

Meertaligheid in openbare instellings soos biblioteke¹

Prof. L.T. du Plessis

Eenheid vir Taalfasilitering en –bemagtiging

Universiteit van die Vrystaat

Inleiding

In hierdie artikel sal die rol van biblioteke rondom die implementering van Suid-Afrika se beleid van meertaligheid saaklik aan die orde gestel word. Dit sal gedoen word teen die agtergrond van resente sieninge oor meertaligheid, die grondwetlike vereistes vir taalbeleid in Suid-Afrika en die bepalings en vereistes van resente taalbeleidsdokumente asook die *Batho Pele White Paper* (1997).

Meertaligheid

Dit is ter aanvang belangrik om te weet dat meertalige samelewings nou die norm is; daar bestaan streng gesproke nog net drie eentalige lande, te wete Japan, Portugal en Ysland!

Sosiolinguïste onderskei gewoonlik tussen twee vorme van meertaligheid, te wete *maatskaplike meertaligheid* (“societal multilingualism”) en *individuele meertaligheid* (“individual multilingualism”). Maatskaplike meertaligheid verwys na die soort meertaligheid wat breedweg in ‘n land of samelewing voorkom; dit verwys na die samelewing se taalprofiel maar kan ook verwys na die taalbeleid van die betrokke land. Individuele meertaligheid verwys weer na die meertalige profiel van die individu. Dit word algemeen aanvaar dat ‘n persoon wat meer as een taal beheers as ‘n meertalige beskou kan word. (Tweetaligheid en meertaligheid word soms dus as sinonieme gebruik.)

So kry ons nou interessante verskynsels – ‘n land soos Switserland word gesien as ‘n meertalige land (omdat drie tale daar amptelik is, Duits, Frans en Italiaans) en daar ten minste vier tale in die land gebruik word – “Romanche” is die vierde. Die individuele Switser is egter eentalig en kan gewoonlik eintlik net die amptelike taal besig van die federale staat waarin hy/sy woon. ‘n Tipiese Switser is dus eentalig! In Suid-Afrika weer, val maatskaplike en individuele meertaligheid saam. Nie net word meer as 25 tale in die land gebruik nie, ons taalbeleid verklaar ook elf tale as amptelik en skryf die gebruik van ten minste TWEE van hierdie tale vir doeleindes van regeringsadministrasie voor. Terselfdertyd kan die gemiddelde Suid-Afrikaner (selfs Vrystaters) meer as een taal praat. ‘n Tipiese Suid-Afrikaner is dus meertalig!

Ons kan maatskaplike meertaligheid verder onderskei van *legitieme meertaligheid* en *institusionele meertaligheid*. Legitieme meertaligheid verwys na die vorm van meertaligheid wat grondwetlik toelaatbaar is, bv. dat ‘n mens toegelaat word om in ‘n ander taal skool te gaan as

¹ Gepubliseer in *Free State Libraries*, September 2003:5-7.

een van die elf amptelike tale (bv. in ‘n skool waar Hebreeus as voertaal gebruik word). Institusionele meertaligheid verwys weer na die meertaligheid wat staatstaalpraktyk is, amptelike taalgebruik wat dus volledig deel vorm van die staat se daaglikse funksionering. In die ou bestel het die staat in die wit deel van Suid-Afrika konsekwent tweetalig gefunksioneer – alles was altyd gedoen in Engels EN Afrikaans. Suid-Afrika was institusioneel tweetalig.

Die nuwe Suid-Afrikaanse taalbeleid vereis ook institusionele meertaligheid, met ander woorde dat openbare instellings, soos biblioteke, as’t ware outomaties in meer as een taal moet funksioneer maar beslis nie net in Engels en Afrikaans nie.

Suid-Afrika se taalbeleid

Die taalklousule van die Grondwet (artikel 6) bevat enkele kern riglyne op basis waarvan alle verdere taalwetgewing en taalbeleid ontwikkel sal word. Hierdie taalklousule gee ook drie keer ‘n opdrag aan die staat om meertaligheid in Suid-Afrika te regulariseer, wat dus ‘n “hands on”-benadering van die staat se kant af veronderstel. Institusionele meertaligheid in Suid-Afrika moet volgens ‘n Twee-plus-een-formule toegepas word – Engels en Afrikaans (“twee”) plus ‘n Afrikataal (“een”) moet altyd gebruik word. Die staat moet toesien dat dit gebeur, nie die burger nie. Waar Suid-Afrika voorheen institusioneel tweetalig was, is die land nou institusioneel drietalig of in ieder geval meertalig.

Om nou die grondwetlike bepalings verder te voer, is ‘n *National Language Policy Framework* op 13 November 2002 deur die Kabinet aanvaar ingevolge waarvan institusionele meertaligheid in Suid-Afrika ‘n geweldige hupstoot gaan kry. Nie net voorsien hierdie beleidsdokument vir die oprigting van ‘n omvattende taalinfrastruktuur nie, dit stel ook ‘n beleid in die vooruitsig waar ten minste ses amptelike tale onder die meeste omstandighede gebruik sal moet word op nasionale vlak. ‘n Konsep taalwet, *Wetsontwerp op Suid-Afrikaanse Tale, 2003* (*Staatskoerant*, 30 Mei 2003), dien tans vir kommentaar en behoort waarskynlik gedurende 2004 gepromulgeer te word. Hierdie wet skep die regsbasis vir die implementering van bogemelde beleid en maak ook voorsiening vir remedieë waar die staat nie sy taalmandaat na behore uitvoer nie. Hierbenewens kan die Pan-Suid-Afrikaanse Taalraad (Pansat) se *Guidelines for Language Planning and Policy Development* ook help met die ontwikkeling en implementering van taalbeleid.

Taalbeleid in die Vrystaat

Taalsake in die Provinsie Vrystaat word tans gereguleer in terme van ‘n Memorandum van die Direkteur-Generaal (DG) (PS6/3/7/2, 14 Augustus 1996). Hierdie direktief bepaal dat Engels as taal van interne kommunikasie gebruik sal word binne die Vrystaatse Provinsiale Regering en dat Suid-Sotho, Afrikaans en Engels vir eksterne kommunikasie gebruik sal word. Laasgenoemde bepaling strook met die grondwetlike vereistes wat hierbo uiteengesit word, terwyl die eerste bepaling vermoedelik strydig daarmee is – dit word betwyfel of die staat sy interne sake slegs in een taal mag bedryf.

Nietemin dien hierdie bepaling waarskynlik as interim reëling totdat ‘n provinsiale taalbeleid die lig sien. So ‘n beleid word tans voorberei en sal na alle waarskynlikheid later vanjaar aanvaar

word – die dokument in die besit van die outeur heet *Free State Language Policy (2nd draft)*². Hierdie konsep beleid bepaal dat Suid-Sotho, Afrikaans en Engels die amptelike tale van die provinsie is. Dit bepaal egter dat Engels as sogenaamde “werkstaal” vir doeleindes van interne kommunikasie gebruik sal word, maar sonder om iemand te verhoed om wel in die taal van sy/haar keuse ‘n dokument te genereer (wat dan na Engels vertaal sal word). Verder word bepaal dat interne omsendskrywes wel in die drie amptelike tale versprei moet word.

Toepassing in die praktyk

Versoen ons nou al die belangrike taalbeleidsdokumente wat tans die rondte doen met die *Batho Pele-witskrif* (1997), kan ons ‘n konkrete prentjie begin vorm van hoe om openbare instellings in te rig sodat hulle kan help met die vestiging van institusionele meertaligheid in Suid-Afrika. Die witskrif plaas klem dat “a variety of media and languages to meet the differing needs of different customers” (par. 4.5.2) gebruik sal word, met ander woorde kommunikasie met die publiek (eksterne kommunikasie) moet meertalig plaasvind. Beide gesproke en geskrewe vorme van kommunikasie kom ter sprake. Die witskrif stel uiteindelik bepaalde metodes voor aan die hand waarvan sodanige kommunikasie verbeter kan word ten einde die kernbeginsels van Batho Pele ten uitvoer te bring. Verbind ons nou hierdie voorstelle met die kernbeginsels van die witskrif, kry ons die volgende wisselwerking:

Batho Pele-beginsel	Modus van taalgebruik wat voorgestel word	
	Gesproke	Geskrewe
Beraadslaging	Kliënteopnames Onderhoude Konsultasiegroepe Vergaderings	Kliënteopnames Verslae
Dienstandaarde		Reëls Eisvorms Dokumente (bv. ID’s) Briewe
Toegang		
Hoflikheid	Persoonlike interaksie met publiek Telefoniese kontak	Briewe
Inligting	Verbale inligting Tolvrye telefoniese kontak	Grafiese materiaal Geskrewe kommunikasie Kennisgewings
Openheid en deursigtigheid		Jaarlikse verslagdoening aan burgers
Regstelling van foute	Persoonlike klagtes Telefoniese klagtes	Geskrewe klagtes
Waarde vir geld	Gesprekvoering met kliënte Gesprekvoering met personeel	

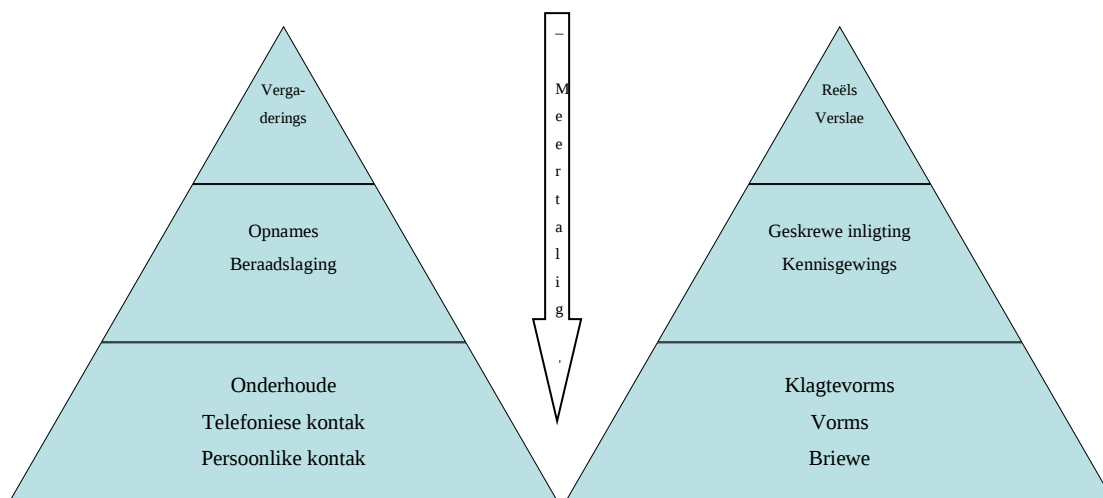
Tabel 1. Koppeling van die Batho Pele-beginsels met modusse van taalgebruik wat in die Batho Pele-witskrif aan die hand gedoen word

Die matriks wys vir ons watter modus van taalgebruik meertalig ingerig kan word ten einde die betrokke Batho Pele-beginsel te bevorder. So byvoorbeeld kan ‘n opname oor dienslewering in

² Hierdie dokument het in die besit van die outeur gekom via Pansat se Provinsiale Taalkomitee. Daar word nie op hierdie dokument aangedui wie dit opgestel het nie en ‘n datum word nie aangegee nie.

die taal van die kliënt, die voer van onderhoude in die taal van die kliënt, die hou van konsultasiegroepe en vergaderings in die taal van die kliënte, die beginsel van beraadslaging bevorder ensovoorts.

Wat ons uit hierdie benaderingswyse kan aflei, is dat 'n openbare instelling sy taalbeleid so behoort in te rig dat die kliënt se taalvoorkeur voorrang geniet. Ons kan verder aflei dat ons in werklikheid ons dienslewering volgens 'n glyskaal-beginsel kan inrig, wat bepaal dat hoe direkter kontak met die kliënt is, hoe meertaliger die diens. Die volgende twee voorstellings demonstreer hierdie beginsel:



Figuur 1. Glyskaal van meertalige voorsiening (mondelinge kommunikasie) volgens die Batho Pele-beginsel

Figuur 2. Glyskaal van meertalige voorsiening (geskrewe kommunikasie) volgens die Batho Pele-beginsel

Figuur 1 toon aan dat hoe groter die persoonlike kontak met die kliënt is, hoe meertaliger behoort die diens ingerig te word. Om dit te kan bewerkstellig, sal ten minste die volgende stappe oorweeg moet word:

- Dat personeelaanstellings binne die biblioteekdiens die taalverskeidenheid van die betrokke publiek sal akkommodeer
- Dat personeelplasing op 'n taalsensitiewe wyse bestuur sal word
- Dat ten minste toonbankpersoneel en telefoniste beslis oor meertalige vaardighede sal beskik
- Dat 'n fluistertolkdiens aangewend word by geleenthede waar meer mense betrokke is (bv. by vergaderings)
- Dat 'n telefoontolkdiens in ander gevalle aangewend word
- Dat begroot sal word vir sodanige dienslewering

Figuur 2 toon dat hoe persoonliker geskrewe kommunikasie word, hoe meertaliger die betrokke diens ingerig behoort te word. Om dit te kan bewerkstellig, sal ten minste die volgende stappe oorweeg moet word:

- Dat gereelde dokumentasie aan die publiek as 'n prosedurele aangeleentheid vertaal word

- Dat alle proforma-dokumentasie (soos vorms) beskikbaar gestel sal word in die taal van die kliënt
- Dat tekens en aanwysings in die tale van die kliënte aangebring word
- Dat 'n stelsel ingerig word vir die hantering van briewe in die tale van die kliënte
- Dat die jongste tegnologie in rekenaargesteunde vertaling so ver as moontlik ingespan word
- Dat begroot sal word vir sodanige dienslewering

Om meertalige dienslewering volgens die Batho Pele-witskrif in te rig, lyk na 'n groot opgaaf, maar dit kan gedoen word!

Slotsom

Institusionele meertaligheid is nie 'n ideaal wat enkele mense nastreef nie, dit is 'n grondwetlike opdrag en word in ieder geval nou staatsbeleid. Deur meertaligheid op 'n vindingryke in te span kan openbare instellings soos biblioteke besondere waarde toevoeg tot dienslewering. So kan hulle daadwerklik meehelp aan die uitbou van taalgeregtigheid in Suid-Afrika.

Bibliografie

- Du Plessis Plessis, L.T. 2000. "Language diversity: barriers in the way to excellence?" Paper delivered at the Inaugural Spring School in Public Policy Management: Towards Centres of Excellence in Public Service Delivery batho pele, Department of Public Management, University of the Free State, Bloemfontein, 4-7 September 2000.
- Du Plessis, L.T. 2001. Meertaligheid en regering in Suid-Afrika. 'n Ondersoek na die implementering van die taalklousule in die staatsdiens. In Kriel, M. (Ed.). *The language web. Essays in honour of Victor Webb*. Port Elizabeth: University of Port Elizabeth. (Ter perse)
- Edwards, J. 1995. *Multilingualism*. London: Penguin Books.
- Faingold, E. 2003. Language rights and language justice in the constitutions of the world. *Language Problems and Language Planning*, 28(1). (Forthcoming.)
- Fasold, R. 1984. *The sociology of language*. Oxford: Basil Blackwell.
- May, S. 2000. Uncommon languages: the challenges and possibilities of minority language rights. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 21(5): 366-385.
- Schiffman, H.F. 1995. *Linguistic culture and language policy*. London: Routledge.
- Strydom, H. & Pretorius, L. 2000. On the directives concerning language in the new South African constitution. In K. Deprez & T. Du Plessis (eds.). *Multilingualism and government*. Pretoria: van Schaik Publishers, 111-129.
- Webb, V.N. 2002. *Language in South Africa*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.