor is hy nie mal oor vorm B se grafika nie, hy noem dat “dit so van ver af” is en dat *jy* “half teruggetrokke” voel. Hy hou dus nie van die perspektief waarvan uit die foto geneem is nie. Die klein prentjies aan die kant lyk vir hom beter, maar hy verkies steeds vorm A se grafika.

Respondent 26 se dat hy nie as voornemende student gedink het die dosente sou so toeganklik wees nie. “hulle gee nie net klas en loop nie...jy kan met hulle gaan praat”, hy beskryf sy ervaring as “beter” en “lekkerder” as wat hy verwag het. Respondent 26 sou “verkies om nie vorms in te vul nie” want “dis nie lekker nie”. Hy dink nie dat daar iets spesifiek aan vorms is wat hom afsit nie; “(hy) dink net mense is lui” en dit is hoekom niemand daarvan hou nie.

Respondent 20: Anker A

Respondent 20 het telkens ’n baie uitgebreide en goed gemotiveerde antwoorde op die navorser se vrae. Hy het ’n relatiewe positiewe evaluering van vorm A, omdat die inligting vir hom duidelik en presies is. Hy voel nie dat hulle enige iets “demand” van die student nie of dat hulle die indruk skep dat dit ’n voorreg is om hier te studeer nie. Hy voel met ander woorde nie asof die skrywer bevelend is nie, omdat hy slegs feite deur gee. Hy sou persoonlik nie die inligting “sagter” gestel het nie.

Respondent 20 verkies egter die meer “persoonlike” aanslag van vorm B. Vorm B is “oper...dis oor jou keuse as agent...dis belangrik”. Hy voel dat dit hier gaan oor die student en dat die “active sinne” altyd beter is “want dit maak baie meer sin” en sluit die moontlikheid van foute uit. Vorm A is vir hom meer “burokraties, meer oor die proses”, die passief sinne kan maklik “misunderstandings” veroorsaak. Hy noem dat die student baie makliker foute kan begaan as die sinne passief geskryf word. Oor die verwysings noem hy die volgende, “hierdie kantoor” vorm A is so “half spesifiek”, (hy lê die klem op *half*), dit is vir hom verwarrend. Vorm A se verwysing ons is “baie beter, dis algemeen, maar duidelik”.

Hy gesels in diepte oor die gebruik van *ky* en *ons*. Hy wonder op 'n stadium of “*u*” nie beter sou wees nie, maar kom nie tot 'n besluit nie. Later noem hy dat *ky* waarskynlik beter werk vir matriek leerlinge. Hy hou baie van *ky* en sê dat hy dit nog nooit in 'n vorm tee gekom het nie. Hy dink dit maak die aansoekvorm “*kontemporêr*” en meer vanpas in die student se konteks. Hy verwys daarna dat studente baie “*service providers*” het wat die klem op die persoon laat val, byvoorbeeld “*voda4me*” en dat dit dan gaan oor jou en jou keuse. Hy noem dat die Universiteit wel moet let op die “*liability issue*” wat geskep word deur die twee agente *ons* en *ky*. Blykbaar het die direkte belofte regsimplikasies. Hy dink egter nie dat die Universiteit in hierdie spesifieke dokument beloftes maak wat nie gehou sal word nie. Respondent 20 merk geen beleefdheids- of empatiemerkers in vorm B op nie.

Respondent 20 dink vorm A se grafika lyk “*oorweldig histories*” en skep die beeld van 'n Griekse samelewing. Dit is egter nie burokrasies nie, “*want dit sou dan kantore op gehad het*”. Hy vind dit moeilik om te sien wat in die skets aangaan, hy weet byvoorbeeld nie watter gebou dit regtig is nie. Na sy mening kan hulle dit verander om meer betekenis te hê. Vorm B se grafika is vir hom “*aantreklik*”. Hy hou van die mosaïek prentjies wat “*diversiteit*” uitbeeld. Hy hou egter nie so baie van die groter prent nie, “*dit alienate mens bietjie*”, hy voel die perspektief vanuit waar die foto geneem is, plaas die student in 'n snaakse posies vanuit waar hy homself nie in die foto kan voorstel nie. Hy noem verder dat die foto baie beter sou werk in kleur en dat hy dit al reeds op die webwerf gesien het. Hy dink nie die US sal aansoekvorms in kleur druk nie, maar dink hulle moet wel 'n ander, soortgelyke prent gebruik, sodat dit nie dieselfde as die webwerf sin is nie.

Respondent 20 was verbaas oor die feit dat die US baie klem lê op hulle besigheid sy. Hy voel dat hulle die studente in baie gevalle as kliënte behandel. Die implikasies hiervan is vir hom positief sowel as negatief. Aan die een kant voel *ky* as student bemagtig omdat “*ky 'n rol speel*” en nie net “*purely academic*” is nie. Aan die ander kant voel hy dat studente nie altyd hierdie rol en verhouding verstaan nie, maar dat daar altyd aan hulle ondersteuning gebied word. Hy voel dit is idealisties om die US voor te stel as slegs “*akademies en kennis gedrewe*”. Hulle “*bottom line*” is dat hulle 'n besigheid is en almal as “*n nommer sien*”.

Respondent 20 het nie negatiewe assosiasies met vorms nie. Hy vertel dat hy in Engeland opgemerk het dat die vorm s in baie duidelike en makliker Engels geskryf is en dat al hulle vorms herontwerp is deur een of ander beweging van “*clear English*”. Hy ondervind egter nie Suid-Afrika se vorm as onduidelik nie. Hy noem wel dat verskillende taal weergawes dieselfde dinge moet vra sodat daar nie verwarring is oor wat presies hulle wil hê nie.

Anker-vorm B

Respondent 3: Anker B

Respondent 3 is eers neutraal teenoor die gebruik van die direkte aanspreekvorm en aktiefkonstruksie teenoor indirekte aanspreekvorme en passiefkonstruksies. Hy noem egter dat die Universiteit 'n professionele omgewings is en dat dit dus vanpas is om meer formeel soos in vorm A te skryf. Hy wys wel na 'n bepaalde sin in vorm B waar die skrywer die leser meer persoonlik aanspreek en noem dat hy daarvan hou as hulle op sensitiewe punte meer persoonlik en versagterend skryf. Hy merk dus empatie binne die bepaalde sin op en het 'n positiewe houding teenoor die "*versagting*". Respondent 3 se algemene evaluering is dus dat "*die 'jy' en 'jou' mense seker meer tuis laat voel, maar of dit nou 'jy' of 'aansoeker' is...dit gaan my nie die US laat kies of belangriker laat voel nie, Jy wil net weet wat jy moet doen.*" Albei vorms is vir hom duidelik en hy is dus heel gelukkig met beide.

Hy voel dat die skrywer van vorm B begrip het vir studente juis omdat hulle duidelik is en dat hy dus nie sal sukkel om die vorm in te vul nie. Hoewel die respondent dus in die vraelys antwoord dat die skrywer van vorm B as 'n gesgasfiguur voorkom, noem hy dat hulle nie te streng is nie, net stiptelik. Vorm A is egter vir hom oormatig streng. Hy wys vir die navorser uit dat vorm A se frase '*geen kontant*' in hoofletters sowel as vetgedruk is en dat dit baie streng klink. Hierteenoor noem hy dat dieselfde inligting in vorm B "*baie beter klink met die asseblief*". Respondent 3 merk dus ook beleefdheidsmerkers op en vind dit goed.

Hy verkies vorm B se grafika bo die grafika van vorm A. Hy het die volgende komiese verduideliking van sy gevoelens oor vorm A se grafika. "*Die een is donker...lyk of daar vampires kan wees, dis scary. Gaan ek nou Harry Potter se vriende ontmoet hier*". Hy dui op die vraelys aan dat hy welkom voel in die grafika van vorm B, dit is vir hom glad nie burokraties nie; "*dis mooi, daar's sport, dis lekker goed vir mense...kyk (hy wys na die grafika)...die mense leef hulself in*". Hy voel wel dat vorm B nie baie klem op geskiedenis plaas nie, maar die toekom is vir hom belangriker.

As voorgraadse student was Universiteit toe gaan vir hom "*huge gewees*" Hy het gedink dat die Universiteit moeilik, formeel en baie streng sal wees. Sy idee het egter verander toe hy "*stap verby die emo meisies en sien 'o, dit kani so erg wees nie!*".

Respondent 3 se vorms invul is vir hom "*n slep*" en hy bestempel dit as tydrowend en doodgewoon iets waarvoor hy nie lus is nie. Hy stel selfs 'n ideale wêreld voor waar vorms nie bestaan nie.

Respondent 11 :Anker B

Respondent 11 voel vorm B se skrywer is “*op die punt af*”. Hy daarvan dat die skrywer nie “*doekies omdraai*” nie en dat hy dus presies weet wat om te doen. Hy voel baie positief oor die aanspreekvorm *jy* omdat hy voel die skrywer “*praat met* (hom)” en dat die sin dus makliker en korter klink. Vorm A klink vir hom “*in die lug...te formeel*”, hy noem ook dat hy die sinne in hierdie teks ’n paar keer moes lees om te verstaan. *Die aansoeker* verwysing sit hom af, terwyl die *jy* verwysing vir hom “*baie persoonlik*” is. Hy voel dat die skrywer van beide tekste te bevelend is, maar omdat hy (die respondent) ’n sterk persoonlikheid het, pla dit hom nie so seer nie. Hy wil graag weet wat van hom verwag word en gee nie om of die skrywer dalk te bevelend voorkom nie; “*vir sommige mense wat sagter is, kan dit overwelming wees*”. Hy voel verder dat vorm A erger is; “*dit laat jou amper slegter voel, omdat dit nie persoonlik is nie*”. Hy voel vorm B is meer welkomend en noem ook dat die *ons* in vorm B hom “*aangetrokke*” tot die skrywer laat voel.

Hy verkies vorm B, maar sou “*n ligte woordjie in die einde of aan die begin in gesit het*”. Hy verduidelik “*n ligte woordjie*” as “*iets soos...ons sien uit om jou as student te hê*”. Hy wil graag vorm B op hierdie wyse versag omdat hy voel asof die skrywer nie genoeg begrip het vir die “*sagter*” student nie.

Respondent 11 dink nie dat vorm B se grafika burokraties lyk nie, dit lyk vir hom “*sosiaal en vriendelik*”. Hy voel welkom omdat daar fokus geplaas word op baie dinge soos “*sport, werk, musiek...dis hit nogal...slaan op al die belangrike punte*”. Hy noem dat dit gedagtes by hom prikkel, terwyl vorm A se grafika mooi is, maar eintlik nie veel sê nie. Hy som op; “*advertensie gewys...soos wow...ek wil daar studeer... is die een (vorm B) definitief beter*”. Hoewel hy op die vraelys aandui dat vorm B se grafika te veel klem op geskiedenis plaas, verander hy sy opinie tydens die onderhoud; “*ek het nie reg verstaan nie, daar is geskiedenis, soos die geboue en standbeeld, maar nie te veel nie*”

Respondent 11 beskryf sy gevoelens as voornemende student as “*overwelming*” en noem sy keuse om te kom studeer “*n groot stap*”. Hy sê dat hy negatiewe gevoelens gehad het oor Universiteit omdat hy bang en verward was. Hy voel egter nou of hy die regte keuse gemaak het en dat hy “*cope*”,

Respondent 11 “*is nie mal oor vorms invul nie*”. Hy voel egter nie dat dit is as gevolg van enige iets spesifiek nie, maar dat dit maar net sy “*attitude*” is. Hy wonder soms hoekom hulle inligting soek en vul soms vorms verkeerd in.

Respondent 13 : Anker B

Respondent 13 beskryf aanvanklik vorm B as masjienagtig, “*omdat as jy nie die regte knoppies druk nie, kry jy nie iets reg nie*”. Die koudheid van hierdie bevelende toon laat hom voel asof die teks effens “*puntenerig*” is en dus “*ontoeganklik*”; “*hulle praat asof jy reeds iets verkeerd gedoen het*”. Hy onthou hoe hy as voornemende student gevoel het oor die kompleksiteit van die Universiteit se kommunikasie; “*my oë het dubbeld gegaan*”. Gedurende die onderhoud voel respondent tog dat hoewel vorm B bevelend voorkom, is dit baie beter as vorm A. Hy let dadelik op dat die aanspreekvorm *jy* die teks meer persoonlik maak; “*dit sê vir my wat om te doen, wat relevant is tot my!*”. In vergelyking hiermee bevat vorm A “*naamwoord clusters, wat die vorm in plaas van die persoon voor plaas*”. Die *jy* aanspreek maak die teks vir hom korter en meer verstaanbaar. Hy noem dat hy as ’n leser ’n vraag het, naamlik “*wat moet ek doen*” en dat vorm B hierdie vraag direk antwoord, terwyl vorm A die denkproses verdubbel.

Hy hou ook van die verwysing *ons* in vorm B, “*dit gee jou weer die idee dat jy met mense te doen het*”. Hy merk ook die beleefdheidsmerker *asseblief* op en se dat dit “*nice*” klink, dat dit lyk asof “*hulle vir jou omgee en actually wil he jy moet daar kom swot*”. Hy verkies dus beslis vorm B, maar sou wel aan die struktuur verander. Hy sou byvoorbeeld meer sub-opskrifte insit, omdat hy graag inligting dadelik wil vind en nie in die “*een blok teks*” daarna wil soek nie.

Respondent 13 dink Vorm B se grafika is baie anders as die vorm, hy noem hul selfs teenoorgesteldes. “*dis eintlik nogal meer welkomend*”. Hoewel hulle klem lê op geskiedenis voel hy nie dat dit oorweldigend is nie, “*as hulle nou op ’n standbeeld van die rektor ingezoom het...nou wel, dan sou dit te veel wees!*”. Vorm A se grafika skep by hom ’n gevoel van tradisie, koue en donkerte... “*dis eintlik scary en imposing*”.

Respondent 13 het nie veel gedink daarvan om Universiteit toe te kom nie, dit was nog altyd sy plan. Hy noem wel dat hy gedink het almal “*weet alles*”...*dit was die ultimate*”. Oor vorms in die algemeen voel respondent relatief goed, “*dis vinnig en gestruktureerd, jy kan invul, ingee en dit is dit*”. Hy voel wel dat die Universiteit se vorms nie baie goed is nie omdat daar te veel teks is en omdat dit nie goed verduidelik word nie.

Respondent 5: Anker B

Respondent 5 voel dat vorm B se skrywer homself verhewe bo studente deur die direkte aanspreekvorm *jy*. Hy voer aan dat “*hulle praat asof hulle jou vriend is...mense wat universiteit toe gaan is al groot mense. As hulle jou so aanspreek...dis asof hulle jou op ’n laer valk sit*”. Die aanspreekvorm laat dit ook

vir hom voel asof die skrywer 'n gesagsfiguur is. Hy hou dus van die meer formele vorm A, maar noem dat as hulle in vorm B die jy na *u* verander dit "*jou ook soos 'n meer volwasse mense sal laat voel*". Hy neem 'n sterk negatiewe houding in teenoor die gebruik van sowel die *ons* in vorm B en die verwysing van *hierdie kantoer* in vorm A, omdat hy voel asof beide hierdie verwysings 'n distansie skep tussen studente en die Universiteit. Hy stel voor die Universiteit verwys na hulself as 'n instansie, of *die Universiteit*.

Respondent 5 merk empatiemerker *ongelukkig*; in vorm B op. Hy voel dat dit in sommige gevalle werk, maar in ander gevalle "*net ingegooi (is)*". Volgens hom werk ongelukkig in gevalle waar inligting persoonlik sensitief is soos "*om te mag registreer of nie, dis 'n touchy subject, ongelukkig werk hier*". Respondent 5 stel ook voor dat die struktuur van beide dokumente verander word. Hy voel koeëlpunte moet gebruik word om byvoorbeeld kursusse te lys, aangesien hy baie van die inligting nie lekker gelees het nie.

Hy hou meer van vorm B se grafika, omdat hy voel dat dit lekker lyk om op Stellenbosch te studeer. Die Rooiplein skep vir hom die indruk dat die Universiteit toeganklik is; "*hier is plek vir alma!*". Hy voel dus dat die grafika nie burokraties is nie, maar wel bietjie klem op geskiedenis lê. Hy wys na die ou geboue binne die grafika en noem dat hy hou daarvan dat hulle nie byvoorbeeld die Lettere gebou op die prent het nie. Hy voel "*Stellenbosch Universiteit het 'n goeie geskiedenis en reputasie*" so dis goed dat ou in plaas van nuwe geboue op die prent gebruik word. Oor vorm A se grafika noem hy nie veel nie, slegs dat hy dit sou mis kyk en verby blaai.

Respondent 5 sien die Universiteit as 'n plek wat konsentreer op navorsing eerder as studente. Hy voer aan dat personeel aandag gee aan navorsing, maar dat klas gee "*'n ding on the side is*". Hy verdedig egter dosente en sê dat hulle nie 'n keuse het nie, omdat hulle te besig is om meer aandag aan studente se behoeftes te gee. Dit laat hom voel asof hy nie die beste kry uit sy studies nie. Hy vertel verder dat hy as voorgraadse student misleidende inligting ontvang het van die Universiteit en dat hy op daardie stadium aan hulle betroubaarheid en hulpvaardigheid getwyfel het. Weer verdedig hy dosente en blameer die misverstand op die personeel van sowel administrasie en regsgeleerdheid.

Respondent 5 gee nie om om vorms in te vul solank dit duidelik is nie. Hy noem dat hulle blokkies groot genoeg moet maak, maar dat dit nie altyd die geval is nie. Dit is volgens hom "*maar een van daai dinge wat jy moet doen*" Hy lê baie klem op moet!

Manlike bruin studente:

Anker-vorm A

Respondent 4: Anker A

Respondent 4 verkies die meer formele toon van vorm A omdat hy voel dat die Universiteit hom nie persoonlik ken nie en dat hulle dus nie informeel met hom kan praat nie. Hy voel dat die formaliteit hom belangrik laat voel en dat hy met respek hanteer word. Hy is neem egter 'n negatiewe houding in teenoor die bevelende “*my way or the highway*” manier waarop die skrywer van hierdie teks hom aanspreek. Hy voel dus dat die skrywer na 'n gesagsfiguur klink “*want dis so,so, doen dit,want anders gaan ons dit nie aanvaar nie...dis vaste reëls en dit laat my voel daar nie ruimte vir...verandering nie*”. Hy noem spesifiek die feit dat sommige studente dalk sukkel met dokumentasie soos ID's wat nie noodwendig op die Universiteit se sperdatums beskikbaar sal wees nie. Hy voel die skrywer beperk met ander woorde die leser op punte waaroor nie eers die leser beheer het nie.

Respondent merk empatiemerkers dadelik op, maar vind dit onvanpas. Hy gebruik selfs die woord “*haat*” om sy gevoel hier oor te beskryf.; “*ek haat die 'ongelukkig', dit moet in my opinie uit alle formele dokumente verwyder word, ek verstaan dit maak die ding meer menslik en so, maar dit hoort nie*”. Hy voel dat hy na sy interaksie met persone met 'n gevoel van tevredenheid wil wegstap, maar dat die empatiemerkers nie pas in 'n formele teks nie. *Hy voer aan, “die Universiteit is 'n plek van hoër onderwys, dis 'n formele saak”*. Vorm B klink wel vir hom vriendeliker en hy dink vir 'n paar oomblikke hoe hy oor die meer beleefde toon voel. Hy vind dit egter ook onvanpas om dieselfde rede as wat hy empatiemerkers onvanpas vind. Sy finale oordeel is dat hy vorm A bo vorm B verkies, maar dat hy ook voel dat vorm A minder bevelend moet wees.

Respondent 4 voel dat die grafika van vorm A die Universiteit besonder burokratiese laat voorkom; “*dis 'n ou mens, 'n bles koppie en geen jong mense nie...die ou lyk sekerlik soos 'n professor*”. Dit skep by hom die indruk dat “*die hooggeleerdes bo gewone studente geplaas word.*” Hy dink ook dat hulle die oudste gebou op kampus op die grafika gesit het en dat hulle beslis te veel klem op hulle geskiedenis plaas. Hy verkies vorm B se grafika en noem dit “*perfect, dit bring oud en nuut saam, wat ons was, maar ook wat ons kan wees, waarna ons strewe*”.

Respondent 4 se eerste indrukke was dat die Universiteit 'n plek sou wees waar hy baie vriende sou

maak, aan baie aktiwiteite sou kon deelneem, partytjie en waarskynlik sy trou vrou sou ontmoet. Hy het wel gou agter gekom dat Universiteit nie soos skool is nie en dat hy hard sou moes werk.

Hy sê dat hy oor die algemeen nie van vorms hou nie, omdat dit “te veel is”. Wat presies hy met te veel bedoel is nie totaal duidelik nie. Die navorser het wel verder uit gevra en tot die gevolgtrekking gekom dat hy bedoel dat vorms net te veel inligting het. Respondent 4 noem dat hy nie sommer instruksies sal lees nie, slegs as hy vasbrand en selfs dan net baie vlugtig. Hy noem ook dat die woorde in vorms dikwels moeilik en onverstaanbaar is.

Respondent 19: Anker A

Respondent 19 sukkel om sy gevoelens oor die tekste te artikuleer, maar kom wel op die ou einde tot ’n gevolgtrekking. Hy hou telkens baie meer van die sinne in vorm A, omdat hy voel dat dit “straight” is en is “soos dit moet wees”. Hy voel ook dat vorm A baie meer “bold” is as vorm B. Dit voel vir hom of vorm B te “sag” en “verduidelikend” is en noem dit “so nederig en klein”. Hy voel dat vorm B die US laat klink na ’n “crèche of dagsorg” en dat dit hom afsit. Hy noem egter niks oor die direkte aanspreekvorms of beleefdheids- en empatiemerkers nie, hoewel dit waarskynlik vir hom die probleem is.

Respondent 19 hou van vorm A omdat dit presies vir hom sê wat om te doen, dit is nie vir hom bevelend nie, omdat dit is “soos wat dit moet wees”. Hy sê wel dat die US soos ’n gesagsfiguur klink, omdat hulle nie afhanklik is van jou nie. Hy voel dat die skrywer wel begrip het vir studente, maar is nie baie duidelik in sy motivering nie.

Respondent 19 kry ’n burokratiese indruk van vorm A se grafika en noem dit “oud en tradisie gebaseerde”. Die geskiedenis wat uitgebeeld word is egter nie vir hom negatief nie, omdat hy dit koppel met ’n bevestiging van sukses. Hy voel dus welkom en bevoorreg om deel te hê aan ’n instansie wat suksesvol is. Hoewel hy van vorm A se grafika hou, kies hy vorm B se grafika omdat vir hom laat voel of hy “kan deel wees van die toekom” en dat daar “spasie is vir verandering”.

Sy indruk as voorgraadse student was “presies hoe dit in vorm A is”. Hiermee bedoel hy waarskynlik dat hy gedink het dat die US “bold” is soos hy voorheen e kenne gegee het. Hy het wel gedink dat “jy alleen sal wees”, maar was aangenaam verras deur die dosente se betrokkenheid by studente; “daar is altyd ondersteuning”.

Oor vorms het hy geen sterk opinie nie, maar net dat hy nie omgee om hulle in te vul nie, hy voel dis ’n noodsaaklike proses en is maar deel van “reëls en regulasies”.

Respondent 22 : Anker A.

Respondent 22 het hou daarvan dat vorm A al die informasie bevat wat hy as student nodig het. Hy voel dat die skrywer die stappe mooi uiteensit en dat "*hulle belangrike inligting in hoofletters sit*". Hy voel ook dat die skrywer begrip het vir studente omdat hy alle inligting aan hulle gee. Hy voel wel dat die skrywer soms bietjie bevelend is en soos 'n gesagsfiguur voorkom, sy redes hiervoor is nie duidelik nie; "*hier's niks wat vir my se hulle is nie 'n gesag nie*".

Respondent 22 gee positiewe en negatiewe evaluering vir beide vorm A en B. Hy voel dat sommige sinne in vorm A duideliker is omdat dit baie presies is en "*nie onseker*" klink nie. Hy voel egter dat sommige sinne in vorm B vir hom makliker verstaanbaar is en dat hy hierdie sinne in vorm A meer as een keer moes lees. Die "*kan*" en "*egter*" in vorm B is vir hom problematies, omdat dit nie so "*presies is soos die een (vorm A)*" nie. Hy het 'n baie negatiewe houding teenoor die gebruik van empatiemerker *ongelukkig* in vorm B; "*dit sit mens af...jy wil dit nie hoor nie*". Respondent 22 verduidelik nie presies wat hy hiermee bedoel nie, maar maak dit duidelik dat dit hom wel pla. Op die ou einde verkies respondent vorm B omdat hy voel dat dit darem "*meer persoonlik is*". Hy voel dit is "*aangepas by ons tyd*", maar dink ook dat hy 'n kombinasie van vorm A en B sou gebruik. Vorm B is vir hom effens te persoonlik, hy wys weer hier die navorser se aandag op sy gevoel teenoor *ongelukkig*, "*hulle vat dit te ver*".

Respondent 22 dink die grafika van vorm A lyk burokraties, "*ek kyk na die gebou en die mense, die karaktertjies (dosente) lyk groter as die studente*". Die pilare en detail op die gebou skep vir hom die indruk dat daar baie klem op geskiedenis gelê word. Hy dink dit is belangrik om klem hierop te plaas, "*nie net vir bemarking nie, ook om trots te wees...mense sal meer belangstel*". Vorm A se grafika laat hom relatief welkom voel "*omdat die mense in pare is*". Hy hou wel meer van vorm B se foto, veral die kleiner mosaïeke prentjies. Die groot prent skep maar vir hom dieselfde gevoel as vorm A se grafika. Hy voel positief teenoor die kleiner prentjies omdat hy voel dat daar nie net klem gelê word op die akademie soos in vorm A se grafika nie, "*daar darem ander goed, soos rugby...dit wys meer waar jy studeer*".

Respondent 22 het voorheen 'n ander universiteit bygewoon, omdat hy gevoel het dat US meer studente lewe georiënteerd en "(hy) *wou fokus op sy studies*". Hy het later wel hierheen gekom en vind dat US baie meer georganiseerd is as sy vorige universiteit. Hulle het gedink dat hulle baie streng sou wees, maar het dit totaal anders ervaar. Hy is "*okey met vorms invul*", veral as hulle kort is.

Respondent 25: Anker A

Respondent A voel positief oor die wyse waarop hy in vorm A aangespreek word, maar slegs omdat “*dit die enigste manier is wat dit kan wees*”. Hy voel dat reëls en regulasies maar so moet wees, maar dat die skrywer soms bevelend voorkom, “*omdat dit amper net gaan oor punte en so*”. Hy dink die skrywer klink na ’n gesagsfiguur omdat hy/sy “*niks mooi*” sê nie. Hy stel voor dat hulle die student verwelkom in die teks. Die respondent voel dat die skrywer begrip het vir studente omdat “*hy ’n breë oorsig wil hê oor die student se skool loopbaan*”. Die respondent verduidelik homself nie baie goed op die punt nie en die navorser voel dat haar vrae hieroor hom begin irriteer.

Respondent 25 evalueer sinne in vorm A en B deur veral na spesifieke woorde te verwys. Hy noem dat die klem lê op “*alle*” in vorm B se sin *ons oorweeg egter alle aansoeke en alle aansoekers word van hulle resultaat verwittig*. Hy voel dus dat sy aansoek beslis oorweeg sal word. Hierteenoor lê hulle nie vir hom klem hierop in die sin van vorm A nie. Vorm A is in sommige gevalle nie vir hom duidelik nie, maar hy verkies wel sommige sinne in vorm A. Hy noem dat die klem hier lê op oorweging en dat die datum waarop hy die vorm vir hulle gee, die datum van ontvangs sal wees. Hierteenoor voel hy dat vorm B dit laat klink of die datum van aansoek is wanner die mense van die kantoor daarna kyk. Die navorser vermoed dit is omdat die klem in vorm B val op *ons* en nie op die proses nie. Hy verkies op die ou einde vorm B.

Respondent 25 dink die grafika van vorm A “*lyk soos ’n hof*” en “*die mense wat hier staan lyk nie vir (hom) soos studente nie, hulle lyk soos hooggeleerdes...professors*”. Hy is egter neutraal of dit te veel klem plaas op geskiedenis, “*dis ’n gebou, dis maar hoe die geboue lyk, outyds*”. Hy voel dat hulle ’n ander prentjie moes gebruik het. Hy hou baie van vorm B se grafika, omdat daar “*baie interaksie tussen studente*” is en dit “*modern*” lyk. Hy dink dat dit veral belangrik is dat die US kliëntgesenteerd is, soos in die prentjie, want hy kry soms die indruk hulle “*gee net nie om nie*”.

Respondent 25 se almal het hom gewaarsku dat die US harde werk sou wees, maar hy geniet sy “*parties*”. Hy noem dat baie studente die Universiteit sien as ’n plek waar hulle partytjie kan hou. Oor die mense wat hier werk noem hy dat hulle professioneel is en dat ’n mense nie hoef bang te wees om iets vir hulle te vra nie.

Respondent 25 voel hys nie “ *iemand wat lief is om vorms in te vul*”. Hy voel baie keer “*bang*” en “*bevraagteken homself*” as hy ’n vorm moet invul, maar se ook dat sit afhang van die spesifieke vorm.

Anker-vorm B

Respondent 7: Anker B

Respondent 7 gee aanvanklik 'n positiewe evaluering vir die aanspreekvorm van vorm B. Gedurende die onderhoud noem hy egter vir die navorser dat *jy* nie die gepaste aanspreekvorm is nie, maar wel *u*. Hy voer aan dat “*dis meer acceptable in vorms is, die Universiteit is hoër as jy, jy kom klop mos by hulle aan*”. Hy voel dat vorm A meer professioneel is en nie so direk is soos vorm B nie. Die navorser kry die indruk dat die direkte *jy* en *jou* 'n negatiewe gevoel by die respondent skep.

Respondent 7 vind sowel die verwysing “*ons*” in vorm B en die “*die kantoor*” in vorm A as 'n teken of gesindheid van “*saam wees*”. Hy voel egter dat die sinstruktuur van Vorm B makliker is om te verstaan, maar verkies op die ou einde vorm A, omdat hy voel dat vorm B hom nie reg aanspreek nie. Vorm A is vir hom meer professioneel “*ek verwag hulle moet my goed aanspreek*”, hy verwys hier na die professionele toon.

Hy voel dat sowel vorm A en vorm B se skrywer soos 'n gesagsfiguur klink, maar voer aan dat dit so hoort; “*ja, dis bevelende, maar dis nodig*”. Volgens hom maak dit die student meer gemaklik, omdat hulle dan presies weet wat om te doen. Hy voel dat die skrywer van vorm B wel begrip het vir studente omdat hulle alles duidelik maak. Hy verbind dus empatie met duidelikheid. Hy merk egter nie empatiemerkers of beleefdheidsmerkers op nie.

Respondent 7 voel dat die grafika van vorm B klem lê op die US se geskiedenis, hy wys na die rugby en kultuur foto's. Hy voel egter nie dat hulle burokratiese voorkom nie en beskryf sy gevoel van die prent as “*dis nice, ek wil daar uitkom*”. Hy voel dus baie welkom in die grafika. Die respondent raak stil vir 'n oomblik en vra of hy iets “*off the record kan sê*”. Die kommentaar wat volg is egter positief, hy noem naamlik dat die Universiteit “*die lekkerste ding lyk om na toe te gaan*”. Die navorser is dus nie seker hoekom hy hierdie inligting ‘off record’ wou sê nie, die moontlikheid bestaan dat dit egter maar net die respondente manier van praat is, 'n tipe slang met ander woorde. Vorm A se grafika is vir hom vervelig, dit “*trigger (hom) nie*”.

Respondent 7 het as voorgraadse student die Universiteit gesien as 'n plek met hoë kriteria met goeie navorsing. Hy het ook gedink dat hulle baie behulpsaam sou wees en sy ervaringe het dit bevestig.

“*Dit suck*” is die respondente se antwoord oor hoe hy voel daaroor om vorms in te vul. Hy noem dat vorms oor die algemeen lang dokumente is, maar dat hy nie 'n probleem sou hê as dit korter en meer verstaanbaar was nie.

Respondent 16 : Anker B

Respondent 16 was nie besonder spraak saam tydens die onderhoud nie. Hy lewer wel kommentaar op sommige van die vrae. Dit is duidelik dat hy baie hou van die aanspreekvorme wat in vorm B gebruik word, omdat "*hulle met jou praat*", dit klink vir hom baie persoonlik. Vorm A voel vir hom onpersoonlik in vergelyking met B, hy sê dis "*amper so jou aansoek is net 'n aansoek wat jy ingee*". Hoewel Respondent 16 nie beleefdheids- of empatiemerkers op merk nie, verwys hy die navorser na die sin "*Dit is in jou eie belang om die vorm sorgvuldig in te vul*" en noem dat dit klink of die skrywer aan jou belange aandag gee. Hy gee egter 'n neutrale punt vir die vraag of die skrywer empatie toon aan die leser.

Respondent 16 dink dat die skrywer van vorm B wel bevelend voorkom omdat "*jy moet doen soos hulle se en nie hoe jy wil nie*". Dit pla om egter nie so erg nie, "*want (hy) is gewoon daaraan dat mense vir hom se wat om te doen...by die huis en by die Universiteit*". Die respondent voel baie sterk negatief oor die groot bedrag geld wat gevra word vir aansoekers. Volgens hom "*melk die Universiteit*" studente en aanvaar hulle nie noodwendig nie.

Hy vind dit moeilik om vanuit die grafika te bepaal of die Universiteit te veel klem lê op geskiedenis. Hy merk die ou hoofgebou op, maar wys dan ook na die rugby en se "*dis alle fasette van die Universiteit, so dis nie net op hulle gefokus nie*". Vorm B se grafika lyk vir hom "*ontspanne*", hy voel welkom en sien homself op die rugbyveld.

Respondent 16 was as voornemende student reeds vertrouwd met die Universiteit omgewing. Sy suster het reeds in 1996 hier kom studeer en sy pa is 'n werknemer van die USBD. Hy was dus nie bang of verward oor enige iets nie, maar voel dit was tog 'n aanpassing om alleen hierheen te kom.

Respondent 16 voel dat vorms dikwels onnodige inligting vra, hy blaai deur die vorm voor hom en vra "*hoekom wil hulle jou kerkverband weet*". Hy lyk tevrede dat hy nou sy punt bewys het.

Respondent 24: Anker B

Respondent nommer 24 voel dat Vorm B vir hom se wat "(hy) soek" en dat die skrywer dus begrip het vir studente wat aansoek doen. Aan die een kant dink dat die skrywer soms bietjie bevelend is en lê klem op die *moet* wat telkens in die dokument gebruik word. Aan die ander kant voel hy dat die skrywer tot 'n mindere mate na 'n gesagsfiguur klink, want "*jy is verleë oor hulle*". Uit die dokument maak hy die afleiding dat die US dus nie verleë is of afhanklik is van die student nie en dat dit hulle 'n bietjie gesag

gee.

Respondent 24 hou van die gebruik van “kan” in plaas van “moet” in vorm B, omdat hy dink dat hy dan nie “noodwendig “hoef nie”. Hy hou nie van die *ons* wat in vorm B gebruik word nie, want “*hulle praat van hulle, dit sluit jou uit*”. Respondent 24 verkies Vorm A omdat hy voel dat sommige van die sinne die proses as “*minder werk*” laat klink. Die respondent wys na sinne wat in die passief geskryf is. Die navorser lei af dat die persoonlike aandag van die gebruik van *jy* die respondent afsit en die taak na te veel werk laat klink. Hy voel ook dat Vorm A meer praat van almal in die algemeen, terwyl Vorm B te spesifiek is. Al laat Vorm B hom “*bietjie belangrik voel*”, hou hy nie van die persoonlike aandag nie

Respondent 24 dink Vorm B se grafika bevat “*a balance, want hulle skeep nie studente of die US af nie*”. Hy dink wel dat hulle klem op geskiedenis lê, maar nie te veel nie, hy noem hier die feit dat hulle ou geboue op die foto het. Dit laat hom welkom voel, want “*hulle wys baie mense*” en hy kan homself daar voorstel. Vorm A se grafika skeep by hom die indruk “*jy’s hier om te leer, jy het nie kom speel nie*”, hy lyk nie baie gelukkig daarmee nie.

Respondent 24 is nie baie gewillig om uit te brei op sy ervarings as voornemende student of sy gevoel oor vorms nie. Hy noem slegs dat hy nie baie “*opgewonde was*” om hierheen te kom nie en dat dit “*maar ’n aanpassing was*”. Oor vorms voel hy baie neutraal, “*ek hou nie nié of hou daarvan nie...*”.

Respondente 30: Anker B

Respondent 30 is aanvanklik neutraal oor die wyse waarop vorm B hom aanspreek,, hy “*kry nie enige gevoel daaruit nie*”. Hy dink wel dat hulle sowel bevelend en soos ’n gesagsfiguur voorkom; “*vereistes is noodsaaklik, maar hulle lê dalk te veel klem op wat vereis word*”. Hy voel wel dat die vereistes “*goed, op die punt en direk is*” en dat die skrywer dus begrip het vir studente wat moet aansoek doen, “*jy sal nie na die tyd vrae vra wat om te doen nie*”.

Toe respondent vorm A en vorm B vergelyk, hou hy baie meer van vorm B. Hy beskryf dit as “*persoonlik en kommunikeeragtig, soos ’n dialoog*”. Hy hou van die aanspreekvorm *jy* en self verwysing *ons* omdat dit “*a personal feel*” het. Hy bestempel vorm A as “*onpersoonlik en tegnies*” en voel dat die skrywer slegs ten doel het om wette neer te lê.

Respondent 30 verkies ook vorm B se grafika. As ’n teologie student voel hy dikwels bietjie afgesonder, maar hy voel egter baie welkom in die grafika, ook omdat hy van rugby hou. Hy noem dat hy homself kan “*vereenselwig met die plek wat hy ken*”. Hy dink nie dat hulle te veel klem op geskiedenis plaas nie, hy sien slegs geskiedenis in die geboue. Vorm A se grafika gee vir hom ’n “*antique*” gevoel, “*(hy) ken nie*

daai mense nie en kan (homself) nie met hulle vereenselwig nie". Hy kies "beslis" vorm B se grafika.

As voornemende Teologie student het hy gedink die studente gaan "in 'n klooster opgesluit word en heeldag Bybel moet lees". Tot sy verligting was dit egter glad nie die geval nie. Hy dink die US is "’n amazing plek en 'n amazing instansie" en hy is baie trots om hier te wees.

Respondent 30 "weet regtig nie van enige mens wat daarvan hou om vorms in te vul nie". Hy vind vorms "onpersoonlik en te professioneel.

Vroulike wit studente:

Anker-vorm A

Respondent 10: Anker A

Respondent 10 voel asof vorm A se aanspreekvorme skeiding bring tussen haar en die skrywer. Sy voel dat die skrywer koud is en dat sy "afskakel van hulle omdat (sy) nie daarvan hou nie.". Vorm B is vir haar vriendeliker, warmer en meer "menslik"; "dis nie so ernstig nie, dit klink meer fun". Die ons in vorm B laat haar voel asof die proses meer mensgerig is; "as jy wil kom, is jy deel van ons". Vorm A se verwysings klink vir haar minder verwelkomend; "wie oorweeg dit...hulle wil jou laat wegbly". Sy herhaal op 'n grappige wyse die formele toon van die sinne in vorm A en sê dat niemand so praat nie. Sy som die tekste as volg op, "die een (vorm B) is soos mense praat, die een (vorm A) is soos mense dink hulle MOET praat". Sy stel wel 'n derde weergawe voor wat effens meer formeel is as vorm B, sy voel daar kan 'n balans gevind kan word tussen vorm A en B; "iets tussen formeel, waarvan ouers sal hou en informeel, waarvan studente sal hou". Sy verkies dus 'n meer informele toon vir studente, maar dink dat ouers dalk eerder die dokument sou lees.

Respondent 10 dink die mense in grafika A lyk "snobisties, asof hulle weet wat hulle doen, en (sy) weet nie". Sy hou wel daarvan dat dit 'n skets is, maar noem dit 'n persoonlike voorkeur. Sy dink hulle lê klem op geskiedenis, maar dat dit belangrik is, dit skep die gevoel dat jy "deel is van iets...jy's deel van die Universiteit, vir ewig". Respondent 10 voel egter dat vorm B se grafika dit makliker maak "om te relate, want jy kan als sien". Sy noem dat sy graag meer mense op die Rooiplein wou sien, maar dat sy op die ou einde voel vorm B se grafika vir meer studente "appeal" as vorm A se grafika.

Sy het as voorgraadse student gedink die Universiteit baie onpersoonlik sou wees, maar sê dat haar

persepsie “*verbeter*” het, omdat hulle eintlik baie betrokke is by studente.

Sy gee ’n groot sug toe die navorser haar vra hoe sy oor vorms voel. Sy voel dat vorms baie vervelig is en dat vorms altyd dieselfde goed vra; “*niks staan uit nie!*”. Vorms oor die algemeen lyk dus vir haar almal dieselfde.

Respondent 17 : Anker A

Respondent 17 konsentreer baie op die feitelike boodskap in die tekste, maar gee in sommige gevalle haar opinie oor hoe sy voel oor die skrywer en verhouding. Haar houding kan dus vanuit hierdie stellings afgelei word. Sy voel positief oor die aanspreekvorm van vorm A, “*omdat dit nie ’n brief is nie...dis maar voorskrifte*”, Sy voel nie dat die skrywer te bevelend is nie, juis omdat die tipe dokument voorskriftelik moet wees, “*jy moet die stappe volg sodat hulle jou verder kan help*”. Sy dink egter dat die skrywer wel soos ’n gesagsfiguur klink “*oor die geld storie en die geen verantwoordelikheid*”. Sy voel sy sal graag wil weet hoekom haar aansoek vertraag is en voel dat hulle haar nie sal kan sê nie. Sy dink nie dat die skrywer van vorm A baie begrip het vir studente nie. Sy staaf haar antwoord met ’n verwysing na die referensiele boodskap oor matriek punte; “*mense wat eers gaan swot het moet die geleentheid kry om ook daai punte vir die US te stuur, nie net hulle matriek punte nie*”.

Respondent 17 noem vorm B “*vriendeliker*” toe sy die woorde *wel* en *ongelukkig* opmerk. Dit klink vir haar minder voorskriftelik as vorm A. Sy wys ook uit dat sinne in vorm B meer klem lê op “*alle*” en dat sy dus gerus voel dat haar aansoek “*definitief oorweeg sal word*”. Vorm B is vir haar minder hoogdrawend en makliker om te verstaan as vorm A.

Respondent 17 kry ’n “*intimiderende gevoel*” toe sy na die grafika van vorm A kyk; “*dis ’n ou gebou, lektore...dis styf, formeel...ek weet die US soek verandering, maar hier lyk dit nie so nie*”. Die navorser dink die respondent verwys met verandering na diversiteit. Vorm B se foto skep vir haar die indruk dat daar “*ruimte en diversiteit is*”, omdat hulle op natuur en studente fokus.

Sy sê dat sy aanvanklik gedink het die US sal wees soos wat daar in grafika A te kenne gegee word, “*styf en formeel*”, maar dat hulle eintlik baie hulpvaardig is. Sy verwys ook spesifiek na inligtingsprogramme wat aan eerstejaars gebied word.

Respondent 17 dink nie “*enige iemand hou van vorms nie!*”. Sy voel dat vorms altyd dieselfde vrae vra en vind elektroniese vorms baie beter en vinniger.

Respondente 27: Anker A

Respondent 27 “voel asof (sy) die burger lees” terwyl sy vorm A lees, “*daar 's niks persoonlik daaraan nie...dis baie formeel en laat mens nie welkom voel nie*”. Sy noem dat toe sy aansoek gedoen het, moes sy vir haar ma vra wat in die vorm aangaan omdat sy nie verstaan het nie. Sy dink dat die skrywer na 'n gesagsfiguur klink, “*dat iets anders of iemand anders belangriker as jy is*”. Die skrywer kom bevelend voor omdat dit so formeel is. Aan die een kant ervaar sy dit as positief omdat die reëls jou kan help. Aan die ander kant dink sy nie dat jong mense sou belangstel om so iets te lees nie. Sy noem “*as jy wil aansluit by hierdie Universiteit moet jy en moet jy...jy's nie baie welkom nie*”.

Sy verkies vorm B, omdat dit “*makliker is om te verstaan en lees*”, sy sê dat sy vorm A se sinne meer as een keer moes lees en dat sy steeds nie regtig geweet het wat hulle wil sê nie. Sy veralgemeen en se dat jong mense beslis vorm B sal verkies, omdat hulle dit kan verstaan. Sy sou egter die *jy* na *u* verander, omdat dit “*effens te informeel is*”. Sy hou daarvan dat hulle darem met jou praat “*asof jy 'n mens is en nie 'n ding is nie*”. Sy merk egter nie beleefdheids- of empatiemarkers op nie.

Die grafika van vorm A gee haar die “*indruk dit gaan oor 'n gebou, o, en daar's klein mensies, dit gaan net oor die gebou en die geskiedenis en so*”. Sy dink dit lyk bietjie “*stuck up*” en dat sy eerder studente sou wou sien. Sy kies dus dadelik vorm B se grafika toe die navorser dit aan haar wys. Sy dink vorm B se foto “*wys die plek, studente en variëteit. dis verskillende aspekte van die US*”.

Respondent 27 het as voornemende student die keuse gehad tussen die US en 'n ander universiteit, sy het egter US gekies. Sy voel dat hulle baie meer reëls het en dat hulle “*vir jou omgee*”. Sy dink dis 'n “*baie goeie universiteit*”. Respondent 27 sug toe die navorser haar uitvra oor vorms, sy “*hou NIKS daarvan nie*”. Sy noem dat die blokkies haar irriteer.

Respondente 32: Anker A

Respondent 32 hou van die manier waarop sy in vorm A aangespreek word want “*dis redelik formeel en ferm soos dit moet wees*”. Sy glo dat hulle iets meer verwelkomend kon bysit, maar twyfel dan vir 'n rukkie en sê dat dit dalk oorbodig sou wees en dat alles reeds duidelik is. Die skrywer klink vir haar na 'n gesagsfiguur omdat die dokument so formeel geskryf is. Aan die een kant voel sy dat die ernstigheid van die teks moontlik voornemende studente kan “*intimideer*”. Aan die ander kant bevat die dokument alle inligting wat sy sou wou hê, “*(sy) is 'n groot voorstander vir iets kort sê*”. Sy kan nie besluit om die skrywer begrip het vir studente nie, omdat “*mens dit nie van die teks kan aflei nie*”. Sy voel wel dat die streng toon

van die teks 'n goeie aanduiding is dat hulle nie werklik begrip sal hê nie. Respondent 32 dink nie die teks is te bevelend nie, *“want dit is tog voorskrifte en voorskrifte lyk maar so”*.

Respondent 32 vind dit moeilik om 'n keuse te maak tussen vorm A en vorm B. Sy noem vorm B *“duideliker, minder intimiderend, persoonlik”* en *“informeel”*. Sy voel dus dat voornemende studente vorm B sal verkies, maar dat sy persoonlik dink vorm A is *“mooier geskryf”*. Sy merk die empatiemerker *ongelukkig* in vorm B op en het 'n baie negatiewe reaksie daarop; *“ek hou nie daarvan nie, om Universiteit toe te kom is 'n kompetisie...dit klink of hulle verskoning maak”*. Sy merk op dat sowel die *jy* en *ons* in vorm B dit meer persoonlik maak. Respondent 32 verwys na die navorser se vraelys en sê dat die *ons* die teks laat klink of *“mense dit run”*, hieroor voel sy positief. Haar uiteindelijke keuse is 'n weergawe tussen vorm A en B, omdat sy voel dat vorm B minder intimiderend en *“beter”* is, maar dat vorm A mooier lyk. As sy nog iets kon verander sou sy hoofies/sub-opskrifte insit om inligting te verdeel, want *“dit maak dit altyd makliker”*.

Anker-vorm B

Respondent 8: Anker B

Respondent 8 het 'n besondere goeie evaluering van vorm B. Sy merk onmiddellik die persoonlike en direkte aanspreekvorme *jy* en *ons* op. Sy voel dat dit die student persoonlik betrek; *“As hulle ‘Die Universiteit’ gesê het sou ek meer distant voel...ek voel betrokke hier”*. Sy voel dat die teks op studente fokus en dat die *ons* verwysing haar laat voel asof daar mense agter die prosesse is. Sy som dit op as *“dis nie 'n gebou wat die oorwegings neem nie, maar actually mense wat gaan sit met elke een en na elke aansoek kyk”*. Hierteenoor is vorm A se verwysing na *die kantoor* vir haar baie verwarrend. Sy noem naamlik, *“watter kantoor...wie is dit?”*. Sy verkies Vorm B in elke geval, maar stel voor dat daar variasie ingebou moet word. Sy voel dat die persoonlike verwysings reeds bevestig word in sommige sinne en dat ander sinne minder direk moet wees. Volgens haar maak te veel persoonlike verwysings die teks ietwat eentonig.

Sy voel nie dat vorm B se skrywer bevelend voorkom nie; *“hulle is meer neutraal in die dokument...hulle druk nie iets op jou af nie”*. Sy merk beleefdeheidsmerker *asseblief* op en sê dat dit haar betrokke laat voel en dat *“hulle darem vir jou mooi vra”*. Vorm A voel egter vir haar bevelend en sy kry die indruk dat dit studente sal afskrik.

Respondent 8 voel dat die skrywer van vorm B begrip het vir studente omdat hulle *“presies sê wat jy*

moet doen". Sy voel dat hulle vir studente 'n keuse stel met die gebruik van *kan* in plaas van *moet* as daar na Nagraadse programme verwys word.

Respondent 8 vind nie die grafika van vorm B burokraties nie; *"Dit laat my gemaklik voel, jy kan sien die mense geniet dit"*. Sy voel ook nie dat dit te veel klem op geskiedenis lê nie, omdat daar bruin studente in die prentjie is. Sy noem dat as hulle op die geskiedenis gefokus was, net wit studente uitgebeeld sou word. Sy vind egter die keuse tussen vorm A en vorm B se grafika moeilik. Op die ou einde verkies sy vorm B, omdat sy voel dat vorm A baie histories is en *"net 'n gebou is, maar die een (vorm B), wys jou waarvoor jy jou inlaat"*.

Sy het vreesbevange gevoel om na die Universiteit van Stellenbosch te kom. Sy verduidelik dat die vreemdheid van die ervaring vir haar die indruk gegee het dat almal by die Universiteit *"dominerend"* sou wees. Nadat sy aangepas het by die nuwe omgewing het sy egter meer gemaklik begin voel en gevind dat almal eintlik vriendelik is.

As vorms mooi uiteengesit is, met genoeg ruimte vir antwoorde en genoeg wit spasie sodat alles nie *"ingeprop"* lyk nie, het respondent nie 'n probleem met vorms invul nie.

Respondent 9:Anker B

Respondent 9 voel baie positief oor vorm B, sy dink die direkte aanspreek vorm *jy* is baie persoonlik; *"hulle praat met my as 'n student, nie as 'n aansoekvorm nie...dis persoonlik, nie general nie"*. Die aktiefsinne van vorm B maak die inligting vir haar verstaanbaar en duidelik, terwyl vorm A se sinne *"te hoogs Afrikaans is om te verstaan"*. Sy noem ook dat die *ons* in vorm B haar laat voel asof die Universiteit *"nie net 'n institusie is nie...dis meer 'n menslike ding, jy kan met hulle relate"*. Beide tekste klink egter vir haar bevelend, maar sy voel nie negatief daarvoor nie. Dit gee haar die indruk dat die US georganiseerd is; *"die mense weet wat hulle doen!"*. Die duidelikheid waarmee die skrywer van vorm B met haar praat laat haar voel asof die Universiteit begrip het vir studente en sy noem dat dit klink of hulle haar graag daar wil hê. Sy verkies vorm B en sal niks daaraan verander nie.

Die grafika van vorm B skep by haar die gevoel van *"liefde"*, *"want dis mooi, daar's studente wat stap...hulle lyk happy!"*. Sy noem dat sy voel asof sy ook een van daardie studente wil wees. Vorm A se grafika is vir haar baie oud en glad nie op toepassing op haar nie.; *"dit sê nie eintlik vir my iets nie!"*.

Respondent vergelyk haar ondervindings van die Universiteit van Stellenbosch met 'n ander universiteit wat sy vir 'n kort rukkie bygewoon het. Die US is in haar opinie *"baie vriendeliker"*. Sy voel ook dat die US meer op meriete werk terwyl die ander universiteit meer gefokus is op kwotas. Sy is trots om 'n Matie te

wees.

Respondent 9 voel dat vorm invul noodsaaklik is, “*dit is partykeer 'n slep*”, maar sy voel dis belangrik, so sy gee nie om nie.

Respondent 15:Anker B

Respondent 15 noem nie dat sy persoonlike aanspreekvorme of direkte wyse van spreek in vorm B opmerk nie. Sy sê wel dat sinne uit vorm B meer afgerond en “*nicer*” voorkom. Die navorsers lei af dat sy nie met die gebruik van “*nicer*” vriendeliker bedoel nie, maar eerder dat dit net beter is. Sy kom ook wel agter dat die teks wel vriendeliker is; sy wys die gebruik van *wel* uit en noem dat dit die sin “*sagter*” laat klink asook dat die ongelukkig “*empatie*” betoon. Die gebruik van *ons* teenoor *alle aansoekers* klink vir haar ook beter. Vorm A laat haar voel asof die skrywer te formeel is, sy slaan haar hand teen die tafel om hulle voorskryflike toon aan te dui.

Sy voel hoewel vorm B te veel hoofletter gebruik en dus bevelend voorkom, is hulle nie vir haar 'n gesagsfiguur nie. Hulle is “*bietjie formeel , maar die teks bevat nie hoekies en draaitjies nie, dis nie vaag nie*”. Sy voel met ander woorde dat die teks baie duidelik is deurdat dit effens bevelend voorkom. Sy voel dat die skrywer van vorm B begrip het vir studente omdat hy aan 'n variasie van aansoekers se behoeftes aandag gee. “*dis nie die stereotipe van jy gaan swot as jy uit die skool uit kom nie*”. Respondent hou daarvan dat hulle verskillende kontekste se inligting apart voorsit.

Sy hou van vorm B se grafika omdat dit 'n verskeidenheid aktiwiteite uitbeeld, “*dis iets vir almal, jy hoef nie net rugby te speel nie, jy kan ook musiek doen*” . Hoewel die prent nie vir haar te veel klem op geskiedenis plaas nie, dink sy tog dat geskiedenis baie belangrik is. Sy voel baie sterk hieroor en druk haarself as volg uit; “*Dis die dissipline... as jy nie tradisie het nie, het jy nie pride nie!*” Sy voel dat trots lei tot dissipline en dat dit dus nie nodig is om gesag af te dwing nie. Sy het 'n “*scary*” gevoel oor vorm A se grafika, dit herinner haar aan die ink tekening wat sielkundiges gebruik.

Respondent 15 is gewaarsku dat universiteit nie soos skool gaan wees nie, dat jy tot 'n groter mate onafhanklik moet wees. Prosesse en probleme gaan volgens haar deur 'n groot stelsel, sy noem dat as sy 'n klagte het, dit deur 'n hele hiërargie mense moet gaan om op die ou einde opgelos te word. Sy dink ook dat baie eerstejaars bang was om Universiteit toe te kom, omdat dit so nuut en anders is.

Vorms invul is vir haar “*SO irriterend*”. Sy hou nie daarvan om eers die hele dokument te lees en dan te begin invul nie. Sy vind dit egter nodig omdat aparte vrae nie altyd reg verduidelik word nie, “*O, hulle soek eintlik my posadres daar...*”

Respondente 31: Anker B

Respondent 31 het sterk opinies en artikuleer haar gevoelens baie goed. Sy merk dadelik die *jy* aanspreek in vorm B op en het 'n positiewe reaksie daarop. Sy dink aanvanklik nie dat die res van vorm besonder vriendelik is nie en bestempel dit as “*diplomaties*” en “*baie neutraal*”. Nadat sy vorm B met vorm A vergelyk het noem sy egter dat vorm B “*tog baie vriendeliker is en ook meer uitnodigend*”. Sy voel wel dat die skrywer soos 'n gesagsfiguur klink en dat dit nie klink asof “*hulle nie met hulle laat onderhandel nie*”, terwyl dit eintlik nie in die praktyk die geval is nie. Sy voel wel nie dat hy/sy te voorskriftelik is nie, maar ook nie dat hy/sy begrip het vir studente nie. Sy noem weer dat dit klink asof hulle nie wil onderhandel nie. Sy verkies telkens sinne uit vorm B en bestempel dit as “*vriendeliker, uitnodigend en duidelik*”. Vorm A is vir haar “*baie saaklik gestel*”. Sy noem egter dat daar sommige sinne in vorm B is wat steeds na “*die aansoeker*” verwys, sy sou alle sinne na die *jy* aanspreek verander. Sy sou ook herhaling uit die teks verwyder, omdat “*dit lyk of die skrywer dink voornemende studente is dom*”.

Respondent 31 hou van vorm B se grafika omdat dit haar welkom laat voel “*dis amper idillies, baie uitnodigend*”. Sy voel die enigste teken van burokrasie is die US se logo wat aan die hoek van die foto is. Sy som haar beeld op as “*'n aangename studente ervaring*” en “*'n uiteensetting van moontlikhede wat die US al vir jou bied*”. Sy dink vorm A se grafika lyk “*erg tradisioneel*” en dit herinner haar aan die wysbegeerte. Sy verkies vorm B se grafika omdat die US “*tot nuwe generasie moet spreek en aan klank vind by studente*”.

Respondent 31 het nie onmiddellik na skool kom studeer nie, maar het ook bang en vreemd gevoel soos meeste eerstejaars. Sy voel dat haar vrese direk afleibaar is van die “*indruk wat die US geskep het*”. Sy het egter gevind dat die mense hier baie vriendeliker is as wat sy gedink het. Sy noem egter dat die personeel van Admin nie altyd so hulpvaardig is as wat 'n mens sou dink nie.

Respondent 31 hou nie daarvan om vorms in te vul nie, “*veral nie as dit hoe taal gebruik nie*”. Sy sonder SARS uit as 'n instansie wat baie moeite doen met die wyse waarop hulle mense benader, veral omdat hulle nie 'n hoë taalgebruik het nie. Sy noem verder dat as 'n instansie se vorms nie goed is nie, voel sy negatief “*teenoor die vorm, maar ook die instansie*”.

Die respondent wou graag ook een van haar ervarings met die navorser deel. Sy noem dat 'n oorsese student dit snaaks gevind het dat die US nommers aan hulle studente gee. Blykbaar kry hierdie oorsese studente nie kodes of nommer wat dan gebruik word as epos adresse nie, maar wel hulle eie name. Respondent 31 sluit af met “*, en sy sê vir my, jinne, is julle dan net 'n nommer vir die Universiteit...*”

Vroulike bruin studente:

Anker-vorm A

Respondent 12: Anker A

Respondent 12 se reaksie op vorm A is besonder negatief, sy voel die teks is “*koud*” en “*streng*”. Die voorwaardes wat gerig word is vir haar baie bevelend, terwyl sy eintlik weet dat dit nie so erg behoort te klink nie.; “*daar is ’n ander weg, maar hulle laat jou nie weet nie*”. Sy voel dit is die klein goedjies in hierdie teks wat haar baie ongemaklik laat voel. Respondent 12 brei nie uit oor wat sy met “*klein goedjies*” bedoel nie. Nadat sy vorm B onder oë gehad het neem sy steeds ’n meer negatiewe houding teenoor vorm A in. Sy hou van de *jy* en *jou* verwysings van vorm B omdat “*hulle met my kommunikeer, as mens...dis mos ek wat aansoek doen, ek as individu*”. Hierteenoor praat vorm A “*in die algemeen*”. Sy wys ook die *ons* in vorm B uit en sê dit laat haar belangrik voel... “*hulle sal jou aandag gee as jy hier kom...dit laat jou voel jy’s deel van die Universiteit*” terwyl vorm A se “*hierdie kantoor*” haar laat voel asof “*(sy) en hulle apart*” is.

Respondent 12 bring die beleefdheidsmerker *asseblief* sonder moeite onder die navorsers se aandag en sê dat dit haar lekker laat voel; “*ek voel baie sterk oor die tipe woorde, asseblief en dankie*” Sy voel dat dit die skrywer meer toeganklik laat voorkom. Respondent 12 dink verder dat die sinne in vorm B makliker geles en verstaan word. Sy sê dat sy nie baie lus was om vorm A te lees nie, maar dat sy nie sou omgee om vorm B te lees nie.

Respondent 12 verkies die grafika in vorm B, omdat sy voel dat vorm A se grafika “*so koud*” en “*uit die verlede*” is, dit lyk selfs vir haar baie “*streng*”. Vanuit vorm B se grafika kry sy “*meer ’n indruk, o, okey, dis hoe die plek lyk, jy kan darem sport doen en so, dit laat my baie welkom voel!*”

Respondent 12 was ouer as die gemiddelde student toe sy Universiteit toe gekom het. Sy het gevoel dat dit ’n “*verskriklike ding*” sou wees en was bang om by Administrasie in te gaan. Die navorsers kry die idee dat sy hierdie indruk gehad het juis omdat sy ouer is en bang was dat sy nie sou inpas nie. Sy sê dat sy egter “*verbaas*” was dat almal so behulpsaam was. Sy prys administrasie personeel op die naam.

Sy dink dat vorms dikwels baie moeilik woorde bevat wat nie noodwendig buite hulle konteks verstaan

kan word nie.; “*dan sal hulle nie in hakkies vir jou sê wat hulle bedoel nie*”. Sy dink ook dat mense dikwels bang is om vir hulp te vra omdat hulle nie dom wil voorkom nie. Sy reken mense vul ook nie altyd alles in as hulle nie verstaan nie; “*wat gebeur as jy mos nou ’n vorm moet invul, dan skrik hulle vir ’n woord en los somme die blokkie uit*”. Sy is nie mal oor vorms invul nie ,veral omdat dit soms vir haar verwarrend is.

Respondent 14 : Anker A

Die eerste indruk wat Respondent 14 van vorm A gekry het is dat die skrywer ’n gesagsfiguur is. Sy noem dat sy “*nie juis gemaklik voel nie*” en dat sy amper “*minderwaardig*” voel. Die teks bevat volgens haar te veel “*vereistes*” wat nie nodig is nie, “*soos die geld, part kinders kan dit nie bekostig nie*”. Sy hou baie van vorm B omdat sy voel dat die skrywer haar aanspreek as “*individue*”, dit is vir haar veel beter as vorm A se formele toon. Sy voel ook dat vorm B meer “*op (haar) level geskryf is*”. Respondent merk die *ons* in vorm B op en verduidelik dat sy meer gerus voel hieroor ; “*want jy weet dan daar’s regte mense*” en nie net “*’n gebou*” of “*stelsel*” soos in vorm A nie. Respondent 14 wys ook beleefdheidsmerker *asseblief* vir die navorser uit, sy lees dan die sin met ’n sagte en vriendelik stem toon. “*dis nicer (vorm B)...die ander een (vorm A) se net jy móét*”.

Sy voel dat die grafika van vorm A lyk of dit “*gesentreer (is) op ’n gebou, nie op die mense nie...dit lyk oud, soos ’n riller, niks goed kan daar uitkom nie*. Die respondent het waarskynlik hierdie verwysing na gebou en mens uit die terminologie van die vraelys gehaal. Die navorser is nie seker of sy dus opreg is in haar stelling nie. In teenstelling met die “*riller*” gevoel wat sy van vorm A se grafika kry, is vorm B se grafika vir haar verwelkomend, “*ek wil daar wees, jy kan mense sien wat interact met mekaar...dit lyk mooi*” (sy wys na die berge).

Respondent14 brei nie uit op haar ervarings as voornemende student nie, sy het wel vrese gehad oor die akademie en was bang sy moes “*24/7 agter boeke sit!*”. Sy dink dis “*okey*” om vorms in te vul, omdat dit belangrik is dat iets op rekord gehou word. Die respondent wil nie verder praat oor hoe sy voel oor vorms nie.

Respondent 21: Anker A

Respondente 21 gaan op ’n baie lukrake wyse om met die teks wat aan haar gegee word, die navorser kry die idee dat sy nie baie aandagtig lees nie. Haar opinies en motivering is dus nie baie strek nie, maar sy lewer wel ’n betekenisvolle bydra. Sy het ’n positiewe gevoel oor vorm A, omdat “*alles duidelik gesit*” word “*jy voel lus om aansoek te doen*”. Sy voel dat die skrywer van die teks empatie het vir studente juis as gevolg van die duidelikheid van die instruksies. Sy verwys na die skrywer as “*sterk*” en “*straight*”

forward”, maar nie gesag behop nie. Sy voel wel dat hy effens bevelend is, hier verwys sy spesifiek na sinne soos “*die US aanvaar geen verantwoordelikheid nie*”. Sy noem dat hulle te veel klem op hierdie tipe inligting plaas.

Sy verkies egter vorm B se sinne in die meeste gevalle. Vorm B laat haar voel asof “*hulle direk saam met(haar) praat*”. Sy voel dat dit meer op haar vlak geskryf is “*hulle praat meer jou taal*”, sy noem dit formeel, “*maar nie formeel, formeel nie*”. Die navorser is nie seker wat sy hiermee bedoel nie, maar dink dat sy voel dat dit minder formeel as vorm A is. Sy dink ook dat vorm B makliker is omdat dit vir haar selfs duideliker is as vorm A. Sy verkies wel een sin uit vorm A en motiveer dit as “*net die gevoel wat sy daarvan kry*”. Hierdie spesifieke sin bevat nie die *ongelukkig* wat daar teenoor in die paar sin van Vorm B aangegee word nie. Dit kan wees dat die respondent toevallig net meer van die sin in Vorm A hou, maar dit kan ook wees dat die *ongelukkig* in vorm B haar op ’n manier afsit.

Die grafika van vorm A skep by haar ’n indruk wat sy beskryf as “*tersiêre instansie*”. Sy voel nie dat dit burokraties is nie, “*want dis ’n prentjie van ’n gebou*”. Sy is ook neutraal oor of hulle te veel klem op geskiedenis lê, maar voel dat geskiedenis baie belangrik is; “*dis hoekom jy spesifiek hier aansoek doen, geskiedenis die belangrikste ding*”. Die prent laat haar welkom voel, omdat dit vir haar mooi is. Sy hou egter baie meer van die grafika op Vorm B, want “*dis soos ons dit ervaar as studente, die studente lewe en leer omgewing*”. Sy voel dat die grafika van vorm B vir die voornemende student ’n indruk gee van wat hy/sy kan verwag.

Respondent 21 sê dat as jy die woord US hoor dink jy aan “*struktuur*”. Sy het verwag en ondervind dat die US baie gestruktureerd is en ook baie behulpsaam is.

Sy voel baie neutraal oor vorms invul “*dis fine*”. Die respondent wil nie verder hieroor uitbrei nie.

Respondente 28: Anker A

Respondent 28 gee meestal neutrale antwoorde gedurende die vraelys komponent. Sy het geen spesifieke houding teenoor die aanspreek van vorm A nie, omdat sy voel dat dit maar is wat sy verwag van “*’n besigheid*”. Sy is ook neutraal oor of die skrywer soos ’n gesagsfiguur klink, maar noem dat dit nie baie vriendelik geskryf is nie. Die teks is nie vir haar “*offensief*” nie en dit is relatief duidelik, dus dink sy dat die skrywer tog begrip het vir studente. Sy het egter ’n besondere positiewe evaluering van vorm B. Sy noem dit verskeie kere, “*duidelik, meer persoonlik en vriendelik*”. Sy merk ook op dat die sin wat *ongelukkig* bevat “*sagter gestel is*”, sy wys nie spesifiek na die woord nie, maar tel wel die effek daarvan op. “*(sy) hou daarvan dat hulle (haar) aanspreek*, dit voel of hulle direk met haar praat. Vorm A is oor die algemeen vir haar meer “*verwarrend*”. Sy wys ook uit dat sy nie van “*die aansoeker*” aanspreek hou nie.

Respondent 28 het 'n baie sterk opinie van vorm A se grafika, Sy voel hulle lyk baie burokraties "*want (sy) sien drie vlakke, die Universiteit is bo, dan die dosente en dan die studente*". In die hiërargie lê die student dus heel onder en dit skep die indruk dat die Universiteit in "*beheer is*". Sy ondervind nie die "*beheer*" positief nie. Sy dink ook dat die grafika "*hopeloos te donker is...ek is 'n persoon wat hou van grys areas, dis net wit en swart*". Sy het waarskynlik hier gesuggereer dat dit die Universiteit baie streng laat lyk. Sy voel baie sterk oor die groot klem op geskiedenis, "*As ons die hele konsep van diversiteit vat, dink ek daar moet definitief iets gedoen word dat ons kleuring mense meer welkom voel, 'n tipe nuwe geskiedenis moet geskep word.*" Sy noem verder dat dit lyk of die prent uit die apartheidsera dateer en dat dit nie dan die regte beeld skep nie. Sy verkies vorm B se grafika omdat dit haar "*a sense of community en belonging*" gee en "*welkom en warm*" voel. Sy kan met hierdie foto "*identifiseer*".

Respondent 28 kom van 'n klein dorpie, waar daar nie "*intergration tussen rasse*" is nie. As voornemende student het sy gehoop om blootstelling te kry aan verskillende rasse en ook meer diverse vriende te maak. Sy voel egter dat die Universiteit nie aan haar verwagtings voldoen het nie. Sy gee te kenne dat "*soort soek soort*", maar voel tog dat daar meer aan hierdie probleem gedoen kan word. Sy stel voor dat dosente "*icebreakers hou*" en studente van verskillende rasse langs mekaar in die klas groepeer. Sy is baie positief oor haar departement omdat "*dit baie persoonlik is*", maar ervaar nie hierdie toeganklikheid in alle departemente nie. Respondent 28 dink ook dat Administrasie se mense, en veral beurse en lenings se mense baie vriendelik is. Vorms "*irriteer die wêreld uit (haar) uit*" Sy sou dit geniet om vorm B in te vul, maar net vorm A invul omdat sy moet.

Anker-vorm B

Respondent 1: Anker B

Respondent 1 het 'n sterk opinie gehad oor die gebruik van die direkte aanspreekvorm. Sy voel dat die Universiteit van Stellenbosch (US) met die aanspreekvorm *jy* neer kyk op studente. Sy voer aan dat "*hulle nie weet met wie hulle praat nie en hoe kan hulle dat 'jy' gebruik*", sy sou verkies om op "*n meer gelyke vlak aangespreek te word*". Sy verkies dus vorm A se meer formele toon, omdat sy voel dat die US in hierdie vorm meer respek aan haar betoon. Sy voel dat vorm B te informeel is, maar dat vorm A egter té formeel en streng is. Haar oplossing is om 'n weergawe te skep wat die middeweg vind tussen A en B: 'n formele, maar minder streng vorm. Die beleefdheidsmerker, *asseblief*, wat in vorm B gebruik is versag vir haar tot 'n mate die bevelende toon, maar nie tot so 'n mate dat sy voel die skrywer respekteer haar nie. Empatiemerkers soos *ongelukkig* is vir haar onvanpas, omdat dit te informeel klink.

Die respondent verkies egter vorm B se grafika; sy voel dit is "*meer modern en glad nie burokraties nie*". Sy bestempel vorm A se grafika as "*maar net 'n ou, historiese skets*". Sy voel dat vorm A te veel klem lê

op die Geskiedenis van die US, terwyl vorm B klem lê op sowel die geskiedenis (die ou hoofgebou) en studente aktiwiteite soos sport en musiek.

Respondent 1 word gevra om terug te dink aan haar beeld van die US as 'n voornemende student en som haar eerste indrukke van die US as volg op *"Ek het gevoel dat hulle 'n plek is wat baie streng is oor alles en as ek dan aan Admin gedink het, het ek gedink aan ou Tannies wat nou nie baie vriendelik is nie."* Sy sê egter dat haar interaksie met die Universiteit later haar persepsie verkeerd bewys het.

Oor vorms in die algemeen voel die respondent besonder negatief. Sy noem dat sy altyd die maklikste manier soek om iets te doen en dat vorms net te veel werk is; *"As ek nie hoef nie, sal ek nie!"*

Respondent 18: Anker B

Respondent 18 het 'n baie positiewe evaluering van vorm B se aanspreekvorme, sy dink dat dit wel die formele toon behou maar dat *"hulle met jou praat...jy voel nie soos 'n nommer nie"*. Sy is ook van mening dat die direkte aanspreekvorm *jy* die student 'n groter sin van verantwoordelikheid gee; *"hulle gee JOU die responsibility as hulle vir jou 'jy' sê"*. Sy voel dit is goed dat die skrywer reeds in hierdie skrywe met die student *"interact"*, *"hulle shut jou nie uit nie, dis so of jy deel is van die Matie proses...dis meer approachable"*. Sy hou ook van die gebruik van die persoonlike verwysing *ons*, dat dit vir haar klink of daar mense in die proses teenwoordig is, *"dis mense wat fisies kyk na jou aansoekvorm"*. Sy dink die sinne in Vorm A is streng en dit *"sit (haar) af"*.

Respondent 18 dink dat die skrywer van vorm B na 'n gesagsfiguur klink, sy voel hulle *"cover their backs"* deur alles in wit en swart te stipuleer. Die tipe optrede skep aan haar 'n gesag indruk. Sy dink egter nie dat die skrywer te bevelend is nie, veral omdat hulle die direkte aanspreekvorm *jy* gebruik. Volgens haar skep die inligting wat hulle aan jou gee die idee dat hulle *"oop is tot jou vrae"*. Om hierdie rede dink sy dat die skrywer begrip het vir studente wat aansoek moet doen. Haar weergawe sou wel ook 'n kontak nommer insluit wat studente kan bel indien hulle meer hulp nodig het.

Respondent 18 hou van vorm B se grafika omdat sy haarself daarin kan voorstel. Hulle lyk nie vir burokratiese nie, omdat die US nie net as 'n gebou uitgebeeld word soos in Vorm A se grafika nie.; *"hulle dink hulle is meer as 'n gebou, meer deel van iets groter"*. Sy sê dat geskiedenis vir haar 'n belangrike *"kenmerk is en voel dat dit in US se voordeel tel"*. Vorm A se skets is egter vir haar *"baie histories"* en nie *"representative van wat hier aangaan nie"*.

Die navorser is bewus daarvan dat die respondent vir 'n jaar aan 'n ander universiteit studeer het en dat die US dus nie haar eerste universiteit ervaring is nie. Die respondent word dus gevra om te vergelyk as sy sou wou. Sy noem dat haar eerste indruk van die US was dat dit 'n baie Afrikaanse universiteit is. Sy

som die US op as vriendeliker en minder “*in your face*” as die ander universiteit. Die ander universiteit is volgens haar baie “*full of themselves*” en die US nie.

Respondent 18 “*gee nie om om vorms in e vul nie*” solank sy net die put van die vorm verstaan. Sy dink dat vorms wel oor die algemeen duidelik is.

Respondent 23: Anker B

Respondent 23 is neutraal oor die skrywer van vorm B, sy voel dat hoewel daar baie reëls uiteengesit word, “*’n mens wat aansoek doen moet luister na die reëls*”. Sy is dus ook neutraal oor of die skrywer soos ’n gesagsfiguur klink. Hulle is vir haar “*tussen in*”, sy dink party mense sien die US as ’n plek met baie reëls, maar ander sien hulle as ’n plek wat “*vir iets staan*”. Sy voel dat die skrywer wel begrip het vir haar as ’n student omdat hy/sy die aansoek proses goed verduidelik. Die skrywer klink vir haar effens bevelend, sy wys op die punt dat hulle geen verantwoordelikheid aanvaar nie en se dat hierdie tipe bevele haar “*bietjie op werk*”. Sy bedoel nie hiermee dat dit haar kwaad maak nie, eerder dat dit haar op haar senuwees laat voel.

Respondent 23 verkies vorm A, omdat dit meer professioneel klink. Sy noem egter ook ’n positiewe punte oor vorm B. Sy hou van die gebruik van *ons* omdat “*dit skep amper tussen student en US ’n verhouding*”. Sy noem twee sterk negatiewe punte oor vorm B. Eerstens hou sy nie van die gebruik van *jy* nie, “*jy is te veel ...jy is so... hulle weet nie wie hier gaan studeer nie, mens ken mekaar nie*”. Omdat sy dus voel dat die US haar nie ken nie verkies sy dat hulle eerder *u* gebruik. Tweedens hou sy nie van die gebruik van *ongelukkig* nie, “*dit klink so...o, my word, daar’s nie hoop vir jou nie*”. Sy noem wel dat sy aan die ander kant kan verstaan dat hulle dalk bedoel “*ons wil jou graag as student hê*”, maar daar is die kans dat *jy* nie inkom nie. Haar eerste reaksie op *ongelukkig* was egter negatief en die navorser voel dat hierdie tipe intuïtiewe reaksie meer betekenisvol is.

Respondent 23 dink nie die grafika van vorm B lyk burokraties nie. Sy voel hulle wys “*mense wat saamwerk*” en dat dit “*soos ’n eenheid lyk*”. Sy is neutraal of hulle te veel klem op geskiedenis lê. Respondent 23 voel welkom in die grafika, “*want ras en taalgebruik maak nie saak nie*”.

As voornemende student was Respondent 23 ’n bietjie verward, sy noem haar gevoelens “*bang, maar ook nie bang nie*”. Sy bedoel hiermee maar net dat sy geworstel het met die alleen wees en dalk ook met die outonomie wat sy skielik ervaar het. Sy het gevind dat die mense by die US baie vriendelik is, sy verwys hier spesifiek na die dame wat haar help met haar beurs. Respondent 23 sê dat sy haar ouers

gevra het om haar te help met die aansoekvorm, sy het gedink *“is dit nou dit, of dit...mammie help my!”*. Sy voel egter nie dat haar onsekerheid as gevolg van die vorm was nie, maar eerder dat sy nog jonk was en nie seker was wat reg is nie. Sy vul oor die algemeen nou vorms self in en het nie nodig om haar ouers se hulp in te roep nie.

Respondente 29: Anker B

Respondent 29 hou van die wyse waarop vorm B haar aanspreek, omdat sy voel dat dit *“sistematies en duidelik uitgelê”* is. Sy dink nie dis *“oordadig poëties of te persoonlik nie”* en ook nie dat dit behoort te wees nie. Die vorm skep nie by haar ’n gevoel dat die skrywer ’n gesagsfiguur is nie, sy *“lees nie dominerende gedrag daarin nie”*. Sy dink ook nie die skrywer is oormatig bevelend nie, *“hulle sê net wat hulle van jou verwag”*. Sy voel wel dat die skrywer begrip het vir studente omdat die teks nie onnodig gekompliseerd is nie en dat die student dus die stappe maklik kan uitvoer; *“selfs ’n Graad 8 sal dit kan verstaan!”*.

Respondent 29 kan nie ’n keuse maak tussen vorm A en vorm B nie. Sy voel dis ’n *“50/50 shift”*. Sy hou van vorm A se taalgebruik en noem dit verskeie kere *“toeganklik”*. Sy voel egter dat vorm B ook *“minder gekompliseerd en meer duidelik is...dis in leek terme geskryf”*. Sy sê wel na die onderhoud aan die navorser dat as ’n musiek student is sy baie gewoond aan akademiese taal en dat sy wel dink dat voornemende student makliker met vorm B sal kan omgaan. Sy kan egter nie persoonlik tussen die twee kies nie. Respondent 29 merk nie beleefdheids- of empatiemerkers op nie.

Sy hou van Teks B se grafika omdat dit lyk na *“’n plek waar (sy) wil swot, dis baie mooi en baie histories...hulle doen baie om hulle beeld te vestig”*. Sy dink nie die grafika is burokrasies of lê te veel klem op geskiedenis nie. Persoonlik is geskiedenis nie vir haar ’n belangrike faktor nie, *“dis belangrik en cool, maar pla my nie”*. Sy voel welkom in Teks B se grafika, veral omdat dit so mooi is, *“ek kom van ’n dorre streek af, ek hou van die groenigheid!”*. Sy som vorm B se grafika op as *“hedendaags”* en *“vriendelik”*. Vorm A se grafika lyk vir haar *“vreeslik isoteries”*, sy onthou hoe sy as voornemende student gedink het *“o, jinne ek gaan nou Universiteit toe...dit lyk soos ivy league!”*. Sy kies dus vorm B se grafika bo vorm A se grafika.

As voornemende student het respondent 29 groot drome gehad, *“(sy) het fantasieë gehad van die Universiteit en dat (sy) ’n fantastiese pianis sal word”*. Sy het dus vreeslik uitgesien na Universiteit en ook hierdie beeld van ’n plek waar drome waar word op die US getransponeer.

Respondent 29 is *“indifferent”* teenoor vorms. Sy noem dat dit ’n *“slep”* is, maar dis maar deel van *“admin.”*. Sy het dus nie ’n probleem om vorms in te vul nie.