

faculteiten. Buiten de universiteit wordt in de eerste plaats samengewerkt met het OOF-project ‘Taalvaardig in het hoger onderwijs: doorstroom en taalbeleid’ met als coördinator Elke Peters (Lessius). Binnen dat laatste project worden taalondersteunende materialen en methodologieën ontwikkeld voor opleidingen uit vier studiegebieden van het hoger onderwijs. De materialen en de oefeningen die in dat project worden ontwikkeld, zullen eveneens op de open leeromgeving van het OOP-project gepubliceerd worden.

Referenties

- Associatie K.U. Leuven. Meerjarenplan voor Onderwijsvernieuwing en Onderwijsverbetering (2008-2013). (https://associatie.kuleuven.be/wg/groepen/intranet/0_meerjarenplan_onderwijs_2008-2013.pdf)
- Bokhoven, M. (2007). “Verbeteren van de doorstroom van allochtone studenten. Welke rol kunnen de opleiders spelen?” In: *Les*, nr. 146, p. 3-5.

Ronde 4

Priscilla Heynderickx & Sylvain Dieltjens
Lessius/K.U.Leuven
Contact: priscilla.heynderickx@lessius.eu
sylvain.dieltjens@lessius.eu

E-mail: netiquette en leesbaarheid

1. Inleiding

Het lezen, het beantwoorden en het verwerken van e-mail vereist steeds meer tijd, zowel tijdens als buiten de kantooruren. Talrijke studies hebben e-mail vanuit verschillende invalshoeken grondig doorgelicht (bijv. Ducheneaut & Watts 2005). Zo werd heel wat onderzoek verricht naar cognitieve aspecten (bijvoorbeeld in het kader van artificiële intelligentie en interactiemodellen), organisatorische aspecten (bijvoorbeeld om de ‘workflow’ te optimaliseren) en zakelijke aspecten (bijvoorbeeld e-mail als informatiesysteem in bedrijven en organisaties). Er werden in de loop van de jaren dan ook al verschillende softwarematige en structurele hulpmiddelen ontwikkeld om de communicatie via e-mail vlotter, i.c. minder tijdrovend, te laten verlopen. Er is tot nog toe echter weinig taalkundig onderzoek naar e-mail verricht en er zijn weinig of geen specifiek nationale of internationale normen voor e-mailverkeer gedefinieerd en goedgekeurd. Heel wat taalkundige aspecten kunnen nochtans de leesbaarheid en de aan-

vaardbaarheid van mailberichten sterk beïnvloeden. De disfuncties die hierdoor worden veroorzaakt, kunnen de verwerkings- en de responstijd van mailberichten aanzienlijk doen toenemen.

2. Probleemschets

Eind 2007 telde België volgens de gegevens van het Nationaal Instituut voor Statistiek (http://statbel.fgov.be/figures/d75_nl.asp#6) 471.461 bedrijven met een internetaansluiting, wat een stijging van 7,7 % was tegenover 2006. Uit het scriptieonderzoek van Roeland Tegenbos (2001) blijkt dat 85 % van de Vlaamse internetgebruikers dagelijks mailberichten verstuurt en ontvangt. Ook de tijd die dagelijks in bedrijven aan e-mail wordt besteed, is onderzocht. Uit onderzoek van Symantec uit 2005 blijkt dat 52 % van de werknemers minstens twee uren per dag besteedt aan het verwerken van e-mail. Bij 15 % gaat het zelfs om vier uren, wat het equivalent van twee volle werkdagen per week is. Ook ongewenste mail kost een bedrijf veel tijd en dus veel geld. In een studie van Unizo over het e-mailgebruik in kmo's (2006) werd berekend dat een ondernemer jaarlijks 30 uren verliest aan het verwijderen van spam. Voor alle Vlaamse zelfstandige ondernemers samen gaat dat jaarlijks om 16.322.709 uren.

3. Bestaande tools

Er zijn al computersystemen op de markt om mailberichten op te slaan, te archiveren en te doorzoeken. Song e.a. (2007) bijvoorbeeld bespreken het KOTA-archiveringssysteem, waarbij KOTA staat voor Klanten, Output, Teams en Administratie. Voor zover ons bekend is, speelt taal in geen enkele van de systemen een rol.

Om het e-mailverkeer vlot te laten verlopen en om misbruik tegen te gaan, ontwikkelen sommige bedrijven een mailcharter dat afspraken over e-mailgebruik op de werkvloer bevat (Michielssen 2008).

4. Onderdelen van mailberichten

Mailberichten hebben een min of meer vaste structuur: het adresveld (to, cc, bcc, subject, attachments), de bodytekst (met onder andere de aansprekking en de slotformule), de signature en de disclaimer. Door aandacht te besteden aan zulke onderdelen vergroot de zender het verwerkingsgemak van de geadresseerde. Hij moet bijvoorbeeld zorgvuldig overwegen wie hij in cc plaatst. Het is een bekend fenomeen dat het postvak 'In' overvol raakt omdat – vooral in een professionele context – geregeld 'iedereen iedereen in cc plaatst'. Dat probleem wordt nijpender als er een aantal keer 'reply to all' op volgt.

De onderwerpsregel is een onderdeel dat dikwijls verwaarloosd wordt, hoewel hij van essentieel belang is om een efficiënt e-mailverkeer te bewerkstelligen. Een lege onderwerpsregel, die in ons onderzoekscorpus frequent voorkomt, is uit den boze. Die regel fungeert immers als de structurerende titel van de mail, die het thema aangeeft. Hij is dus te vergelijken met de zogenaamde ‘betreft-regel’ uit papieren brieven. De invulling ervan moet precies en ter zake zijn. Nietszeggende aanduidingen als ‘vraagje’ en ‘aanbod’ laten de ontvanger niet toe om de inhoud van de boodschap in te schatten en bijgevolg ook niet om de urgentie ervan te bepalen. Een terugkerend fenomeen in het onderzoekscorpus zijn de onderwerpsregels die met een opeenvolging van ‘Re:’ en ‘Fw:’ beginnen. De oorzaak daarvan is dikwijls een vorm van gemakzucht. In plaats van een nieuwe mail te beginnen en de ‘to-regel’ in te vullen, haalt de mailschrijver een oudere mail van de beoogde geadresseerde uit zijn ‘inbox’ en doet hij een ‘reply’ daarop. Het spreekt voor zich dat de onderwerpsregel dan nog zelden de inhoud van de mail aangeeft.

De zender van een e-mail moet ook bijzondere aandacht aan de bijlagen besteden. Op technisch gebied moet hij zich afvragen of het attachment in een courant softwareprogramma is opgesteld en of de omvang ervan bij de ontvanger problemen zou kunnen veroorzaken. Met het oog op de archivering is de naam van de bijlage belangrijk. Ook in de dagelijkse onderwijspraktijk worden we daar mee geconfronteerd. Als vijftig studenten een taak elektronisch inleveren en de bijlage allemaal ‘huistaak.doc’ noemen, verliezen wij tijd omdat we die naam in iets specifieks moeten veranderen. In bestandsnamen met een datum is de Amerikaanse notatiewijze praktischer dan de Europese.

5. Taalgebruik

Omdat e-mail een ‘vlug’ medium is, wordt wel eens – ten onrechte – gedacht dat het ook een vluchtig medium is. Daardoor lijkt men minder aandacht te besteden aan de gebruikte taal. Het resultaat is dikwijls een ongestructureerde tekst (in telegramstijl) met tik- en taalfouten en stijlbreuken. Dat is in hoofdzaak om twee redenen problematisch. Ten eerste wordt de leesbaarheid aangetast. Ten tweede ergeren zulke onzorgvuldigheden de lezer. Die twee aspecten zorgen ervoor dat de aandacht van de lezer meer naar de vorm van de boodschap gaat dan naar de inhoud ervan. Het spreekt voor zich dat de effectiviteit en de efficiëntie van de communicatie hierdoor sterk vermindert.

Mailberichten respecteren beter de regels van de netetiquette of nettiquette. Veelal gaat het om eenvoudige beleefdheidsformules in de aanspreking en de slotformule. Bijvoorbeeld: hoewel ‘Beste’ in de aanspreking zeer frequent voorkomt, blijft het een onbeleefde aanspreking, zeker als je in rekening brengt dat e-mailadressen meestal de naam van de geadresseerde bevatten zodat de mail niet naar een onbekende gaat. Ook de Taaltelefoon wijst er in een advies overigens op dat bijvoeglijke naamwoorden niet als zelfstandige aanspreking gebruikt kunnen worden.

6. Conclusie

Tijdens onze presentatie zullen we over ons lopende onderzoek over e-mail rapporteren. Daarbij willen we een aanzet tot *best practices* geven.

Referenties

Ad Rem (2003). “Special over e-mail”. In: *Ad Rem*, jg. 17, nr. 6.

De Taaltelefoon (www.taaltelefoon.be).

Ducheneaut, N. & L.A.Watts (2005). “In search of coherence: a review of e-mail research”. In: *Human-Computer Interaction*, jg. 20, nr. 1&2, p. 11-48.

Michielssen, G. (2008 – in druk). “Verdrink niet in uw e-mail! Tips en tricks voor een efficiënter e-mailgebruik”. In: *Ad Rem*, jg. 22, nr. 5.

Song, M., V. Halsey & T. Burrell (2007). *Je e-mail de baas*. Antwerpen: Business Contact.

Tegenbos, R. (2001). ‘www.surf- en klikgedrag.be. Onderzoek naar hoe de Vlaamse Internetgebruiker surft, en welke informatie hij op Internet opvraagt’ (<http://www.tegenbos.be/roeland/index.html>).

Ronde 5

Karen Heij
Bureau ICE
Contact: KHeij@bureau-ice.nl

Het Common European Framework of Reference (CEF): last of zegen?

1. Inleiding

Er is de laatste tijd veel te doen over het taalniveau van leerlingen binnen het (beroeps)onderwijs. Als we de kranten mogen geloven, is het slecht gesteld met de taalvaardigheid van leerlingen in het Nederlandse (voorbereidend) middelbaar beroepsonderwijs, kortweg: (v)mbo. Of, en in hoeverre dit wijdverspreide gerucht of deze breed gevoelde ‘waarheid’ gebaseerd is op feiten, is voor deskundigen nog de vraag. Er is geen onderzoek beschikbaar dat aantoont dat de taalvaardigheid van leerlingen in het (v)mbo drastisch achteruit is gegaan. Wat is er dan wel aan de hand?