

# TALLEN IN NEDERLANDSE ORGANISATIES. EEN ENQUÊTE

*Bert van Onna & Carel Jansen*

## INLEIDING

Wie de situatie rond de vreemde talen in het Nederlandse voortgezet onderwijs beziet, kan moeilijk aan de indruk ontkomen dat het verschil in aandacht voor het Engels en voor de andere vreemde talen steeds groter wordt. Waar in het pre-mammoettijdperk nog een prominente rol was weggelegd voor zowel Duits als Frans, zijn deze talen in de afgelopen decennia steeds verder bedreigd geraakt, met als (voorlopig?) treurig resultaat de benarde positie waarin ze thans verkeren. Op een ronde-tafelconferentie van de Vereniging van lerarenopleiders Duits in 2001<sup>1</sup> werd nog eens vastgesteld dat de inspectie onlangs op niet mis te verstane wijze heeft laten weten dat er bij het huidige onderwijs Frans en Duits in de basisvorming flinke vraagtekens gezet moeten worden, en dat de opsplitsing in deelvakken van Duits en Frans in vwo en havo tot extra kwaliteitsverlies leidt.

Ronduit zorgelijk is anno 2002 ook de situatie in het tertiaire onderwijs op het gebied van de moderne vreemde talen, in het bijzonder het Frans en het Duits. Het aantal aanmeldingen voor de lerarenopleidingen in het hbo en aan de universiteiten neemt in een hoog tempo af<sup>2</sup> en aan de Nederlandse universiteiten gaan in het kader van de Bachelor-Masteroperatie steeds duidelijker stemmen op voor een verregaande samenwerking tussen, c.q. drastische afslanking van de in het algemeen zeer student-arme academische opleidingen voor deze en andere talen.<sup>3</sup>

In de Nederlandse politiek ontbreekt het vooralsnog aan aandacht voor de problematiek van het vreemde-talenonderwijs. Zo merkte mw. Lambrechts van D66 ongeveer een jaar geleden op in het AoB Onderwijsblad (25-8-2001): "Voorlopig zullen we dus met deze talen blijven doormodderen tot er echt helemaal niets van

<sup>1</sup> Zie: [http://www.digischool.nl/du/lehrer/dms/dblatt/17/europees\\_jaar\\_talen.htm](http://www.digischool.nl/du/lehrer/dms/dblatt/17/europees_jaar_talen.htm) [maart 2002].

<sup>2</sup> Zo is vorig jaar is het toch al lage aantal nieuwe studenten met aspiraties om leraar Duits te worden, weer gehalveerd, en wordt binnen 5 jaar een extra tekort van 1000 leraren Duits verwacht (bron: zie noot 1).

<sup>3</sup> Een uitzondering vormen opleidingen als CIW-Bedrijfscommunicatie in Nijmegen, waar een vreemde taal wordt gecombineerd met andere onderwijsthema's zoals marketing, organisatiekunde en interculturele communicatie; zie <http://www.let.kun.nl/ciw-bc> [maart 2002].

over is en de laatste docent zijn heil ergens anders zoekt" (geciteerd van de website genoemd bij noot 1). De situatie is anno 2002 niet anders: politieke partijen lijken in het algemeen nog steeds weinig onder de indruk van de bezorgdheid van de vreemde-talendocenten.

Wat voor houding tegenover vreemde talen wordt er ingenomen door Nederlandse organisaties (profit en not-for-profit)? Heeft de voorzitter van de Vereniging Taleninstituten Nederland, V. Besnard gelijk als ze in een recent interview in *Fenedexpress* (juni 2001) stelt dat "in het bedrijfsleven de prioriteit niet erg hoog [ligt] als het om vreemde talen gaat"? Sturen de meeste bedrijven echt zoals zij zegt "de mensen pas naar een taleninstituut als ze in de dagelijkse praktijk van het zakendoen met de kop tegen de muur lopen"? Is men in de Nederlandse organisaties tegenwoordig de overtuiging toegedaan dat beheersing van het Engels in het nieuwe millennium volstaat om internationaal uit de voeten te kunnen, of wordt er toch ook nog aan het mogelijke gebruik van andere vreemde talen enige waarde gehecht? Deelt men nog steeds de inzichten die de werkgeversorganisatie NCW vijftien jaar geleden vastlegde in een nota over taalonderwijs en export? Daar valt onder meer te lezen: "Een goede beheersing van het Engels is voor het internationale zakendoen van groot belang, maar de Nederlandse zakenman die uitsluitend met die talenkennis is toegerust, zal het per definitie moeten afleggen tegen zijn collega's uit de Angelsaksische landen". En verder: "Pas als die kennis van het Engels gepaard gaat met kennis van andere talen kan een voorsprong worden verkregen bij het internationale ondernemen." (NCW/Fenedex, 1987, p. 4). Doet die redenering nog steeds opgeld, of is het denken over het gebruik van vreemde talen in Nederlandse organisaties drastisch gewijzigd? Is er misschien sprake van belangrijke verschuivingen in het feitelijke talengebruik en in de behoefte aan talenkennis? Op die vraag proberen we hieronder een antwoord te geven, onder meer om te kunnen beoordelen of de geschetste ontwikkelingen in het Nederlandse talenonderwijs in de pas lopen met wat er in Nederlandse organisaties gebeurt.

#### EERDER ONDERZOEK

Het eerste grootschalige onderzoek naar de situatie rond vreemde talen in Nederlandse organisaties dateert uit het eind van de jaren zeventig.<sup>4</sup> Claessen et al. (1978) komen op grond van hun enquêteresultaten (2000 vragenlijsten verstuurd naar bedrijven; 500 naar overheidsinstellingen; respons resp. 37% en 62%) tot de conclusie dat in deze periode het Duits en Engels de vreemde talen zijn die in Nederlandse organisaties het meest worden gebruikt, op de voet gevolgd door het Frans, dat het productieve talengebruik voor alle bevroegde talen (Duits, Engels en Frans) de meeste moeilijkheden geeft en dat bij het spreken het Frans het moeilijkst is en bij het schrijven het Duits. Gevraagd naar de maatregelen die men neemt om

---

<sup>4</sup> Voor een overzicht van het werk tot dan toe, zie Oud-De Glas (1983).

de problemen in het talengebruik het hoofd te bieden, blijkt anno 1978 34% van de respondenten uit het bedrijfsleven eisen te stellen aan de vreemde-talenkennis van de werknemers en zegt 14% van de respondenten het volgen van talencursussen te (willen) stimuleren.

In het in 1990 verschenen ministeriële rapport *Vreemde talen in de markt* (Van Hest et al. 1990) zijn veel van de aanbevelingen mede gebaseerd op het onderzoek van Claessen et al. Het aanvullend onderzoek dat men verrichtte naar de taalbehoeften in arbeidsorganisaties bleef beperkt tot gesprekken met vijftien deskundigen uit diverse marksectoren (p. 6). Een meerderheid van hen bleek van mening dat het gebruik van de moderne vreemde talen, in vergelijking met de cijfers uit 1978, duidelijk was gestegen. Volgens hen was met name het gebruik van het Engels en in iets mindere mate dat van het Duits toegenomen. Het idee bestond dat het gebruik van het Frans intussen iets was teruggelopen (p. 219).

Drie jaar later<sup>5</sup> presenteerde Smit (Hanzehogeschool Groningen) in een rapport geredigeerd door Hagen (1993, p. 74-83) de antwoorden op een enquête gericht aan een representatieve steekproef uit het midden- en kleinbedrijf in Groningen, Friesland en Drente (1400 verstuurd vragenlijsten; 19% respons). Net als in het onderzoek van Claessen bleken ook nu het Duits en Engels samen de koppositie te bezetten waar het het gebruik van een vreemde taal betreft, op enige afstand gevolgd door het Frans en met op de vierde en de vijfde plaats het Spaans, resp. het Italiaans. Deze rangorde wijkt nauwelijks af, aldus Smit, van wat een collega van de Groninger Hanzehogeschool enkele jaren eerder vond in een kleinschaliger onderzoek (176 respondenten) in dezelfde regio (Kooij, 1988). Smit vroeg zijn respondenten ook aan welke vaardigheden in de diverse vreemde talen in de werksituatie behoefte bestond. Ook hier is weer duidelijk een prioriteit zichtbaar van Duits en Engels, gevolgd door Frans, met op aanzienlijke afstand Spaans en Italiaans. Vooral voor medewerkers in de in- en verkoopafdelingen wordt een goede beheersing van mondelinge en schriftelijke vaardigheden (productief en receptief) in het Duits en Engels van belang gevonden. Opmerkelijk genoeg achten de managers die de enquêtes invulden vaardigheden in een vreemde taal voor het management zelf van veel minder belang.

Van recenter datum is het onderzoek van Vandermeeren (1998), die zich in het bijzonder bezighield met het talengebruik in de communicatie tussen Duitse firma's en bedrijven in vier andere Europese landen (Hongarije, Frankrijk, Portugal en Nederland; voor Nederland: 336 verstuurd vragenlijsten; 24% respons). Ook Vandermeeren vond dat voor werknemers in Nederlandse bedrijven - althans volgens hun managers - in de eerste plaats beheersing van het Engels en het Duits en daarna van het Frans wenselijk is. Een tekort aan kennis constateren de ondervraagde

---

<sup>5</sup> In 1987 is er nog een rapport verschenen van Van Dale Talen over een talengebruik-onderzoek onder de 800 grootste bedrijven in Nederland. Helaas bleek dit rapport voor ons onvindbaar; telefonisch contact met Van Dale maakte duidelijk dat men daar liever niet aan het bestaan van het rapport herinnerd wordt.

managers vooral waar het de kennis van het Frans betreft. Ook bij het Duits doen zich naar hun zeggen tekorten voor, zij het in mindere mate en voor het Engels zijn de geconstateerde manco's het minst ernstig. Vandermeeren stelt bij de bespreking van de resultaten dat de beheersing van vreemde talen voor ondernemingen een belangrijke succesfactor is. Organisaties die passende maatregelen willen nemen om er zeker van te zijn dat de werknemers de benodigde vreemde talen in voldoende mate beheersen, doen er volgens haar verstandig aan eerst een behoefte-analyse uit te (laten) voeren om na te gaan in welke situaties welke taalvaardigheden in welke mate en door wie precies beheerst moeten worden.

Proberen we uit de hier kort samengevatte studies een beeld te destilleren, dan is dat tamelijk helder. In Nederlandse organisaties wordt in de laatste decennia van de vorige eeuw een goede beheersing van zowel Engels als Duits steeds als belangrijk gekenschetst. Frans volgt op enige achterstand, maar gaat in de prioriteitenlijst van de managers duidelijk vooraf aan andere vreemde talen zoals Spaans en Italiaans. Dat de benodigde vaardigheden in een organisatie ook daadwerkelijk aanwezig zijn, is niet altijd vanzelfsprekend. In het bijzonder bij het spreken en schrijven in het Duits en het Frans ondervinden werknemers soms problemen die het volgen van een talencursus wenselijk kunnen maken.

Met het onderzoek waarvan wij hieronder verslag doen, wilden we nagaan of de laatste jaren verschuivingen te zien zijn in de rol die talen in Nederlandse organisaties spelen, verschuivingen die een argument zouden kunnen zijn in de discussie over de aandacht die talen als Duits en Frans in ons onderwijs verdienen. We wilden weten welke talen in uiteenlopende professionele situaties worden gebruikt, aan welke talenkennis men in die situaties behoefte heeft en welke beleidsmaatregelen er in Nederlandse organisaties overwogen worden om eventuele problemen in het talengebruik het hoofd te bieden.

## **OPZET EN UITVOERING**

### **Vragenlijst**

Gekozen is voor een schriftelijke enquête, met gesloten vragen. De enquête werd afgenomen in de laatste maand van 2000 en de eerste twee weken van 2001. De eerste vragen die de respondenten voorgelegd kregen, betroffen persoonsgegevens als sekse, leeftijd, nationaliteit, moedertaal, opleiding en het aantal talen dat op eindexamenniveau werd beheerst. Vervolgens werden er vragen gesteld over de organisatie van de respondenten. Gevraagd werd naar het organisatieniveau waarover de vervolgvragen zouden worden beantwoord (antwoordalternatieven: hele organisatie; deelorganisatie), de kernactiviteiten (productie; handel; dienstverlening; anders), het totaal aantal medewerkers van de organisatie en het functieniveau van de respondent (lager personeel; middenkader; hoger personeel; directeur/eigenaar; bestuurder; anders).

Daarna volgde een aantal vragen over het talengebruik van de respondent. Voor elk van de drie bevraagde vreemde talen (Duits, Engels en Frans) en ook voor het Nederlands<sup>6</sup> werden zogenaemde *taalgebruiksacties* gepresenteerd: communicatieve acties waarvan de respondenten steeds moesten aangeven of ze meenden die in de gegeven taal naar behoren te kunnen uitvoeren en ook of ze een voldoende beheersing van die communicatieve actie in de gegeven taal noodzakelijk achtten om in de eigen organisatie goed te kunnen functioneren.

Er werden in totaal dertig taalgebruiksacties onderscheiden: van het schrijven van een brief, fax of e-mail tot het lezen van een tijdschrift of een krant; van het houden van een voordracht tot het deelnemen aan een groepsdiscussie. De volgorde waarin de taalgebruiksacties werden genoemd was niet willekeurig. De eerste zes taalgebruiksacties betroffen schrijftaken, de volgende dertien taalgebruiksacties betroffen spreektaken, daarna volgden zes vragen over leestaken en drie over luistertaken, en ten slotte werden twee taalgebruiksacties bevraagd waarin noodzakelijkerwijs van twee talen tegelijk gebruik gemaakt moet worden. Bij elke taalgebruiksactie kon steeds uit dezelfde antwoordalternatieven worden gekozen: *wel Noodzakelijk en wel Beheerst (NzBe)*, *wel Noodzakelijk en niet Beheerst (Nz)*, *niet Noodzakelijk en wel Beheerst (Be)* en (impliciet, namelijk als de andere alternatieven niet werden gekozen) *niet Noodzakelijk en niet Beheerst* (verder: nNz-nBe).

Het laatste thema van de vragenlijst was het *talenmanagement*. Centraal stonden hier de maatregelen die volgens de respondent al dan niet genomen zouden moeten worden om de kwaliteit van het talengebruik in de eigen organisatie te verhogen. Er werden in totaal veertien stellingen gepresenteerd, die steeds werden gevolgd door een vierpuntsschaal waar de respondent kon kiezen uit de alternatieven *helemaal mee eens*, *grotendeels mee eens*, *grotendeels mee oneens* en *helemaal mee oneens*. De aangeboden stellingen waren van het type 'Mijn talengebruik is belangrijk voor mijn werk', 'Het is noodzakelijk dat de kwaliteit van het talengebruik binnen onze (deel)organisatie wordt verhoogd' en 'Voor het volgen van cursussen die de kwaliteit van het talengebruik van onze (deel)organisatie vergroten, dient een budget te komen van minimaal 2% van de jaaromzet van de organisatie'.

## Respondenten

Uit een bestand van 1.2 miljoen adressen van Nederlandse organisaties (uit de database van Dun & Bradstreet B.V., direct-marketingbureau te Rotterdam) werd een systematische, proportioneel gestratificeerde steekproef met aselekt begin getrokken. De steekproef telde 200 respondenten en was onderverdeeld in vijf strata, gecategoriseerd naar het aantal voltijdse medewerkers. Aan elk adres in de

<sup>6</sup> In dit opzicht is ons onderzoek wat breder dan de in de inleiding genoemde eerdere studies, waar de vragen alleen de vreemde talen betroffen

steekproef werd een brief gestuurd met het verzoek die voor te leggen aan een medewerker voor wie het talengebruik voor het functioneren in de organisatie relevant werd geacht en die medewerker te vragen om mee te werken aan het verzamelen van gegevens voor een onderzoek rond het thema talengebruik en -management. Op het verzoek het enquête-formulier in te vullen en te retourneren werd binnen twee weken positief gereageerd door 38,5% van de organisaties. De organisaties die in eerste instantie niet repondeerden, werden na veertien dagen telefonisch benaderd. Dat leverde een extra respons op van 3,5%. Het uiteindelijke responspercentage kwam daarmee op 42%: 84 geretourneerde vragenlijsten.

De organisaties die medewerking verleenden, waren als volgt verdeeld over de vijf gekozen strata, die elk uit 40 adressen bestonden:

01 - 05 medewerkers:	23% van het aantal respondenten;
06 - 19 medewerkers:	23% van het aantal respondenten;
20 - 49 medewerkers:	13% van het aantal respondenten;
50 - 199 medewerkers:	25% van het aantal respondenten;
> 200 medewerkers:	16% van het aantal respondenten.

De feitelijke verdeling over de strata week blijkens een  $\chi^2$ -toets ( $\alpha=0.05$ ) niet statistisch significant af van de voorziene verdeling.

## EERSTE RESULTATEN

### Persoonsvariabelen

Tabel 1 biedt een overzicht van de antwoorden op de vragen die betrekking hadden op kenmerken van de medewerker zelf (vraag 1-6) en op kenmerken van de organisatie waarvoor de medewerker de vragen beantwoordde (vragen 7-9).

**TABEL 1:** *Overzicht van de antwoorden op de vragen over de persoonsvariabelen*

Vraag	Antwoorden				
1. sekse	Man 36%	Vrouw 64%			
2. leeftijd	21-30 27%	31-40 35%	41-50 25%	51-60 13%	
3. nationaliteit	Nederlands 100%	Anders -			
4. moedertaal	Nederlands 100%	Anders -			
5. opleiding	lbo/mavo 21%	mbo/havo/vwo 44%	hbo/univ. 35%		
6. aantal talen	twee 9%	drie 31%	vier 53%	vijf 6%	zes 1%
7. organisatie of deelorganisatie	geheel	deel			



	76%	24%			
8. kernactiviteit	productie 31%	handel 27%	dienstverlening 42%	anders -	
9. functieniveau	lager kader -	middenkader 50%	hoger pers. 22%	dir./eigenaar 24%	bestuurder 4%

Tabel 1 maakt duidelijk dat tot de respondenten relatief veel vrouwen behoorden, dat de meeste respondenten gemiddeld tot hoog opgeleid waren, dat veel respondenten meer dan twee talen op examenniveau beheersten, dat de sector dienstverlening het best vertegenwoordigd was, en dat veel respondenten tot het midden- en hogere kader behoorden. Ook blijkt dat het merendeel van de respondenten bij de beantwoording van de enquêtevragen de eigen organisatie in haar geheel in gedachten nam.

### Taalgebruiksacties

In de Tabellen 2-5 worden de meest opvallende resultaten gepresenteerd die de analyse opleverde van de antwoorden op vragen over de noodzaak van en behoefte aan beheersing van bepaalde communicatieve acties (verder: taalgebruiksacties). Het databestand is te vinden op de website <http://www.careljansen.nl/tio.htm>.

In Tabel 2 wordt een globaal overzicht gegeven van de reacties van de respondenten op de in totaal 28 taalgebruiksacties waarbij slechts één taal hoeft te worden gebruikt (informatie over zogenoemde tweetalige taken staat in Tabel 6). Deze 28 taalgebruiksacties zijn gecategoriseerd onder de noemers schrijven, spreken, lezen en luisteren. In Tabel 2 zijn steeds de antwoordpercentages gemiddeld die de daaronder gegroepeerde taalgebruiksacties opleverden.

**TABEL 2: Reacties op de taalgebruiksacties in de categorieën schrijven, spreken, lezen, luisteren, onderverdeeld naar taal (gemiddelde percentages)**

	NzBe				Nz				Be				nNz-nBe			
	Ne	Du	En	Fr	Ne	Du	En	Fr	Ne	Du	En	Fr	Ne	Du	En	Fr
schrijven	88,1	20,1	46,6	1,8	0,2	20,8	8,3	4,8	0,0	4,2	2,6	2,8	11,7	54,9	42,5	90,6
spreken	87,9	19,0	45,2	1,7	0,0	16,1	5,6	4,2	0,3	4,5	3,6	3,4	11,8	60,4	45,6	90,7
Lezen	87,1	29,4	46,6	2,8	0,0	11,9	5,0	3,8	0,0	9,9	4,4	4,0	12,9	48,8	44,0	89,4
luisteren	92,5	21,8	54,3	1,6	0,0	8,7	2,8	3,2	0,0	8,7	5,2	3,6	7,5	61,8	37,7	91,3
<i>NzBe</i>	<i>wel Noodzakelijk en wel Bebeerst</i>															
<i>Nz</i>	<i>wel Noodzakelijk en niet Bebeerst</i>															
<i>Be</i>	<i>niet Noodzakelijk en wel Bebeerst</i>															
<i>nNz-nBe</i>	<i>niet Noodzakelijk en niet Bebeerst</i>															

Tabel 2 laat zien dat voor zover het Nederlands betreft, de respondenten optimistisch zijn over hun eigen vaardigheden. Of het nu schrijven, spreken, lezen of luisteren betreft, steeds wordt gemiddeld ongeveer 90% van de genoemde

taalgebruiksacties als noodzakelijk maar ook beheerst ingeschat. En alleen bij het schrijven komt het in de ogen van de respondenten wel eens voor - maar dan nog zeer sporadisch (0,2%) - dat men iets wel noodzakelijk vindt, maar niet beheerst.

Om een globaal beeld te geven van de noodzaak die men ziet voor de beheersing van vreemde talen is het nodig om de eerste twee scoringscategoriën bijeen te voegen. De som van de scores in NzBe (wel Noodzakelijk en wel Beheerst) en Nz (wel Noodzakelijk en niet Beheerst) laat zien in hoeveel procent van de gevallen men het beheersen van taalgebruiksacties noodzakelijk acht. Het resultaat wordt gepresenteerd in Tabel 3.

**TABEL 3:** *Noodzakelijk geachte beheersing van taalgebruiksacties in de vreemde talen, in de categoriën schrijven, spreken, lezen, luisteren (gemiddelde percentages)*

	Du	En	Fr
Schrijven	40,9	54,9	6,6
Spreken	35,1	51,7	5,9
Lezen	41,3	51,6	6,6
Luisteren	30,5	57,1	4,8

In Tabel 3 is te zien dat het Engels de boventoon voert waar het de noodzakelijk geachte kennis van een vreemde taal betreft. Maar het Duits zit het Engels nog steeds dicht op de hielen, zeker in het schriftelijk taalgebruik. Frans volgt op eerbiedige afstand. Vergeleken met de uitkomsten uit eerder onderzoek, te beginnen met dat van Claessen et al. (1978), lijkt de positie van het Duits ten opzichte van het Engels wat verzwakt, maar er is geen sprake van dat men het volgens onze respondenten tegenwoordig in Nederlandse organisatie met alleen de beheersing van het Engels zou kunnen redden. Lees- en schrijfvaardigheid in het Duits *ist durchaus notwendig*, en ook vaardigheid in het spreken en luisteren *ist noch immer gefragt*. De percentages bij Frans laten zien dat men vindt dat Nederlandse organisaties niet geheel zonder Frans kunnen: *même si le Français n'est plus en tête, il est loin d'avoir disparu*.

Een nadere analyse waard zijn ook de uitkomsten in Tabel 2 voor de vreemde talen in de scoringscategorie Nz (wel noodzakelijk, maar niet beheerst). Daar komen de problemen die men in het taalgebruik ziet immers het meest pregnant naar voren. Als een respondent taalgebruiksacties in een bepaalde taal wel noodzakelijk noemt, maar tegelijk aangeeft die niet te beheersen, moet dat wel betekenen dat hij/zij dat als een tekortkoming ervaart.<sup>7</sup> In Tabel 4 zijn de antwoorden in deze categorie nog eens weergegeven.

<sup>7</sup> Daarmee sluiten we aan bij de tweede van drie mogelijke definities die Oud-De Glas (1992) geeft voor het concept 'foreign language (fl) needs'. Volgens die definitie gaat het bij fl-needs niet primair om het feitelijke talengebruik (haar eerste definitie) of om taalvaardigheden die een sleutelrol spelen bij het bereiken van verder gelegen doelen (de derde definitie), maar wordt het begrip fl-needs gebruikt als er



**TABEL 4:** *Tekortkomingen die de respondenten voelen in hun beheersing van de vreemde talen (gemiddelde percentages)*

	Du	En	Fr
Schrijven	20,8	8,3	4,8
Spreeken	16,1	5,6	4,2
Lezen	11,9	5,0	3,8
Luisteren	8,7	2,8	3,2

Opvallend aan de uitkomsten in Tabel 4 is het hoge percentage problemen die zich in de ogen van de respondenten voordoen zodra men in het Duits moet lezen, spreken maar vooral schrijven. Ook vallen de relatief frequente schrijfproblemen bij Engels op. Gelet op de aandacht die er in het onderwijs aan het Engels wordt besteed, en de mate waarin men in Nederland ook na het volgen van onderwijs aan het Engels in aanraking komt, was wellicht een rooskleuriger uitslag te verwachten geweest.

Proberen we te achterhalen waar de schrijfproblemen in het Duits en het Engels precies gelokaliseerd zijn, dan kunnen we uit de beantwoording van de zes vragen over productief-schriftelijke taalgebruiksacties een beeld destilleren (zie Tabel 5).

**TABEL 5:** *Tekortkomingen die de respondenten voelen in hun beheersing van productief-schriftelijke taalgebruiksacties het Duits en in het Engels (percentages)*

	Du	En
Persoonlijk (niet zakelijk) schrijven aan relaties van een brief, fax, e-mail	22,6	7,1
Kort, zakelijk schrijven van een standaardbrief, -fax, -e-mail	25,0	8,3
Uitvoerige, zakelijke correspondentie via een brief, fax, e-mail	22,6	8,3
Schrijven van tekst voor een toespraak, brochure, website, enz.	15,5	13,1
Verslag schrijven van een bijeenkomst, een gebeurtenis	21,4	6,0
Een vergadering, een bijeenkomst notuleren	17,9	7,1

Tabel 5 laat zien dat in het Duits over de hele linie van de bevroegde schrijftaken serieuze problemen worden gemeld. Of het nu gaat om een brief, een brochure, een vergaderverslag of een website, veel respondenten laten blijken het idee te hebben dat hun kennis van het Duits daarvoor tekort schiet. Voor het Engels ligt het wat genuanceerder. Daar zijn het vooral de waarschijnlijk wat minder vaak voorkomende tekstgenres die voor problemen zorgen: een toespraak, een brochure of een website. De meer reguliere tekstsoorten, zoals een brief of een e-mailtje, kunnen de respondenten kennelijk gemakkelijker aan.

---

sprake is van een "gap between the fl-competence required and the amount of fl-competence available on the part of the language user" (p. 5).

Zoals gezegd zijn er niet alleen vragen gesteld over taken waarbij de taalgebruiker slechts één taal (de moedertaal of een vreemde taal) hoeft te gebruiken, maar waren er ook twee vragen over tweetalige taken, taken waarbij noodzakelijkerwijs twee talen aan de orde zijn. Eén vraag betrof de taak van het tolken ("mondeling weergeven van andermans uitingen in een andere taal"). De andere vraag ging over vertalen ("van tekstmateriaal"). In Tabel 6 staan de uitkomsten van de antwoorden op deze vragen.

**TABEL 6:** *Reacties op de tweetalige taalgebruiksacties tolken en vertalen, onderverdeeld naar talencombinatie (gemiddelde percentages)*

	NzBe	Nz	Be	nNz-nBe
Ne/Du	3,6	9,5	12,5	74,4
Du/Ne	13,1	0,0	18,5	68,4
Ne/En	13,1	4,2	11,3	71,4
En/Ne	17,3	3,0	18,5	61,3
Ne/Fr	0,0	1,2	4,8	94,0
Fr/Ne	0,6	0,0	4,8	94,6

Net als het geval bleek voor de taken waarbij slechts één taal gebruikt hoeft te worden, geldt gelet op de resultaten in Tabel 6 ook voor de tweetalige taalgebruiksacties dat het Engels de meest prominente positie inneemt. Gemiddeld ( $13,1\% + 4,2\% =$ )  $17,3\%$  van de respondenten acht het noodzakelijk dat er vanuit het Nederlands naar het Engels getolkt en vertaald kan worden, en andersom is het totaalpercentage zelfs nog wat hoger ( $17,3\% + 3,0\% =$ )  $20,3\%$ . Ook hier weer geldt dat het Duits een goede tweede is: Nederlands-Duits tolken en vertalen acht  $13,1\%$  noodzakelijk, en de score voor Duits-Nederlands is exact datzelfde percentage. Voor Nederlands-Frans en Frans-Nederlands wordt de behoefte aan tolk- en vertaalvaardigheid niet of nauwelijks gevoeld.

Tekortkomingen voelt men, gelet op de scores in de kolom Nz (wel noodzakelijk, maar niet beheerst) met name wanneer er vanuit het Nederlands in het Duits *übersetzt werden muss*. Opmerkelijk in Tabel 6 zijn ook de scores in de derde kolom (Be), waar men kon aangeven dat men een taalgebruiksactie wel beheerst, maar niet uit hoeft te voeren. Dat blijkt bij de tweetalige taken erg vaak het geval, zeker waar het het Duits en het Engels betreft. Zo laat maar liefst  $18,5\%$  van de respondenten weten dat men zich in staat voelt van het Duits naar het Nederlands te tolken en vertalen, maar dat er van die vaardigheid in de eigen organisatie kennelijk maar heel weinig gebruik wordt gemaakt. De score voor Engels-Nederlands Nederlands in deze categorie is exact hetzelfde percentage. We komen hier nog op terug.

### EERSTE CONCLUSIES

Zoals gezegd hebben we hierboven niet de volledige analyse van de antwoorden op de vragen over taalgebruiksacties willen presenteren. Voor de complete data

verwijzen we naar een website waar ze in de vorm van een SPSS-datafile beschikbaar zijn (<http://www.careljansen.nl/tio.htm>). Hier hebben we volstaan met een globaal beeld van de resultaten. Maar ook daaruit vallen direct al enkele duidelijke conclusies te trekken. Zo passen onze gegevens in de lijn die zich sinds de jaren zeventig al aftekent: in het feitelijke gebruik van vreemde talen binnen organisaties hebben zich de laatste decennia geen heel grote verschuivingen voorgedaan. Engels is nog steeds een veel gebruikte vreemde taal in de professionele communicatie in Nederlandse organisaties; Duits is en blijft vooralsnog een goede tweede. Frans volgt op ruime afstand; deze taal wordt in Nederlandse organisaties de laatste jaren eerder minder dan meer frequent gebruikt. Dat het Nederlands, overall gezien, de meest gebruikte taal is in Nederlandse organisaties, zal weinig verwondering wekken. Misschien geldt dat wat meer voor het grote zelfvertrouwen dat aan de dag wordt gelegd bij vragen naar de beheersing van de diverse vaardigheden waarover men in deze taal beschikt. Wie wel eens kritisch naar teksten kijkt die in het Nederlandse zakenverkeer worden gebruikt, of het oor te luister legt op congressen waar Nederlandse sprekers aan het woord zijn, zal het positieve oordeel dat de respondenten hebben over de eigen vaardigheden in de moedertaal, misschien niet direct herkennen. Voor hardere uitspraken van de relatie tussen zelfbeeld en werkelijkheid op dit punt, ontbreken ons echter de gegevens.

Problemen in het gebruik van de vreemde talen doen zich in de ogen van de respondenten op diverse terreinen voor (voor het Duits bijvoorbeeld bij spreken en lezen). Opvallend is echter dat ze zowel in het Engels, het Duits als het Frans toch het talrijkst zijn waar het de schrijftaken betreft. Voor het Engels geldt meer in het bijzonder dat men het kennelijk lastig vindt om teksten te schrijven van een type dat in het onderwijs niet nadrukkelijk aan de orde geweest is. Genres als brochures, toespraken en websites blijkt men niet zomaar onder de knie te hebben. Ook waar het de zogenoemde tweetalige vaardigheden betreft, valt op dat men vooral problemen meldt op een gebied waar het onderwijs nog wel eens wat minder aandacht aan besteed wordt: vertalen en tolken vanuit het Nederlands naar een van de vreemde talen. Vertalen in omgekeerde richting, zoals dat in elk geval in het onderwijs dat deze respondenten moeten hebben genoten nog veel geoefend werd, kan men naar eigen inzicht aanmerkelijk beter. Op dat gebied wordt er relatief vaak gemeld dat men dat wel degelijk beheerst, maar dat daar in de organisatie geen beroep op wordt gedaan. Is het te gewaagd te concluderen dat er in organisaties een behoefte aan vreemde-talenkennis blijkt te bestaan die in een aantal opzichten afwijkt van de accenten die in het Nederlandse taalonderwijs worden gelegd? Zou het vanuit dit perspectief niet zinvol zijn om sowieso meer aandacht te geven aan Duits, om bij Engels meer tijd te besteden aan moderne tekstgenres en om bij alle vreemde talen nadrukkelijker toe te werken naar een grotere vaardigheid in het tolken en vertalen vanuit het Nederlands? We geven het de beleidsmakers in het onderwijs graag in overweging.

## TALENMANAGEMENT

De vragen die het laatste deel van de vragenlijst besloegen, betroffen maatregelen die genomen zouden kunnen worden om de kwaliteit van het talengebruik in de eigen (deel-)organisatie te verhogen. In Tabel 7 wordt een overkoepelend beeld gegeven van de uitkomsten bij deze vragen. Zo'n beeld is mogelijk omdat bij nadere statistische analyse bleek dat er drie groepen van samenhangende vragen konden worden onderscheiden, elk met een bevredigende waarde voor Cronbachs  $\alpha$ : vijf vragen over de noodzaak van kwaliteitsverhoging ( $\alpha=0.65$ ), vijf vragen over de behoefte aan talenmanagement om kwaliteitsverhoging te bereiken ( $\alpha=0.73$ ) en vier vragen over de bereidheid tot investeringen gericht op kwaliteitsverhoging van het talengebruik ( $\alpha=0.68$ ). We geven enkele voorbeelden ter illustratie.

### *noodzaak van kwaliteitsverhoging*

In hoeverre bent u het eens met de volgende bewering: "Om de interne en externe communicatie te verbeteren, moet het talengebruik van onze (deel)organisatie verbeteren"?

### *behoefte aan talenmanagement*

In hoeverre bent u het eens met de volgende bewering: "Onze (deel)organisatie moet uit rendementsbelang het volgen van interne en externe talencursussen stimuleren"?

### *bereidheid tot investeringen*

In hoeverre bent u het eens met de volgende bewering: "Wanneer een medewerker van onze (deel)organisatie met succes een talencursus heeft gevolgd die relevant is voor het functioneren, mag dat een reden zijn voor een salarisverhoging"?

**TABEL 7:** *Reacties op stellingen over maatregelen gericht op kwaliteitsverhoging van het talengebruik in de eigen (deel)organisatie*

	helemaal eens	grotendeels eens	grotendeels oneens	helemaal oneens
noodzaak van kwaliteitsverhoging	39,5	39,3	17,6	3,6
behoefte aan talenmanagement	25,1	24,6	30,7	19,5
bereidheid tot investeringen	20,0	31,6	26,3	22,1

Uit Tabel 7 komt naar voren dat veel respondenten de noodzaak zien van kwaliteitsverhoging van het talengebruik. In totaal gemiddeld 78,8% (39,5% + 39,3%) is het helemaal of grotendeels eens met de stellingen die daarover werden voorgelegd. Voor daadwerkelijke actie in de eigen organisatie is een wat kleinere groep te vinden: in totaal gemiddeld 49,7% (25,1% + 24,6%) reageert positief op stellingen waarin de behoefte aan concreet talenmanagement wordt verwoord. En misschien het belangrijkste: in totaal gemiddeld 51,6% (20,0% + 31,6%) van de respondenten blijkt van mening dat het goed is om te investeren in kwaliteitsverhoging van talengebruik. In organisaties leeft kennelijk niet alleen het idee dat het nodig is om de kwaliteit van het talengebruik te bevorderen, men is -

vanzelfsprekend tot op zekere hoogte - ook bereid daar middelen voor uit te trekken.

## TOT SLOT

In deze bijdrage kon slechts een eerste beeld geschetst worden van de uitkomsten van het onderzoek onder de 84 respondenten die daaraan hun medewerking hebben verleend. Nog geen aandacht is besteed aan de vraag welke relaties er bestaan tussen persoonsvariabelen (seks, leeftijd, opleiding, functieniveau, enzovoort) enerzijds en de antwoorden op de vragen over talengebruik en -management anderzijds. Ook zijn onderlinge verbanden tussen antwoorden op de verschillende vragen nog buiten beschouwing gebleven. Wat een nadere data-analyse daarover oplevert, zal te geleger tijd worden besproken in het proefschrift dat de eerste auteur van dit artikel in voorbereiding heeft als resultaat van een zogenaamde 'buitenpromotie' die vanuit de Nijmeegse afdeling Bedrijfscommunicatie begeleid wordt. Dat die afdeling bestaat en dat het werk dat er in die afdeling gedaan wordt zich op het snijvlak bevindt van maatschappij en letteren, is in belangrijke mate de verdienste van de 'founding fathers' van BC, niet in het minst van degenen aan wie deze bundel is opgedragen.

## LITERATUUR

- Claessen, J.F.M., Galen, A.M. van & Oud-de Glas, M.M.B. (1978). *De behoeften aan moderne vreemde talen: een onderzoek onder bedrijven en overheidsdiensten. Deel 6*. Nijmegen: ITS.
- Hagen, S. (1993). *Languages in European business. A regional survey of small & medium-sized companies*. Dartford, Kent (UK).
- Hest, E. van, Peels, F., Oud-de Glas, M., Diephuis, R. & Van Els, T. (1990). *Vreemde talen in de markt. Onderzoek naar vraag en aanbod in het kader van Horizon Taal, Nationaal actieprogramma Moderne Vreemde Talen. Eindrapport*. Nijmegen: Ministerie van Onderwijs en Wetenschappen.
- Oud-De Glas, M. (1983). Foreign language needs: a survey of research. In: T. van Els & M. Oud-De Glas (eds.). *Research into foreign language needs. Proceedings of an international seminar held at Berg en Dal*. October 1982. Augsburg: Universität Augsburg.
- Oud-De Glas, M. (1992). Research on language communication and business: language needs and communication analysis. In: B. Hendriks & S. Wyler (eds.). *Language needs in business. 18th annual symposium of the International association language and business*. Nijmegen: Universiteitsdrukkerij.
- Kooi, J.A. (1988). *Vreemde talen in onze export*. Groningen: Hanzehogeschool.
- NCW/Fenedex (1987). *Taalonderwijs en export*. Den Haag: Fenedex.
- Vandermeeren, S. (1998). *Fremdsprachen in europäischen Unternehmen: Untersuchung zu Bestand und Bedarf im Geschäftsalltag, mit Empfehlungen für Sprachenpolitik und Sprachunterricht*. Waldsteinberg: Heidrun Popp.