

Universiteit Antwerpen  
Faculteit Letteren en Wijsbegeerte  
Faculteit Toegepaste Economische Wetenschappen  
Academiejaar 2011-2012

# De schrijvende professionals

## Hoe doen ze het?

---

Schrijven met meerdere digitale bronnen

Nikki Van De Keere

Promotor: Prof. Dr. Mariëlle Leijten

Master in de Meertalige Professionele Communicatie





© Copyright: Universiteit Antwerpen

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van zowel de promotor(es) als de auteur(s) is overnemen, kopiëren, gebruiken of realiseren van deze uitgave of gedeelten ervan verboden. Voor aanvragen tot of informatie i.v.m. het overnemen en/of gebruik en/of realisatie van gedeelten uit deze publicatie, neemt u contact op met Universiteit Antwerpen, Master in de Meertalige Professionele Communicatie, Prinsstraat 13, 2000 Antwerpen (België) | [mpc@ua.ac.be](mailto:mpc@ua.ac.be)

Voorafgaande schriftelijke toestemming van de promotor(es) is eveneens vereist voor het aanwenden van de in dit afstudeerwerk beschreven (originele) methoden of producten en voor de inzending van deze publicatie ter deelname aan wetenschappelijke prijzen of wedstrijden.

© Copyright: Universiteit Antwerpen

Without written permission of the supervisor(s) and the authors it is forbidden to reproduce or adapt in any form or by any means any part of this publication. Requests for obtaining the right to reproduce or utilize parts of this publication should be addressed to Universiteit Antwerpen, Master in de Meertalige Professionele Communicatie, Prinsstraat 13, 2000 Antwerpen (België) | [mpc@ua.ac.be](mailto:mpc@ua.ac.be)

A written permission of the supervisor(s) is also required to use the (original) methods or products, and for submitting this publication in scientific contests.

Universiteit Antwerpen  
Faculteit Letteren en Wijsbegeerte  
Faculteit Toegepaste Economische Wetenschappen  
Academiejaar 2011-2012

# De schrijvende professionals

## Hoe doen ze het?

---

Schrijven met meerdere digitale bronnen

Nikki Van De Keere

Promotor: Prof. Dr. Mariëlle Leijten



# Voorwoord

---

Zoals zoveel masterstudenten ben ik blij dat ik met het schrijven van dit voorwoord mijn scriptie kan afsluiten. Ik kijk met plezier uit naar de grote leegte die de komende dagen in mijn tijdschema zal opduiken. Het heeft me zeker zweet en tranen gekost om het scriptiewerk tussen alle andere opdrachten door af te krijgen. En dit had ik niet kunnen doen zonder mijn thuisfront om me door mijn zeurperiodes heen te steunen. Daarnaast wil ik nog mijn vrienden die ook een masterscriptie hebben geschreven bedanken, voor al hun gezeur waardoor ik wist dat ik niet alleen was. Ik bedank hen ook alvast voor het feest dat we ongetwijfeld zullen hebben als alle scripties zijn afgegeven, ik had het echt nodig.

Maar toch... Ik heb hier nu zo veel aan gewerkt en plots is het af. Tot mijn eigen verbazing ben ik het onderwerp van deze scriptie nog niet beu en zijn er nog heel wat dingen die ik graag had onderzocht. En die verbazing heb ik aan mijn promotor Mariëlle Leijten te danken. Zij heeft mij de afgelopen maanden geïnspireerd om te blijven doorgaan en steeds verder te graven in dit onderzoeksveld, zonder mij te verplichten om iets te onderzoeken wat mij niet interesseerde. Ik heb genoten van onze samenwerking. Samen ontwierpen we de opzet van het onderzoek, maar ook bij de analyse van mijn resultaten kon ik altijd meteen bij haar terecht. Bedankt voor je enthousiasme, je ideeën en je kritische blik. Ik vertel de hele tekst dan ook vanuit een 'wij', omdat ik dit onderzoek helemaal niet alleen had kunnen doen.

Uiteraard wil ik in het bijzonder de proefpersonen uit dit onderzoek bedanken voor hun vrijwillige en enthousiaste medewerking. Ook prof. Van Waes verdient een woord van dank voor het ter beschikking stellen van zijn kantoor. Zonder hen had dit onderzoek nooit geweest wat het nu is.

Omdat het einde van mijn scriptie ook het einde van mijn studietijd betekent, wil ik ook de Universiteit Antwerpen bedanken. Bedankt om de lat altijd wat hoger te leggen en bedankt voor die tweede kans wanneer ik het nodig had. Bedankt ook aan de studenten en de studentenclubs, want bij studeren gaat het om meer dan de boeken. Dankzij hen kan ik met veel plezier terugkijken op de afgelopen vier jaar en sluit ik ze met veel voldoening af.

*Nikki Van De Keere  
Antwerpen, mei 2012*

# Inhoud

---

Voorwoord	I
Inhoud	II
Samenvatting	IV
1. Literatuur	8
1.1. Het schrijfproces	8
1.2. Schrijven als professional	9
1.3. Expertise in (professioneel) schrijven	9
<i>Het werkgeheugen</i>	9
<i>Elementen van expertise</i>	10
2. Probleemstelling en onderzoeksvraag	14
3. Methode	14
3.1. Onderzoeksopzet	14
3.2. Participanten	14
3.3. Taakomschrijving	16
<i>Taak 1: Het schrijven van een tweet</i>	16
<i>Taak 2: Het schrijven van een e-mail</i>	17
<i>Retrospectief interview</i>	17
3.4. Dataverzameling	18
<i>De schrijfomgeving</i>	18
<i>De registratie van de schrijftaken</i>	19
3.5. Procedure	20
<i>Taak 1: Het schrijven van een tweet</i>	20
<i>Taak 2: Het schrijven van een e-mail</i>	20
<i>Retrospectief interview</i>	21
4. Analyse	21
4.1. Analyse aan de hand van de General Analysis	21
<i>De gebruikte bronnen</i>	21
<i>De vlotheid van het schrijven</i>	22
<i>Het tijdsaspect van de taak</i>	23
4.2. Analyse aan de hand van de Summary Analysis	23
4.3. Analyse aan de hand van het retrospectieve interview	23

5. Resultaten	24
5.1. Algemene cijfers	24
5.2. Brongebruik	26
<i>Momenten van bronwissels bij het schrijven van de e-mail</i>	29
<i>Hanne (NP) en Gerrie (P): een gedetailleerde weergave</i>	31
5.3. Vlotheid	33
<i>Momenten van schrijven</i>	34
<i>Schrijven aan de hand van externe bronnen: Hanne(NP) en Gerrie (P)</i>	36
<i>Het herlezen van de eigen tekst: Hanne (NP) en Gerrie (P)</i>	37
5.4. Lezersgerichtheid	37
6. Discussie	39
<i>Een kritische blik op het onderzoek</i>	39
<i>Het brongebruik van de proefpersonen</i>	39
<i>De vlotheid van het schrijven</i>	40
<i>De lezersgerichtheid van de tekst</i>	41
7. Conclusie	42
8. Bibliografie	43
9. Bijlagen	44

## Samenvatting

---

Het onderzoek naar cognitieve schrijfprocessen is een groeiende onderzoeksdiscipline. Niet enkel omdat het meer en meer onderzocht wordt, maar ook omdat het steeds uitgebreider onderzocht wordt. Het alom bekende cognitieve model van Flower en Hayes (1981) werd dan ook al verschillende keren aangepast. Vooral de taakomgeving en het geheugen van een schrijver kregen hierbij steeds meer aandacht. Maar wat tot nu toe volgens ons nog onvoldoende aandacht kreeg, is het gebruik van externe bronnen en hoe dat interageert met het algemene schrijfproces. Omdat in dit digitale tijdperk vooral het belang van de digitale bronnen lijkt toe te nemen, spitsen we ons in dit onderzoek toe op een studie van het gebruik van externe, digitale bronnen bij het ontwerpen van een tekst.

Verder bekijken we het schrijfproces in dit onderzoek vanuit een professioneel perspectief. Het schrijven van teksten vormt een groot deel van het dagelijkse werk van een professional en ook hij gebruikt daarvoor externe bronnen. In deze studie vragen we ons af wat de rol van expertise in professioneel schrijven is in het gebruik van externe, digitale bronnen. We vonden reeds een uitgebreide literatuur over expertise in schrijven, maar deze concentreert zich meestal op schrijven in een schoolomgeving. Om de expertise van professionelen te onderzoeken, voerden we een quasi-experiment uit bij schrijvende professionals en niet-professionals. Zij voerden allen dezelfde twee schrijftaken uit, één korte en één langere tekst. Hiermee proberen we bepaalde kenmerken uit hun schrijfproces bloot te leggen. In een later stadium kijken we dan ook naar eventuele verschillen tussen hun schrijfprocessen.

De resultaten van het onderzoek doen vermoeden dat expertise weldegelijk een invloed heeft op het brongebruik. De professionelen uit ons onderzoek lijken op een andere manier om te gaan met hun bronnen dan de niet-professionelen. De grote individuele verschillen tussen de proefpersonen laat uitschijnen dat het werkelijke beeld ingewikkelder is. Ook de geconstrueerde taakomgeving waarin deze proefpersonen hun teksten schreven, zal wellicht enige invloed gehad hebben op de uiteindelijke resultaten. Om met zekerheid meer te kunnen zeggen over de invloed van expertise in brongebruik is verdergaand onderzoek nodig.



# 1. Literatuur

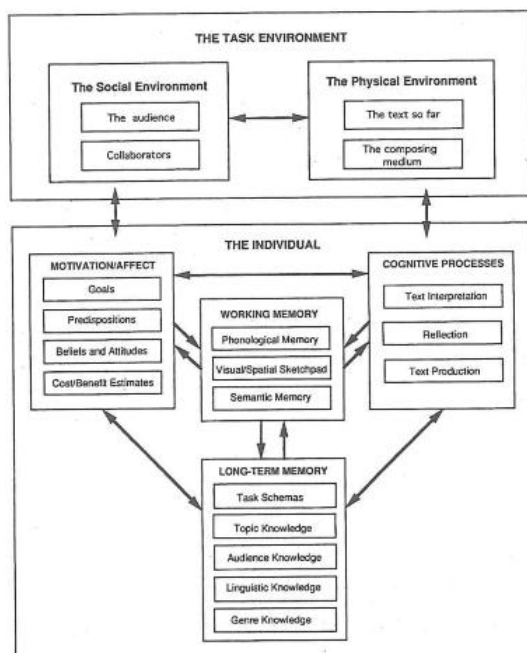
Ongeveer 24% van de werktijd van een professional gaat naar het schrijven van allerlei teksten (Schraver, 2011b). Professioneel schrijven (het opstellen van doelgerichte teksten voor professionele doeleinden) neemt dus een belangrijke plaats in bij het werk van vele bedienden, leidinggevenden en zelfstandigen. Het is daarom niet ongevoerd dat er in de wetenschappelijke wereld meer en meer aandacht komt voor het schrijfproces van deze mensen.

## 1.1. Het schrijfproces

Het schrijfproces is geen eenduidig begrip. Het is moeilijk te definiëren en het onderzoek ernaar kent ook vele strekkingen. Één daarvan is het cognitief schrijfprocesonderzoek, waarop in deze scriptie gefocust zal worden. Maar ook Flower en Hayes, die vaak als een autoriteit in cognitief schrijfprocesonderzoek worden aangeduid, hebben hun model meerdere keren moeten herzien. Hayes (1996) zegt zelf dat hun model als een kader moet dienen om schrijffnomenen met elkaar te verbinden en dat het steeds aangepast dient te worden naargelang we meer leren over het schrijfproces. Het model van Flower en Hayes mag dan wel een belangrijk baken in de geschiedenis van het communicatieonderzoek zijn, maar of het ook volledig genoeg is om met de hedendaagse werkelijkheid overeen te komen, valt in twijfel te trekken.

Volgens Hayes en Flower (1981) staan bij het schrijven drie cognitieve schrijfprocessen centraal: planning (beslissen wat je gaat zeggen en hoe je dat gaat doen), tekst generatie (het omzetten van je planning in tekst) en revisie (het verbeteren van bestaande tekst). Deze drie processen worden gecontroleerd door een monitor. Verder worden deze cognitieve schrijfprocessen beïnvloed door het geheugen van de schrijver (kennis over het onderwerp, de lezers, etc.) en de taakomgeving. Onder de taakomgeving verstaan we alle factoren die buiten de schrijver liggen en de schrijftaak beïnvloeden. Het gaat daarbij zowel om een sociale omgeving - factoren die door anderen worden opgelegd (zoals de schrijfpdracht, lezers, medewerkers) - en een fysieke omgeving - de tekst die tot zover gegenereerd werd. Het schrijven wordt dus niet

enkel door cognitieve, maar ook door sociale en motivationele aspecten beïnvloed.



Figuur 1: Vernieuwde cognitieve schrijfmodel (Hayes, 1996)

Bij een herwerkte versie van het model deed Hayes in 1996 enkele aanpassingen aan de vorm van het model en de benamingen van de elementen. Wat belangrijker is, is dat hij ook enkele elementen toevoegde. Zo gaf hij meer aandacht aan het medium waarmee een tekst geschreven wordt en de motivatie van de schrijver. Ook het werk- en lange termijngeheugen kreeg meer belang. Onder het lange termijngeheugen verstaan we niet enkel kennis over het onderwerp, de taak, de lezers, etc, maar ook zaken als grammatica en woordenschat. Ook de schemata die een schrijver door ervaring opbouwt, behoren tot het lange termijngeheugen.

## 1.2. Schrijven als professional

Onder schrijvende professionals verstaan we “mensen die zichzelf niet als schrijvers of designers beschouwen, maar die op een professionele manier schrijven en ontwerpen als deel van hun werk” (Schraver, 2011b: 278). Het schrijven is voor hen eerder een werktuig dan een beroep op zich. De teksten die ze opstellen kunnen variëren van erg korte boodschappen, zoals nota's of e-mails, tot uitgebreidere stukken, zoals rapporten of artikels.

Schrijvende professionals maken vaak deel uit van een grotere groep van professionele communicatoren. Centraal bij het werk van deze professionele communicatoren staat het opstellen en onderhouden van relaties tussen organisaties, schrijvers, ontwerpers en hun stakeholders (Schraver, 2011b). Vaak verzorgen de communicatiemedewerkers het publieke gezicht van een organisatie. Dat kan zowel door symbolen, beelden als door geschreven tekst. Schrijvende professionals werken intensief mee aan dit doel en het belang van hun taak binnen een organisatie valt dus zeker niet te onderschatten.

## 1.3. Expertise in (professioneel) schrijven

De kwaliteit van een tekst is moeilijk objectief vast te stellen. De notie kwaliteit hangt in de eerste plaats sterk af van de sociale denkbeelden van diegene die de beoordeling doet. Vaak zijn het experts in het domein en de peers of collega's die een tekst als 'goed' of 'slecht' bestempelen (Schraver, 2011b). De meeste onderzoekers gaan er dan ook vanuit dat mensen met ervaring in schrijven eerder goede teksten schrijven dan beginnende schrijvers. Ervaren schrijvers worden geacht door de jaren heen een zekere expertise te hebben opgedaan en het onderzoeken van die expertise vormt dan ook een basis voor vele onderzoeken rond professioneel schrijven.

Hayes (1996) is ervan overtuigd dat ervaring met schrijven kan bijdragen tot effectievere schrijfstrategieën, hogere standaarden bij het evalueren van een tekst, etc. Schraver (2011b) spreekt zo van mentale modellen die een schrijver door de jaren heen opbouwt. Door oefening zouden schrijvers leren inschatten hoe hun lezers een tekst en beelden interpreteren. Die kennis kunnen ze later dan steeds gebruiken bij het opstellen van nieuwe stukken. Expertise ontwikkelen is dan het stapsgewijs opbouwen van schrijfprocessen en representaties die interageren met het werkgeheugen (Swanson & Berninger, 1996).

### *Het werkgeheugen*

Bij het model van Flower en Hayes zagen we al dat het werkgeheugen van centraal belang is bij het schrijven. Het werkgeheugen kunnen we omschrijven als een gelimiteerde bron die gebruikt kan worden voor zowel het opslaan van informatie als het uitvoeren van cognitieve processen (Hayes, 1996). Autoriteit in onderzoek naar het belang van het geheugen bij schrijfprocessen is waarschijnlijk Kellogg. Voor hem is schrijven erg sterk verbonden met denken, niet enkel over de tekst zelf, maar ook over de lezers en de grotere context (Kellogg, 2008). Het schrijven van teksten wordt vaak gezien als een vorm van probleemoplossend denken en het product van het schrijfproces is dan een externe vorm van het geheugen van de schrijver.

Kellogg (2008) onderscheidt drie fasen in de ontwikkeling van schrijfvaardigheid, waarbij hij de bestaande theorie aanvulde met een nieuwe, derde, fase:

- Knowledge-telling: Bij de eerste fase van schrijfvaardigheid leert een schrijver te vertellen wat hij weet. Hij focust zich dan voornamelijk op zijn eigen gedachten. Stilaan leert een beginnend schrijver in deze fase om ook de behoeften van de lezer te begrijpen, maar hij heeft het nog erg moeilijk met het inschatten van de mogelijke interpretatie die een lezer aan zijn tekst kan geven. De schrijver hanteert dus nog een erg eenvoudige strategie, zoals we meestal bij kinderen zien.
- Knowledge-transforming: In een volgende fase leert de schrijver om zijn eigen kennis te manipuleren tot wat hij wil dat de tekst zegt. De schrijver gaat dan op een actievere manier om met zijn kennis en leert zijn eigen tekst ook beter te begrijpen. Er komt dus extra planning en taalgeneratie aan te pas in vergelijking met de eerste fase.
- Knowledge-crafting: Bij de laatste fase van ontwikkeling kan een schrijver zijn kennis zo verwerken dat de uiteindelijke tekst aangepast is aan de behoeften en verwachtingen van de lezer. De schrijver is in staat om de interpretatie van de schrijver in gedachte te houden, samen met zijn eigen ideeën en de tekst zelf. Hij plant en reviseert zijn tekst dan ook vanuit het perspectief van de lezer.

Om tot de laatste fase van de ontwikkeling van schrijfvaardigheid te komen, stelt Kellogg dat het werkgeheugen van een schrijver voldoende geëvolueerd moet zijn. De basisprocessen bij het schrijven verlopen dan sneller dan bij een jonge schrijver, waardoor er ruimte komt voor extra aandacht voor processen op een hoger niveau. De evolutie tot knowledge-crafting zou zo'n twintig jaar in beslag nemen. Ook Hayes vond in zijn studie (1985) dat de meesterwerken van de grote componisten pas 20 jaar na het begin van hun carrière werden geschreven. Gelijkaardige resultaten vond men ook bij het onderzoeken van grote schilders en dichters. Dit geeft aan dat zelfs erg getalenteerde personen vele jaren oefening nodig hebben om tot goede werken te komen. Toch houdt het ontwikkelen van expertise niet op na het bereiken van de derde fase. Het leren schrijven blijft verder gaan, vooral bij professionelen, door feedback en oefening. "Written production relies on learning. For this very reason, it can always be improved upon, even in adults" (Alamargot, Plane et al., 2010: 854)

Bij expertise in schrijven gaat het uiteraard ook om meer dan biologische ontwikkelingen en cognitieve theorieën. Expertise is niet iets dat zomaar komt door de jaren heen, maar het is een product van jaren doelgerichte oefening. Het ontwikkelt zich bij iedereen op een andere manier: snel, traag, door zelfstudie of door groepswork. Uiteindelijk uit expertise in schrijven zich vooral in het goed kunnen inschatten van wat je moet zeggen, hoe en wanneer je dat zegt, maar ook van wat je niet zegt (Schraver, 2011b).

#### *Elementen van expertise*

Hieronder verdiepen we ons in enkele elementen uit het schrijfproces en brengen ze in verband met de ontwikkeling van expertise.

- Lezersgerichtheid van de tekst

Zoals we al zeiden is de kwaliteit van een tekst niet altijd even objectief vast te stellen. Waar vele onderzoekers het wel over eens zijn, is dat een goede tekst een tekst is die kan inspelen op de behoeften en wensen van zijn lezer(s). Een goede schrijver wordt dan ook verwacht rekening te houden met het publiek waaraan hij zijn tekst richt. Maar lezersgericht schrijven gaat om meer

dan nadenken over wat de lezer nodig heeft en wil. Ook de context waarin een lezer zich bevindt tijdens het lezen van de tekst is belangrijk (Schrijver, 2011a). Een ervaren schrijver wordt geacht te kunnen inschatten welke kennis de lezer al heeft over het onderwerp, in welke omgeving hij de tekst zal lezen, etc. Een tekst gericht aan een manager in een erg drukke periode dient bijvoorbeeld bondig en duidelijk te zijn. Daarnaast wordt een goede schrijver ook verwacht dat hij de positieve en negatieve evaluaties van het publiek in beschouwing neemt. Dit betekent dat hij geacht wordt te kunnen voorspellen hoe een lezer op de tekst zal reageren, maar ook dat hij de commentaren van lezers bij voorgaande teksten meeneemt bij het schrijven van nieuwe. Ook het kunnen inschatten van de manier waarop de lezer de tekst zal doornemen, het gebruikte leesproces, houdt een goede schrijver in het hoofd. Dit sluit aan bij Kelloggs ideeën.

Verder speelt nog het doel dat de schrijver voor zijn tekst vooropstelt een grote rol. Het kan bijvoorbeeld gaan om een educatieve, overtuigende, verduidelijkende of instructieve tekst. Afhankelijk van het doel dat de schrijver voor ogen heeft voor de tekst, zal de inhoud ervan verschillen (Schriver, 2011b). Een goede schrijver wordt geacht zijn tekst optimaal te kunnen aanpassen aan het doel ervan. Maar niet enkel het doel van de schrijver kan sterk variëren, ook het doel dat lezers bij het lezen van een tekst voor ogen hebben is niet altijd hetzelfde. Verschillende lezers kunnen op een heel andere manier omgaan met eenzelfde tekst (skimmen, scannen, begrijpen, leren of analyseren) en een goede schrijver leert hiermee rekening te houden.

- Structurering van de tekst

Om een tekst optimaal leesbaar te maken voor lezers met verschillende leesprocessen en bedoelingen, moet een tekst in de eerste plaats gestructureerd zijn volgens het perspectief van die lezer (Schriver, 2011a). De structuur dient niet enkel duidelijk te zijn, maar moet ook corresponderen met de behoefte van het publiek. Daarbij is het belangrijk dat de tekstuele elementen overeenstemmen met de visuele elementen in een tekst (Schriver, 2011a). Een opsomming, een titel, een belangrijk element bijvoorbeeld moet er ook zo uitzien. Een lezer met een drukke agenda hoopt om in een goede tekst meteen de informatie terug te vinden die voor hem relevant is zonder de hele tekst te moeten doorlezen, een situatie die zeker niet ondenkbaar is bij professionele communicatie. Een tekst zonder duidelijke visuele elementen op het macroniveau van de tekst zal er waarschijnlijk voor zorgen dat lezers belangrijke delen van de tekst missen.

Maar een goede tekst wordt niet enkel gestructureerd door visuele elementen (Schriver, 2012). Ook het opdelen van de inhoud in lagen is belangrijk voor een goede structuur. Verschillende studies bevestigden al dat ervaren schrijvers hiervoor doorgaans meer aandacht hebben dan beginnende schrijvers (McCutchen, 2010; Alamargot, Plane et al., 2010; Schriver, 2011b). Expertise zou leiden tot een versnelling van de processen op het lage niveau (verwoording, spelling, grammatica). Deze processen verlopen dan eerder automatisch bij geoefende schrijvers, waardoor er ook meer aandacht vrijkomt voor processen van een hoger niveau. Zaken als opmaak en structurering van de inhoud krijgen dan steeds meer aandacht naargelang de schrijver meer expertise heeft. Ervaren schrijvers werken dus sneller aan processen op het lage niveau, maar geven steeds meer tijd aan het hoge niveau. De verschuiving van de aandacht naar het macroniveau wordt dus door vele onderzoekers als een teken van expertise gezien. Dit komt opnieuw overeen met de theorie van Kellogg. Ook hij stelde dat een schrijver meer aandacht krijgt voor hogere processen naargelang hij meer expertise verwerft.

Samengevat kunnen we stellen dat de structuur van een goede tekst duidelijk, bondig, functioneel en goed georganiseerd is. Iemand met expertise in professioneel schrijven wordt dan geacht om met zowel verbale als visuele elementen vlot te kunnen werken (Schraver, 2011b). Ze zouden beide elementen moeten kunnen combineren in een duidelijke tekst waarbij ze uit ervaring weten wat in een tekst vertelt moet worden en hoe ze dat het beste doen.

- Vlotheid van schrijven

In 2009 onderzocht Hayes hoe schrijvers juist van het bedenken van ideeën tot het neerschrijven van een tekst komen. Daarbij keek hij naar de hoeveelheid woorden een schrijver produceerde bij het schrijven. Hij ontdekte dat meer ervaren schrijvers meer woorden per minuut neerschreven dan beginnende schrijvers. De meer ervaren schrijvers waren sneller in het neerschrijven van woorden, het afwerken van zinnen en het ontwerpen van grammaticale structuren, hetgeen we reeds processen van het lage niveau noemden. Toch vond McCutchen in 2010 dat expertschrijvers meestal langer schrijven aan een tekst dan beginnende schrijvers. Deze extra tijd zou te wijten zijn aan het gebruik van complexere schrijfprocessen en de grotere aandacht voor de opmaak en de kwaliteit van een tekst (hoge niveau processen). Terwijl beginnende schrijvers goed zijn in het snel neerschrijven van hetgeen in hun gedachte opkomt, zijn ervaren schrijvers beter in het opbouwen en gebruiken van mentale modellen bij verschillende communicatieve problemen (Schraver, 2011b).

De reeds geproduceerde tekst is van groot belang voor het verdere schrijfproces en draagt daarom ook bij tot de vlotheid waarmee een schrijver werkt. De schrijver zal herlezen wat hij al geschreven heeft als hulp voor het schrijven van de verdere tekst. Hier heeft expertise een invloed op de manier waarop de voorgaande tekst gelezen wordt. Alamargot, Plane et al. (2010) onderscheiden twee manieren om de reeds geproduceerde tekst te herlezen: op lineaire wijze (doorlezen van de gehele tekst) en op selectieve wijze (herlezen van een specifiek deel van de tekst, op zoek naar bepaalde informatie). De behoefte die een schrijver heeft om zijn eigen tekst te herlezen, varieert naargelang zijn expertise. Een beginnend schrijver leest volgens hen enkel de voorgaande zinnen en in een volgend stadium herleest de schrijver vaker, maar telkens met grotere blokken tekst. Een expertschrijver herleest dan weer minder en zou meer vanuit zijn geheugen werken. Hij construeert zijn tekst al in zijn hoofd, waardoor er minder behoefte is om de reeds geproduceerde tekst te herlezen.

- Gebruik van bronnen

Het produceren van tekst omvat meer dan het schrijven alleen. Zeker de context waarin men schrijft is mede van belang. Daarbij gelden niet enkel het doel, de lezer en de taakomgeving, zoals Flower en Hayes dat al aanhaalden, maar ook het gebruik van externe bronnen. Het is voor veel schrijftaken onmogelijk om alles uit het hoofd te schrijven. Wanneer een schrijver niet enkel zijn eigen ideeën neerschrijft, maar ook rekening moet houden met teksten van andere auteurs, wordt een schrijftaak meteen heel wat complexer (Jakobs, 2003). De 'Distributed Cognition'-theorie erkent dat het bij schrijven om meer dan enkel cognitieve processen gaat en ziet het belang van de omgeving in (O'Hara, Taylor et al. 2002). De externe bronnen nemen hier een belangrijke plaats in bij het vormen van nieuwe teksten.

Hoe een schrijver met die externe bronnen omgaat, hangt sterk af van zijn individuele capaciteiten en heeft een belangrijke invloed op de uiteindelijke tekst. Flower (1990) onderscheidt zo drie verschillende soorten strategieën voor het lezen van externe bronnen:

- 'Gist & List': de schrijver leest de tekst door op zoek naar de hoofdpunten. Wanneer hij een term of een idee vindt dat de hoofdpunten met elkaar linkt, gebruikt hij die term of idee om zijn eigen tekst rond te structureren.
- 'TIA': true, important, I agree. Deze strategie is meer lezer-georiënteerd. De schrijver gaat dan op zoek naar specifieke elementen uit de brontekst die interessant kunnen zijn voor zijn eigen lezers.
- 'Dialogue': de schrijver vraagt zichzelf af wat de brontekst juist betekent. Hij probeert de ideeën uit de tekst te begrijpen. Dit kan door het vergelijken van autoriteiten die in de bron worden aangehaald; het uitbreiden van de brontekst met eigen voorbeelden, redenen, etc.; het kaderen van de informatie uit de bron in een grotere context; of een combinatie van deze drie.

De strategieën die Flower onderscheidt, kunnen enkel worden toegepast op afzonderlijke raadplegingen van de bronteksten. Maar ook het algemenere verloop van het schrijven vanuit externe bronnen kan verschillen. O'Hara, Taylor et al. (2002) onderzochten zo hoe schrijvers hun aandacht verdelen over de verschillende bronteksten en de eigen tekst. Hun bevindingen toonden aan dat schrijvers regelmatig wisselen tussen hun eigen tekst en de bronnen. Het telkens herbekijken van dezelfde bron dient niet zozeer tot het herlezen van alle informatie, maar eerder tot het herkennen van elementen in de reeds gelezen teksten die de schrijver kunnen helpen bij het verdere schrijven. Hoe de interactie met externe bronnen verandert naargelang men meer expertise in schrijven heeft, blijkt nog maar weinig onderzocht. Mogelijk kan ook hier de ontwikkeling van mentale modellen door de jaren heen van invloed zijn. We kunnen er vanuit gaan dat schrijvers eveneens voor het gebruiken van externe bronnen steeds bijleren.

### *Digitaal schrijven*

Het is belangrijk om aan te duiden dat het bij de studie van O'Hara, Taylor et al. (2002) om een onderzoek naar het gebruik van papieren bronnen gaat, wat echter sterk kan verschillen van het gebruik van digitale bronnen. Volgens verschillende studies bestaat er op meerdere niveaus van het schrijfproces een invloed van het gebruikte medium (Hayes, 1996). Zo vond men al dat schrijvers minder plannen bij wanneer ze schrijven met een computer. Ook het bewerken van teksten zou minder efficiënt verlopen. Daarnaast zou het medium nog een invloed hebben op de begrijpbaarheid van een tekst (O'Hara, Taylor et al. 2002). Verder verloopt uiteraard de manier waarop schrijvers met hun eigen geschreven tekst omgaan heel anders. Zo kunnen er bij digitale teksten bijvoorbeeld gemakkelijk blokken tekst verplaatst worden, kan men de opmaak aanpassen en gebruikt men vaak een spellingcontrole om de taal te controleren.

## 2. Probleemstelling en onderzoeksvraag

Er bestaat duidelijk reeds een uitgebreide basis aan onderzoek naar expertise in schrijven, zowel naar het gehele schrijfproces als naar specifieke elementen daaruit. Toch blijven studies naar schrijfprocessen bij professionals schaars, aangezien de meesten zich focussen op de ontwikkeling van expertise in een schoolcontext. Het is dus zeker nuttig om de expertise van schrijvende professionals nog verder uit te diepen. Zo ontstond ook de centrale vraag van mijn scriptie, namelijk: *Hoe verloopt het schrijfproces bij schrijvende professionals?*

Afgelopen jaren hebben verschillende scripties reeds bijgedragen tot het zoeken van een passend antwoord op deze vraag. Dit jaar is het mijn taak om opnieuw een stapje verder te gaan. Daarbij zal ik me specifiek verdiepen in de manier waarop zowel professionelen als niet-professionelen omgaan met externe, digitale bronnen bij hun schrijven. Zo kwam ik tot volgende concrete onderzoeksvraag:

*Hoe maken schrijvende professionelen en niet-professionelen gebruik van externe digitale bronnen (en in hoeverre verschillen beiden van elkaar)?*

In dit onderzoek kijk ik niet enkel naar de strategieën die ze gebruiken voor het raadplegen van die digitale bronnen, maar ook naar de invloed van die bronnen op het verdere schrijfproces. Verder zal ik nog aandacht hebben voor de vlotheid van het schrijven en de lezersgerichtheid van de tekst. Het gaat hier om exploratief onderzoek waarmee ik een basis hoop te leggen voor verdere studies.

## 3. Methode

### 3.1. Onderzoeksopzet

Om tot een antwoord op mijn concrete onderzoeksvraag te komen, maak ik een observatie van het schrijfproces van een aantal professionelen en niet-professionelen. Door middel van een quasi-experiment wil ik in een semi-gecontroleerde omgeving elementen uit hun schrijfproces in kaart brengen. Om het gebruik van externe digitale bronnen te onderzoeken voeren alle participanten dezelfde twee opdrachten uit, waarbij ze gebruik moeten maken van digitale bronnen om hun eigen tekst te ontwerpen. De inhoud van de opdrachten bestond enerzijds uit het schrijven van een tweet en anderzijds uit het schrijven van een e-mail.

### 3.2. Participanten

De deelnemers voor dit onderzoek werden geselecteerd op basis van leeftijd en professionele achtergrond.

Als niet-professionals werden vijf studenten uit het derde jaar communicatiewetenschappen aan de Universiteit Antwerpen gevraagd om deel te nemen<sup>1</sup>. Zij zijn allen 20 of 21 jaar oud en getuigden allen van een beperkte ervaring met professioneel schrijven, namelijk enkel in het kader van hun opleiding. Hun professionele schrijfervaring gaat dus niet verder dan drie jaar en

---

<sup>1</sup> Bijlage 1: E-mails verzonden om proefpersonen uit te nodigen voor het onderzoek.

houdt vooral het schrijven van journalistieke en wetenschappelijke teksten in. Met algemene schrijfvaardigheden hebben ze ongeveer 16 jaar ervaring. Volgens de theorie van Kellogg (2008) is een persoon pas vanaf ongeveer 24 jaar bekwaam om aan knowledge-crafting te doen en bevinden deze studenten zich dus op de grens tussen de knowledge-transforming en -crafting fase. Dit was dan ook een extra motivatie om proefpersonen van deze leeftijdscategorie in het onderzoek te betrekken. In het kader van dit experiment beschouwen we deze participanten eerder als beginnende schrijvers of schrijvende niet-professionals. Over hun ervaring met Twitter getuigen ze allen van weinig of geen ervaring met het gebruik van dit sociale medium. Wel waren ze er allen mee bekend en hadden ze meermaals een tweet gelezen.

Tabel 1: Gegevens proefpersonen<sup>2</sup>

	<b>Geslacht</b>	<b>Leeftijd</b>	<b>Functie</b>	<b>Schrijfervaring</b>	<b>Twitterervaring</b>
<b>Dennis</b>	Man	20	Student communicatie	Vanuit opleiding	Eigen account, 3 tweets
<b>Hanne</b>	Vrouw	20	Student communicatie	Vanuit opleiding	Geen eigen account
<b>Jolien</b>	Vrouw	20	Student communicatie	Vanuit opleiding en jeugdbeweging	Geen eigen account
<b>Kristof</b>	Man	20	Student communicatie	Vanuit opleiding	Eigen account, 30 tweets
<b>Lore</b>	Vrouw	21	Student communicatie	Vanuit opleiding	Eigen account, 0 tweets
<b>Gerrie</b>	Man	38	Social media manager	Journalistieke en zakelijke teksten	2 accounts (privé en zakelijk), +2000 tweets
<b>Karolien</b>	Vrouw	33	Professor strategische communicatie	Wetenschappelijke teksten	2 accounts (privé en zakelijk), +200 tweets
<b>Kurt</b>	Man	37	Social media strategist	Klantgerichte teksten en boeken	15 account (allen zakelijk), +2000 tweets
<b>Peter</b>	Man	34	Persverantwoordelijke	Journalistieke teksten	2 accounts (privé en zakelijk), +400 tweets
<b>Tom</b>	Man	34	Docent journalistiek en nieuwe media	Wetenschappelijke en journalistieke teksten	2 accounts (privé en zakelijk), +2000 tweets

De vijf professionals werden via verschillende media gevraagd om aan het onderzoek deel te nemen. Drie professionelen werden opnieuw via de Universiteit Antwerpen gecontacteerd, waar zij ook werken. De overige twee professionelen werden geselecteerd omwille van hun expertise in de communicatieve sector en werden via e-mail gevraagd om deel te nemen<sup>3</sup>. De schrijfervaring van deze professionelen varieert van wetenschappelijke tot zakelijke of journalistieke teksten. Allen zijn ze tussen 33 en 38 jaar oud. Zij bevinden zich volgens de theorie van Kellogg (2008) dus in de knowledge-transforming fase. Wat Twitter betreft hebben alle professionals 1,5 tot 3 jaar ervaring en gebruiken het regelmatig tot dagelijks.

<sup>2</sup> Bijlage 2: Uitgebreide fiches van de gegevens van de participanten.

<sup>3</sup> Bijlage 1: E-mails verzonden om proefpersonen uit te nodigen voor het onderzoek.



### 3.3. Taakomschrijving

Alle participanten voerden twee taken uit (cf. Van Weijen). We kozen ervoor om alle participanten dezelfde taken te laten uitvoeren, zodat zij eventueel met elkaar vergeleken konden worden. Bij het ontwerpen van de taken, hebben we geprobeerd om een situatie uit te werken die alle participanten als realistisch konden ervaren.

#### *Taak 1: Het schrijven van een tweet*

De eerste schrijftaak bestaat uit het schrijven van een tweet. Een tweet is een kort bericht (maximaal 140 karakters) waarmee je je twitter-volgers informeert over een bepaald onderwerp. Voor het schrijven van de tweet beelden de proefpersonen zich in dat ze vanuit de twitteraccount van hun opleiding of bedrijf schrijven. Hiermee willen we dat ze zich richten tot een professioneel publiek. Na een korte inleidende uitleg<sup>4</sup> door de onderzoeker krijgt de proefpersoon volgende opdracht te lezen:

Je hebt ergens gelezen over een congres in je vakgebied. Je wil je volgers met name informeren over het onderwerp Social Media.

Congres Interne Communicatie op 17 april van Corner Stone ([www.corner-stone.nl](http://www.corner-stone.nl)).

Je hebt maximaal 10 minuten de tijd om deze tweet te schrijven.

Bij het uitvoeren van deze taak kan de proefpersoon naar eigen wens gebruik maken van Internet Explorer. In de opdracht wordt uitdrukkelijk verwezen naar de website van het Corner Stone congres, een eerste externe bron. Op deze website vindt de proefpersoon in de eerste plaats een algemene uitleg over het congres: titel, datum, locatie, prijs, dagvoorzitter en een snelle blik op de onderwerpen. Op deze pagina vinden de proefpersonen ook verschillende links. Rechts op de pagina kunnen ze doorklikken naar 'programma', 'sprekers', 'locatie & route', 'inschrijven' en 'houd mij op de hoogte'. Deze links geven meer uitleg over het congres zelf. Aan de linkerkant van de pagina vinden de proefpersonen links naar andere congressen of workshops. Deze hebben niets te maken met het congres van de opdracht. Bovenaan de pagina, ten slotte, kunnen ze doorklikken naar meer informatie over de organisatie, sponsoring, het organiseren van een eigen congres en contactgegevens.

We kozen voor deze website omdat de informatie hier goed wordt opgedeeld in verschillende niveau's. Er zijn duidelijke links aanwezig waarop de lezer kan klikken indien hij meer informatie wenst. We vragen de proefpersonen om met name over sociale media te tweeten, om ze te motiveren verder te zoeken naar de aandacht voor sociale media op het congres.

The screenshot shows the homepage of the 'Praktijkcongres Interne Communicatie 2012' website. At the top, there is a navigation bar with the 'corner-stone' logo and several menu items: 'congressen', 'inschrijven', 'corner-stone', 'sponsoring', 'uw eigen congres', and 'contact'. Below the navigation bar, the main content is divided into three columns. The left column lists several masterclasses with their dates and topics, such as 'Verrijk je intranet met social media' and 'Regel jij het draagvlak?'. The middle column features a large section for the 'Praktijkcongres Interne Communicatie 2012', highlighting the day chair 'JORT KELDER' and the theme 'Meer conversatie in de organisatie'. It also includes a small photo of Jort Kelder and a brief description of the event. The right column contains a 'Programma' section with links for 'Sprekers', 'Locatie & route', 'Locatie & route', 'Inschrijven', and 'Houd mij op de hoogte'. Below this is a 'Download brochure' button and a small image of the brochure cover, which also displays the title 'Meer conversatie in de organisatie' and the date '17 APRIL 2012'.

Figuur 2: Hoofdpagina [www.corner-stone.nl](http://www.corner-stone.nl)

<sup>4</sup> Bijlage 3: Draaiboeken voor het doorlopen van het onderzoek.

## *Taak 2: Het schrijven van een e-mail*

Na het uitvoeren van de eerste taak worden de proefpersonen gevraagd om een e-mail te schrijven over hetzelfde congres. Met deze e-mail nodigen ze 2 à 3 collega's of medestudenten uit om met hen mee te gaan naar dit congres. Er wordt hen gevraagd om zich in te beelden dat ze deze collega's een tijdje niet zien en dat ze enkel via e-mail over dit congres kunnen communiceren. Zo moeten ze dus alle nodige informatie in de e-mail verwerken. Bij de studenten wordt er nog aan toegevoegd dat deze taak op een eerder serieuze manier moet worden aangepakt en dat ze zich mogen inbeelden dat een van hun docenten in CC: staat. Zo proberen we opnieuw een professionele context na te bootsten. Na deze inleiding<sup>5</sup> geven de proefpersonen 2 à 3 namen van bestaande personen waaraan ze deze e-mail gaan richten en de onderzoeker noteert wie deze personen juist zijn.<sup>6</sup> Zo kunnen we later nagaan in hoeverre ze hun bericht aan deze personen aanpassen. De proefpersoon krijgt dan volgende opdracht te lezen:

Het congres waar je daarnet de Tweet over hebt geschreven, heeft echt je interesse gewekt. Je wil een selecte groep van je direct collega's uitnodigen om hier naartoe te gaan. Je vindt het inhoudelijk erg interessant.

Je weet wel dat jullie dit voor een deel zelf moeten betalen. De eigen bijdrage is €100 per persoon en daarnaast moet je ook de reiskosten zelf vergoeden.

Je stuurt een mail aan je collega's om hen dit voorstel te doen.

Je hebt maximaal een half uur om deze e-mail te schrijven.

Voor het uitvoeren van deze schrijftaak baseren de proefpersonen zich op dezelfde website als bij de eerste taak. Er is dus automatisch bepaalde kennis uit de eerste taak die ze hier opnieuw kunnen gebruiken. Toch verwachten we dat ze ook gebruik zullen maken van de externe bron, omdat het bericht hier van een heel andere aard is. In de opdracht geven we nog aan dat de prijs die ze zelf moeten betalen heel wat lager ligt dan de werkelijke prijs. Dit doen we om de situatie realistischer te maken en om aan te geven dat de uitstap gesteund wordt door hun opleiding of bedrijf.

## *Retrospectief interview*

Omdat we bij de analyse van deze taken niet in het hoofd van de proefpersonen kunnen kijken, doen we aan het einde van de schrijftaken een kort retrospectief interview<sup>7</sup>. We kozen hier voor een gestimuleerd interview, waarbij we de proefpersonen enkele fragmenten uit hun schrijftaak tonen. Bij deze fragmenten stellen we dan telkens enkele vragen. Het interview heeft in de eerste plaats betrekking op het schrijven van de e-mail, maar er wordt ook ruimte gegeven voor meer uitleg bij de eerste schrijftaak. Met dit interview proberen we een beter zicht te krijgen op het 'waarom' achter de gehanteerde schrijf- en zoekstrategieën.

Aan het begin van het interview vragen we de proefpersonen om te vertellen hoe ze de schrijftaken juist hebben aangepakt. Zo peilen we naar de herinnering van de eigen acties en naar de manier waarop de zij de taak zelf ervaren hebben. We tasten ook af in hoeverre de proefpersonen een bewuste strategie hanteerde voor het schrijven van de tekst en het zoeken

---

<sup>5</sup> Bijlage 3: Draaiboeken voor het doorlopen van het onderzoek.

<sup>6</sup> De namen en verdere gegevens van de ingebeelde ontvangers staan op de uitgebreide fiches in bijlage 1.

<sup>7</sup> Bijlage 4: Voorbereiding voor het retrospectieve interview.

van nieuwe informatie. Verder vragen we naar het doel waarmee de schrijver zijn e-mail schreef en in hoeverre de tekst is aangepast aan de 2 à 3 specifieke lezers.

Daarnaast bekijken we samen met de proefpersoon enkele fragmenten uit de tweede schrijftaak. De besproken fragmenten zijn telkens opvallende acties, maar ook steeds twee vaste momenten die voor elke proefpersoon besproken worden: de eerste overschakeling naar een dieper niveau op de Corner Stone website (verder dan hoofdpagina) en het herlezen van (een deel van) de eigen tekst. Hierbij peilen we dan naar hun motivatie voor deze actie op dat moment. Daarnaast laten we ook elke proefpersoon een van zijn eigen acties voorspellen. We tonen zo een bepaald fragment en vragen wat hij of zij daarna deed. Zo testen we de herinnering van de proefpersoon over de eigen acties.

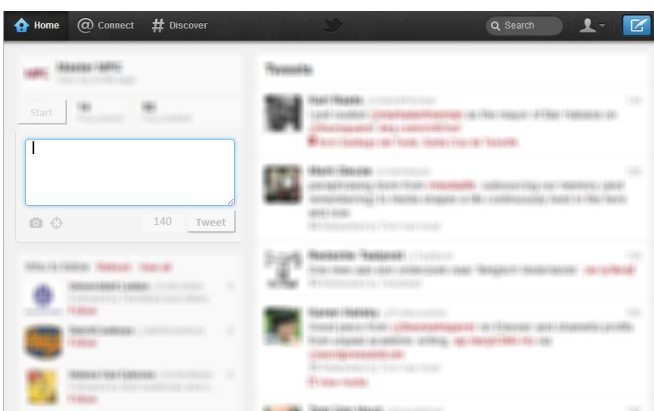
Aan het einde van het interview vragen we ook naar de verwachte reactie van de medestudenten of collega's bij het lezen van deze e-mail. Hiermee proberen we te weten te komen in hoeverre de proefpersonen zich kunnen inleven in de verwachtingen van hun publiek. Verder willen we nog weten of de uiteindelijke tekst een e-mail is zoals ze die gewoonlijk versturen en of ze er tevreden over zijn. Dit doen we om af te tasten of de geconstrueerde onderzoeksomgeving geen al te grote invloed heeft op de uiteindelijke tekst.

### 3.4. Dataverzameling

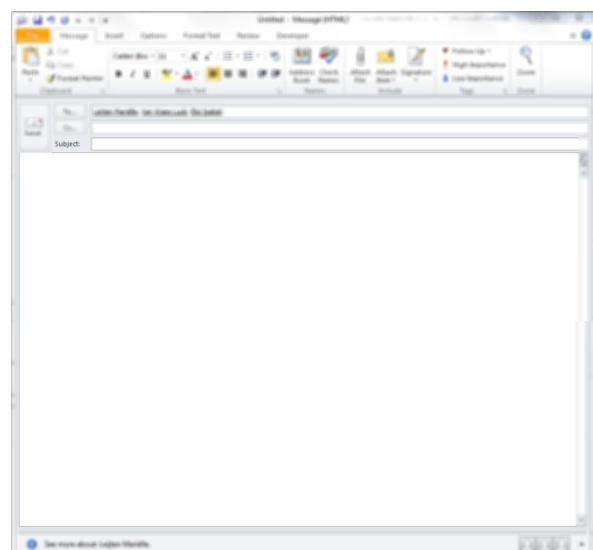
#### *De schrijffomgeving*

Beide schrijftaken worden uitgevoerd in een aangepast template. Voor de eerste schrijftaak ontwierpen we een twittertemplate. Deze ziet eruit als een gewone Twitter-omgeving en de proefpersonen kunnen hiermee op dezelfde manier werken. Het template bevat ook een tekenteller en een 'tweet'-knop. Verder kunnen de proefpersonen hierin gewoon typen en plakken, zoals ze dat anders zouden doen.

Voor de tweede taak werd een e-mailtemplate ontworpen. Deze werd gebaseerd op een normale e-mailomgeving met een 'Aan:', 'CC:', onderwerpregel en een tekstvlak. De proefpersonen kunnen hierin zelf hun onderwerp en tekst invullen, de overige elementen konden niet bewerkt worden. Verder kunnen ze ook hiermee werken zoals ze anders zouden doen.



Figuur 3: Twittertemplate



Figuur 4: E-mailtemplate

De omgeving waarin ze de taken uitvoeren bestaat uit een kantoor in het universiteitsgebouw. Alle participanten voeren de schrijftaken hier uit. De onderzoeker is zelf ten allen tijde aanwezig in het kantoor tijdens het experiment, om technische redenen. Terwijl de proefpersoon schrijft aan de eyetracker, zit de onderzoeker aan de andere kant van de tafel achter een tweede beeldmonitor, waarop hun gehele proces gevolgd kan worden. De participanten worden hiervan niet uitdrukkelijk op de hoogte gebracht.



Figuur 5: De setting van het onderzoek

### De registratie van de schrijftaken

Om de nodige informatie te verzamelen over het schrijfproces van de participanten, maken we gebruik van Inputlog en een Tobii eyetracker.

Inputlog is een keystrokeloggingprogramma, ontworpen om online schrijfprocessen in detail te onderzoeken (Leijten & Van Waes, 2006). Het programma registreert alle toetsaanslagen, muisbewegingen, actie- en pauzetijden. Sinds 2011 beschikt Inputlog ook over een focusanalyse, waarmee alle digitale locaties kunnen worden aangeduid. Hiermee kunnen we een uitgebreide en gedetailleerde analyse maken van de verschillende acties die de proefpersonen uitvoerden. Deze informatie wordt dan in een IDF-file opgeslagen in de vorm van cijferdata, waarmee we later via programma's als Office Excel en SPSS kunnen werken. Figuur 6 geeft een voorbeeld van Inputlog-data in Excel, waarbij de verschillende focussen telkens werden aangeduid.

ID	type	output	bronnen (gedetail)	bronswisselingen (gedetail)	fragment	bronnen (voor fig)	switches bronnen gedeta	bronnen (gedetailleerd zonder tra)
1	16	mouse	LEFT Click	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
3	17	focus	E-mail.docx - Microsoft Word	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
4	18	mouse	Movement	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
5	23	keyboard	D	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
6	30	keyboard	a	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
7	31	keyboard	g	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
8	32	keyboard	SPACE	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
9	54	keyboard	J	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
10	55	keyboard	o	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
11	56	keyboard	r	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
12	57	keyboard	i	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
13	58	keyboard	s	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
14	59	keyboard		e-mail	e-mail	1	1	e-mail
15	60	keyboard	SPACE	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
16	71	keyboard	RSHFT	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
17	72	keyboard	RSHFT	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
18	74	keyboard	M	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
105	174	keyboard	SPACE	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
106	175	mouse	Movement	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
107	176	mouse	LEFT Click	e-mail	e-mail	1	1	e-mail
108	177	focus	TASKBAR	Transition	e-mail-Transition	2	-1	1 e-mail
109	178	mouse	Movement	Transition	Transition	2	-1	e-mail
110	179	focus	ConenStone - Praktijkcongres Interne Communicatie 2012 - Windows Internet Explorer	cs	Transition-os	3	6	1 e-mail
111	181	keyboard	LALT + TAB	cs	cs	3	6	cs
112	182	focus	Task Switching	Transition	cs - Transition	4	-1	1 cs
113	183	mouse	Movement	Transition	Transition	4	-1	cs
114	184	focus	E-mail.docx - Microsoft Word	e-mail	Transition-e-mail	5	1	1 cs
115	185	mouse	Movement	e-mail	e-mail	5	1	e-mail
116	187	keyboard	LALT + TAB	e-mail	e-mail	5	1	e-mail
117	188	focus	Task Switching	Transition	e-mail-Transition	6	-1	1 e-mail
118	189	keyboard	LALT	Transition	Transition	6	-1	e-mail
119	191	keyboard	LALT + TAB	Transition	Transition	6	-1	e-mail
120	192	focus	Task Switching	Transition	Transition	6	-1	e-mail
121	193	focus	E-mail.docx - Microsoft Word	e-mail	Transition-e-mail	7	1	1 e-mail
122	194	keyboard	BACK	e-mail	e-mail	7	1	e-mail
123	196	keyboard		e-mail	e-mail	7	1	e-mail

Figuur 6: Voorbeeld van focusanalyse in Excel

Inputlog geeft aan wat de participanten juist schreven, wanneer en hoe snel ze dat deden, welke locaties ze bezochten, etc.. Het toont ons echter niet in detail hoe de participanten juist gebruik hebben gemaakt van de geraadpleegde externe bronnen, welke informatie ze lazen en hoe ze die juist gebruikten voor hun nieuwe tekst. Voor deze zaken maken we gebruik van de Tobii eyetracker, een computermonitor die de oogbewegingen van de participant op het scherm vastlegt. Deze informatie wordt dan in cijferdata geregistreerd, waarmee men opnieuw analyses

kan uitvoeren. Het hele proces wordt ook opgeslagen in de vorm van een video. Daarmee kan men de gehele taak dus herbekijken zoals de participant die heeft waargenomen en uitgevoerd. Het werken met deze computermonitor werkt enigszins anders dan een gewone computer. Om ervoor te zorgen dat alle informatie correct verzameld wordt, dient men een vaste flow in te stellen voor de uit te voeren schrijftaak. Bij dit onderzoek werd er één flow ontworpen voor alle deelnemers. Voor hen is er echter weinig verschil met hun gewone Windows-pc. Bij het uitvoeren van de schrijftaken kunnen ze grotendeels gebruik maken van de functies zoals ze dit anders zouden doen.



Figuur 7: Tobii Eyetracker

### 3.5. Procedure

Alle onderzoeksmomenten vonden plaats tussen 15 en 26 maart 2012. Ze namen per proefpersoon gemiddeld 1u in beslag.

Aan het begin van het experiment vertellen we de proefpersonen dat ze twee schrijftaken zullen moeten uitvoeren en dat daarbij hun oogbewegingen worden geregistreerd. Er wordt een kort inleidend interview gedaan, waarbij gevraagd wordt naar de leeftijd, functie en de ervaring van de proefpersoon<sup>8</sup>. Voor ze met de schrijftaken starten, wordt eerst een kalibratie (registratie van de ogen), een lees- en een typetest gedaan<sup>9</sup>. Dan gaan ze van start met de eerste schrijftaak. Tussen alle schrijftaken door moet Inputlog meerdere keren gestart en gesloten worden.<sup>10</sup>

#### *Taak 1: Het schrijven van een tweet*

De proefpersonen krijgen te horen dat ze binnen enkele minuten een opdracht kunnen lezen waarin hen gevraagd zal worden om een tweet te schrijven over een gegeven onderwerp. Daaropvolgend wordt de template getoond waarin de tweet geschreven zal worden. We leggen hierbij uit hoe het document werkt. Tot slot wordt verteld hoe, na het lezen van de opdracht en een druk op de spatiebalk, de twittertemplate en Internet Explorer (google) automatisch geopend zullen worden en dat ze daartussen gewoon kunnen afwisselen zoals ze dat anders doen. Er wordt dan nog uitdrukkelijk gezegd dat ze met internet alles kunnen doen zoals ze dat zelf wensen. Als de proefpersonen deze instructies goed begrepen hebben, wordt de opdracht getoond.

#### *Taak 2: Het schrijven van een e-mail*

Na het uitvoeren van de eerste taak vertellen we de proefpersonen dat ze meteen een tweede opdracht te lezen zullen krijgen, waarbij ze dit maal een e-mail zullen schrijven. We vertellen hen dat ze het congres, waarover ze bij de eerste opdracht lazen, interessant vonden en dat ze daarvoor 2 à 3 collega's of medestudenten willen uitnodigen via e-mail. Na een korte inleiding geven de proefpersonen 2 à 3 namen van bestaande personen waaraan ze deze e-mail gaan richten en we noteren wie deze personen juist zijn.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> De informatie uit dit interview heeft geleid tot de uitgebreide fiches in bijlage 1.

<sup>9</sup> Bijlage 5: Lees- en typetest.

<sup>10</sup> Bijlage 2: Draaiboeken voor het doorlopen van het onderzoek.

<sup>11</sup> De namen en verdere gegevens van de ingebeelde ontvangers staan op de fiches in bijlage 1.

Vervolgens wordt de template voor het schrijven van de e-mail getoond met de nodige instructies. De proefpersonen worden gevraagd om de tweede opdracht rustig door te lezen en daarna opnieuw op de spatiebalk te drukken om verder te gaan. Op dat moment wordt opnieuw de template en Internet Explorer (website van Corner Stone) geopend. Als de proefpersoon klaar is, kan hij de onderzoeker gewoon een seintje geven.

#### *Retrospectief interview*

Na afloop van de schrijftaken doen we een kort retrospectief interview. Hiermee peilen we naar de herinnering, motivatie en verklaringen van de gebruikte zoek- en schrijfstrategieën.

## **4. Analyse**

De analyse van beide taken werd hoofdzakelijk aan de hand van de data uit Inputlog uitgevoerd. Inputlog genereert verschillende soorten analyses. Voor dit onderzoek werden de General Analysis en de Summary Analysis bekeken. Daarnaast werd de informatie uit de retrospectieve interviews gebruikt als aanvulling op de Inputlog-data. De Eyetracker-video werd slechts af en toe gebruikt om zaken uit de analyse uit te klaren.

### **4.1. Analyse aan de hand van de General Analysis**

De General Analysis beschrijft exact welke actie de proefpersoon uitvoerde op een bepaalde moment en hoe lang hij daarover deed. Zaken als specifieke toetsaanslagen, muisbewegingen, muisklikken, maar ook pauzetijden en de digitale locatie waarin de proefpersoon werkt, worden exact weergegeven. Aan de hand van de General Analysis proberen we een beeld te vormen van de manier waarop de proefpersoon de schrijftaak heeft aangepakt. Dit vormt het belangrijkste deel van de analyse.

#### *De gebruikte bronnen*

Door de data in Office Excel te importeren, kunnen we eigen bewerkingen maken op de gegenereerde data. Voor dit onderzoek zijn we vooral geïnteresseerd in het brongebruik. De eerste stap in de analyse was dan ook het coderen van de verschillende gebruikte bronnen voor elke proefpersoon, voor beide taken<sup>12</sup>. Omdat er heel wat verschillende bronnen gebruikt werden, hebben we in een later stadium een reductie van de bronnen doorgevoerd. Daarbij bleven alle onderdelen van de Corner-Stone website afzonderlijk besproken. De overige gebruikte internetpagina's werden opgedeeld in 'Google' en 'Andere', respectievelijk het gebruik van alle onderdelen van de zoekrobot Google en alle overige internetpagina's.

Verder kregen we uit de data ook informatie over de overgang tussen twee bronnen. Deze overgang verloopt niet altijd even duidelijk en vaak komen er verschillende stappen aan te pas. Deze stappen codeerden we als 'transition'. Als we dan een lijst opmaakten van het brongebruik, konden we dat doen door deze transitie juist wel of juist niet in het proces te betrekken. Als we ervoor kozen om dat niet te doen, werden de stappen uit de overgang tot de vorige bron gerekend. Voor het grootste deel van de resultaten rond brongebruik is er gerekend met de data

---

<sup>12</sup> Bijlage 6: Stappenplan voor broncoderingen.

zonder transitie. Dit deden we omdat we een transitie niet mee als bron konden beschouwen en voor de analyse was het dus overzichtelijker om dit ook weg te laten.

Aan de hand van de gecodeerde data werden in Excel verschillende draaitabellen gecreëerd om tot nieuwe, waardevolle informatie over de schrijftaken te komen<sup>13</sup>. Deze draaitabellen werden voor alle proefpersonen op dezelfde manier uitgevoerd, net als het coderen. Uiteindelijk verkregen we zo data die een antwoord gaven op volgende specifieke vragen:

- Welke bronnen werden gebruikt?
- Hoe vaak werd er tussen bronnen gewisseld (binnen een bepaalde tijdsspanne)?
- Hoe vaak werd er naar een bepaalde bron gewisseld?
- Hoeveel tijd werd er aan elke bron besteed?

### *De vlotheid van het schrijven*

De data uit de General Analysis vertellen heel wat meer dan het gebruik van de bronnen. Zo kunnen we er bijvoorbeeld ook informatie over de vlotheid van het schrijven uithalen. Met opnieuw enkele draaitabellen in Excel, geven we een antwoord op volgende vragen:

- Hoeveel karakters werden er in het totaal getypt?
- Hoeveel karakters werden er binnen een bepaalde tijdsspanne getypt?
- Hoeveel karakters werden er getypt na het raadplegen van een bepaalde bron?

Om tot het aantal totale geschreven karakters te komen, moesten we handmatig enkele bewerkingen maken. Hiervoor telden we het aantal veranderingen in de documentlengte (=gegeven door General Analysis) op en verminderden dat met het totaal aantal 'Backspaces' en 'Deletes' die gebruikt werden. Als we dit niet zouden doen, zou het gaan om het totaal aantal veranderingen in de tekst, inclusief verminderingen. Door het aantal 'Backspaces' en 'Deletes' af te trekken van dit totaal, hielden we enkel de verhogingen in het aantal karakters over.

id	type	output	doclength	bronnen (gedetailleerd)	intervallen (10)	intervallen (5)	bronnen gereduceerd	StartTime Continuous	EndTime Continuous
1									
2	32	mouse	LEFT Click	e-mail	1	1	e-mail	1638	156
3	33	mouse	Movement	e-mail	1	1	e-mail	1638	2231
4	34	focus	Corner-Stone - Praktijkcongres Interne Communicatie 2012 - Windows I	CS	1	1	corner stone	5912	1638
5	35	mouse	LEFT Click	CS	1	1	corner stone	6037	6037
6	36	focus	TASKBAR	Transition	1	1	transitie	6349	6037
7	37	mouse	Movement	Transition	1	1	transitie	6349	8596
8	38	focus	E-mail docx - Microsoft Word	e-mail	1	1	e-mail	16396	6349
9	39	keyboard	RSHIFT	1 e-mail	1	1	e-mail	17254	16598
10	41	keyboard	B	1 e-mail	1	1	e-mail	17456	17332
11	42	keyboard	e	2 e-mail	1	1	e-mail	17612	17581
12	43	keyboard	s	3 e-mail	1	1	e-mail	17862	17753
13	44	keyboard	t	4 e-mail	1	1	e-mail	18096	17987
14	45	keyboard	e	5 e-mail	1	1	e-mail	18517	18205
15	46	keyboard	SPACE	6 e-mail	1	1	e-mail	18814	18626
16	48	keyboard	J	7 e-mail	1	1	e-mail	19001	18892
17	49	keyboard	o	8 e-mail	1	1	e-mail	19235	19110
18	50	keyboard	l	9 e-mail	1	1	e-mail	19422	19313
19	51	keyboard	i	10 e-mail	1	1	e-mail	19578	19531
20	52	keyboard	e	11 e-mail	1	1	e-mail	19609	19672
21	53	keyboard	n	12 e-mail	1	1	e-mail	20124	19703
22	54	keyboard	SPACE	13 e-mail	1	1	e-mail	20576	20233
23	55	keyboard	BACK	14 e-mail	1	1	e-mail	20920	20701
24	56	keyboard	,	13 e-mail	1	1	e-mail	21200	20998
25	57	keyboard	SPACE	14 e-mail	1	1	e-mail	21668	21310
26	59	keyboard	N	15 e-mail	1	1	e-mail	21856	21731
27	60	keyboard	i	16 e-mail	1	1	e-mail	22012	21949
28	61	keyboard	c	17 e-mail	1	1	e-mail	22105	22105

Figuur 8: De documentlengte, gedetailleerde en gereduceerde broncoderingen en tijdsaanduidingen in Inputlog-data via Excel

<sup>13</sup> Bijlage 7: Stappenplan voor het maken van draaitabellen.

### *Het tijdsaspect van de taak*

Om tot een goede analyse te komen is het analyseren van de tijd van een bepaalde actie noodzakelijk. Uiteraard was de tijd die aan de schrijftaken besteed werd niet gelijk voor alle kandidaten. Om toch tot vergelijkbare informatie te komen, werden alle schrijftaken opgedeeld in relatieve intervallen. Zo werden ze in de eerste plaats opgedeeld in tien intervallen, waarbij één interval de lengte had van een tiende van de tijd die aan de totale taak besteed werd. Voor het bespreken van de resultaten vonden we dat een opdeling in vijf intervallen duidelijker was.

Daarnaast ontwierpen we een continue tijdsindeling. De Inputlog-data geven wel de tijd van een specifieke actie of pauze aan, maar geen doorlopende begin- of eindtijden. Door het ontwerpen van een kolom waarin de continue begin- en eindtijd van de verschillende acties word weergegeven, kunnen we bij de analyse beter omgaan met het tijdsaspect van de taken.

## 4.2. Analyse aan de hand van de Summary Analysis

De Summary Analysis maakt zelf al enkele berekeningen op de basisdata. In deze analyse staat informatie over de tijd die aan de gehele taak, het schrijven en het pauzeren besteed werd. Ook het totaal aantal muisbewegingen, toetsaanslagen, etc. worden hier weergegeven, samen met de standaardafwijkingen op deze cijfers.

Door enkele manipulaties uit te voeren op deze Exceldata, kunnen we verschillende ratio's berekenen. Deze ratio's geven een antwoord op volgende vragen:

- Hoeveel percent van de totale tijd werd er besteed aan schrijven?
- Hoeveel percent van de totale tijd werd er besteed aan pauzes?

Uit de analyse bleek dat de totale pauzetijd gelijk is aan de totale tijd min de totale schrijftijd. Om deze reden wordt in de resultatenbespreking enkel het ratio voor de totale schrijftijd gebruikt.

## 4.3. Analyse aan de hand van het retrospectieve interview

Uit het retrospectieve interview werd geen nieuwe informatie gehaald, maar het werd eerder gebruikt om de informatie uit de data aan te vullen of te verduidelijken. Het retrospectief diende vooral om te achterhalen waarom een proefpersoon een bepaalde actie op een bepaalde manier uitvoerde. Deze interviews werden opgenomen via een spraakrecorder, waarna ze werden uitgeschreven<sup>14</sup>. Om de resultaten tastbaarder te maken, worden ze af en toe aangevuld met getuigenissen uit het retrospectieve interview.

---

<sup>14</sup> Bijlage 8: Uitgeschreven retrospectieve interviews.



## 5. Resultaten

### 5.1. Algemene cijfers

Om te beginnen maken we een opsomming van een aantal algemene cijfers voor beide taken. Onderstaande tabel 2 toont de totale tijd die de proefpersonen aan de twitteropdracht besteed hebben en hoeveel karakters de verzonden tweet bevatte. Dit zijn eenvoudige data, maar het geeft meteen een duidelijk eerste beeld weer.

Tabel 2: Tijd en uiteindelijke karakters bij de twitter- en e-mailopdracht (SD)

	Totale tijd (min)		Aantal verzonden karakters		
	Tweet	E-mail	Tweet	E-mail	
NP	<b>Dennis</b>	06:47	17:55	135	1153
	<b>Hanne</b>	04:57	17:16	125	1360
	<b>Jolien</b>	05:05	08:20	88	888
	<b>Kristof</b>	07:06	18:21	137	1646
	<b>Lore</b>	09:37	15:33	124	760
	Gemiddelde	06:42 (01:54)	15:29 (04:08)	122 (20)	1162 (357)
P	<b>Gerrie</b>	05:13	10:23	85	803
	<b>Karolien</b>	03:17	05:52	118	820
	<b>Kurt</b>	04:11	06:45	118	713
	<b>Peter</b>	05:05	11:27	127	1330
	<b>Tom</b>	03:52	14:45	98	621
	Gemiddelde	04:20 (00:49)	09:50 (03:37)	109 (17)	857 (276)

Bij de niet-professionele proefpersonen (NP) lag de totale tijd die besteed werd aan de twittertaak tussen 4 min 57 sec en 9 min 37 sec. Dit geeft een gemiddelde van 6 min en 42 sec. Bij de professionals (P) vonden we tijden die variëren tussen 3 min 17 sec en 5 min 13 sec, met een gemiddelde van 4 min 20 sec. Deze tijd ligt aanzienlijk lager dan bij de niet-professionelen. Bij het schrijven van de e-mail lijken we hetzelfde patroon terug te vinden. Met een gemiddelde tijd van 15 min 29 sec voor de niet professionelen (variatie tussen 8 min 20 sec en 18 min 21 sec) en 9 min 50 sec voor de professionelen (variatie tussen 5 min 52 sec en 14 min 45 sec). Ook voor de tweede taak lag de totale tijd dus hoger voor de niet-professionelen.

Het maximaal aantal mogelijke karakters voor deze opdracht bedroeg 140, maar de proefpersonen werden niet expliciet aangemoedigd om deze volledig te gebruiken. Bij de uiteindelijk verzonden tweet lag het aantal karakters bij de niet-professionelen tussen 88 en 137. Bij de professionelen lag het aantal tussen 85 en 127 karakters per tweet. Met een gemiddelde van respectievelijk 122 en 109 karakters vinden we dat het gemiddeld aantal karakters bij de professionals 13 tekens lager ligt dan bij de niet-professionals. Dit vertaald zich in ongeveer twee woorden. Voor de e-mailopdracht vinden we dezelfde tendens. Uit

bovenstaande cijfers blijkt dat het gemiddeld aantal karakters in de uiteindelijke e-mail 1162 bedraagt voor de niet-professionelen en 857 voor de professionelen. We vinden hier dan gemiddeld 305 karakters meer bij de niet-professionelen in hun uiteindelijk verzonden tekst dan bij de professionele proefpersonen. Als we dit vertalen naar een aantal woorden, komt dat op een gemiddeld verschil van ongeveer 50 woorden. We bekeken de e-mails van dichterbij om te zien waar die extra woorden zoal naartoe gaan. Terwijl alle niet-professionelen vertellen over hoe ze in aanraking kwamen met het congres, beginnen de meeste professionals meteen met hun uitnodiging. Enkel Gerrie schrijft ook over hoe hij over het congres gelezen had. Hieronder geven we kort twee voorbeelden van het begin van de e-mail die ons typerend lijken voor beide groepen<sup>15</sup>:

E-mail Hanne: Beste mede-leeronderzoekers,  
Gisteren las ik een artikel over een praktijkcongres met als onderwerp: interne communicatie en organisatiecommunicatie. Aangezien me dit een interessante aangelegenheid leek, heb ik de site even opgezocht.

E-mail Kurt: Hi,  
Op 17 april organiseert CornerStone een congres over social media met de nadruk op storytelling; waarom communicatie via social media dringend opener en informeler moet als we meer conversatie tussen bedrijven en consumenten willen.

Verder is ook de praktische informatie bij de meeste niet-professionelen uitgebreider. Het valt nog op dat het eerder de niet-professionals zijn die meer over de inhoud van het congres in de e-mail zelf plaatsen, terwijl de professionals gemakkelijker naar de website verwijzen voor meer informatie. Kortom, de niet-professionals lijken in het bijzonder meer te schrijven over hoe ze tot het onderwerp van de e-mail kwamen, de inhoud van het congres en de praktische informatie.

Het lage aantal proefpersonen laat uiteraard vragen stellen bij de betekenis van de besproken gemiddelden, maar voor deze opdrachten bij deze proefpersonen lijken we drie tendensen gevonden hebben:

- Niet-professionele proefpersonen schrijven langer over dezelfde taak dan de professionele proefpersonen.
- Niet-professionele proefpersonen schrijven langere teksten bij dezelfde taak dan de professionele proefpersonen.

Uiteraard vraagt dit nog om enige nuancering en zijn er ook binnen onze proefpersonen uitzonderingen op deze tendensen te vinden. De standaardafwijkingen tonen dat, vooral voor de niet-professionelen, de gemiddelden slechts een ruwe schets zijn van de realiteit. Jolien besteedt zo bijvoorbeeld aanzienlijk minder tijd aan haar beide taken dan gemiddeld en gebruikt ook opvallend minder karakters in beide gevallen. Bij de professionals ligt Peter dan weer boven alle gemiddelden.

Verder kunnen we gaan kijken naar het verband tussen de tijden voor beide taken. We vinden hier niet voor alle proefpersonen een duidelijke correlatie. Zo werkt professional Tom erg kort aan de tweet en eerder lang aan de e-mail. Professional Karolien werkt daarentegen aan beide

---

<sup>15</sup> Bijlage 10: E-mails geschreven door de proefpersonen.

taken eerder kort. Als we zoeken naar een verband tussen het aantal karakters voor beide taken, vinden we opnieuw geen eenduidig beeld. Wel gebruikte Kristof voor de niet-professionals, en Peter voor de professionals, het meest aantal karakters voor zowel de tweet als de e-mail. Bij de overige proefpersonen zien we geen duidelijk verband. De totale tijd besteed aan een opdracht lijkt ook niet meteen te correleren met het aantal uiteindelijke karakters. Een statistische analyse zou eventuele correlaties beter kunnen weergeven.

## 5.2. Brongebruik

Als we naar het brongebruik van de proefpersonen kijken, identificeren we over alle participanten heen 11 verschillende gebruikte bronnen<sup>16</sup>:

- |                      |   |
|----------------------|---|
| · E-mail of tweet    | Document waarin men schrijft                            |
| · Corner Stone       |   |
| - Mainpage           | Hoofdpagina van het congres                             |
| - Programma          | Programma van het congres                               |
| - Locatie            | Info over locatie, bereikbaarheid voor het congres      |
| - Sprekers           | Info over de sprekers van het congres                   |
| - Sprekers specifiek | Info over een specifieke spreker                        |
| - Inschrijven        | Inschrijvingsformulier voor het congres                 |
| - Masterclasses      | Info over masterclasses aangeboden door de organisatie. |
| - Contact            | Contactinformatie voor de organisatie                   |
| · Internet Explorer  |   |
| - Google             | Online zoeken via Google                                |
| - Andere             | Andere online websites (gerelateerd aan het congres)    |

Buiten deze bronnen werden geen andere locaties gebruikt. Het gebruik van de bron Corner Stone – Masterclasses had weinig invloed op de uiteindelijke schrijftaken. Enkele proefpersonen gingen op zoek naar informatie over het congres bij dit tabblad, maar ontdekten snel dat de informatie die er stond niets met het gegeven congres te maken had. Er was geen enkele proefpersoon die gebruik maakte van bronnen die niet aan het congres gerelateerd waren.

Tabel 3 toont hoeveel bronnen er gebruikt werden per proefpersoon per taak. Daarbij is ook het aantal bronwisselingen (overgangen van een bron naar een andere) gegeven per taak. Bij beide opdrachten komt elke proefpersoon automatisch in aanraking met twee vaste bronnen. Voor de tweet is dit de twittertemplate en Google (automatische startpagina voor Internet Explorer bij taak 1). Voor de e-mail is dit de e-mailtemplate en de hoofdpagina van de Corner Stone-site (automatische startpagina voor Internet Explorer bij taak 2). Deze bronnen worden uit zichzelf geopend aan het begin van beide taken. Dit komt duidelijk naar voor in tabel 4, die aangeeft hoeveel professionelen of niet-professionelen gebruik maakten van elke bron voor beide taken.

---

<sup>16</sup> Bijlage 11: Brongebruik per proefpersoon per taak.

Tabel 3: Aantal gebruikte bronnen en bronwissels bij beide opdrachten (SD)

	Aantal gebruikte bronnen		Aantal bronwissels	
	Tweet	E-mail	Tweet	E-mail
	NP			
<b>Dennis</b>	6	7	15	51
<b>Hanne</b>	6	5	17	34
<b>Jolien</b>	4	3	8	16
<b>Kristof</b>	6	6	17	28
<b>Lore</b>	3	7	13	43
Gemiddelde	5 (1,4)	6 (1,7)	14 (3,7)	34 (13,5)
P				
<b>Gerrie</b>	6	5	19	22
<b>Karolien</b>	7	5	12	11
<b>Kurt</b>	4	3	11	10
<b>Peter</b>	4	4	14	7
<b>Tom</b>	3	4	9	21
Gemiddelde	5 (1,6)	4 (0,8)	13 (3,8)	14 (6,8)

Tabel 4: Aantal personen die een specifieke bron gebruikten voor beide opdrachten

Bronnen	Tweet		E-mail	
	NP	P	NP	P
Template voor tekst	5	5	5	5
Corner Stone - Hoofdpagina	5	5	5	5
- Programma	2	2	4	2
- Locatie	2	-	5	4
- Sprekers	2	-	4	1
- Sprekers specifiek	-	1	-	-
- Inschrijven	-	-	3	1
- Masterclasses	1	3	-	-
- Contact	-	-	2	-
Internet Explorer - Google	5	5	-	2
Internet Explorer - Andere	1	1	-	-

Bij de twitteropdracht maken zowel niet-professionals als professionals gemiddeld gebruik van vijf bronnen, met een minimum van drie. Alle proefpersonen maken gebruik van de hoofdpagina van Corner Stone en ze gaan dus allemaal naar de link die bij de opdracht gegeven werd. Ze doen dit echter niet allemaal op dezelfde manier. We zien dat sommige proefpersonen de gegeven link meteen ingeven, waar anderen via Google op zoek gaan door middel van kernwoorden.

Wat de bronwisselingen bij de twitteropdracht betreft, liggen de gemiddelden opnieuw dicht bij elkaar. De individuele cijfers zijn eerder uiteenlopend. Alle proefpersonen wisselden acht tot negentien keer van bron. Opvallend is hier dat Lore en Tom, beiden met drie (dezelfde) gebruikte bronnen voor de twitteropdracht, heel verschillend omgaan met deze bronnen. Waar Tom slechts negen keer van bron wisselt, zien we bij Lore veel meer bronwisselingen (13). Daarnaast kunnen we ook opmerken dat Jolien en Tom, diegenen met eerder weinig bronwissels, ook diegenen zijn die eerder korte tweets schreven op eerder korte tijd, in vergelijking met de anderen uit hun groep (zie tabel 2). Verder merken we bij deze cijfers geen uitgesproken verschillen op tussen beide groepen.

Bij het schrijven van de e-mail zijn de verschillen groter. Waar de niet-professionals gemiddeld zes bronnen gebruikten, werkten de professionals slechts met vier bronnen gemiddeld. Als we deze cijfers tegenover het maximaal aantal bronnen plaatsen (11) wordt dit verschil opvallender: 36% tegenover 54% van de bronnen werden gebruikt. We zien wel dat alle proefpersonen bij deze opdracht verder gingen kijken dan de hoofdpagina. Aan de hand van tabel 4 kunnen we hierbij toch een onderscheid maken tussen beiden groepen. Vier niet-professionals gingen kijken bij 'Programma' en 'Sprekers', terwijl slechts één of twee professionals dat hier doen. Als we gaan kijken wie welke bronnen juist gebruikte<sup>17</sup>, zien we dat behalve Peter alle professionals bij een van de twee taken wel naar deze rubrieken keek. Twee

<sup>17</sup> Bijlage 11: Bronnen gebruikt per proefpersoon per taak.

van hen namen deze kennis dus mee uit de vorige opdracht of vonden het niet nodig om deze informatie te herbekijken bij de e-mailopdracht. Er is overigens geen enkele professional die, behalve de hoofdpagina, een bron gebruikt bij zowel de eerste als de tweede opdracht. Bij de niet-professionals komt het wel voor dat ze een bron die ze bij het schrijven van de tweet bekeken, gaan herbekijken. In het retrospectieve interview duiden vier professionals expliciet aan dat ze informatie die ze gelezen hadden bij het maken van de eerste opdracht, meenamen naar de tweede. Dit kwam niet zo naar voren uit de retrospectieve interviews bij de niet-professionelen. Hanne getuigt bijvoorbeeld wel dat ze al zaken over het congres wist uit de eerste opdracht, maar zegt toch nog terug te gaan naar de website om te gaan kijken wat ze allemaal kon vertellen. Voor haar was het dus nog wel nodig om eerst alles te herbekijken, voor ze aan de e-mail begon te schrijven.

[Vraag: Hoe heb je het schrijven van de e-mail juist aangepakt? Hoe verliep het zoeken op internet daarvoor juist?]

Dennis (NP): *"Ik heb eerst op die website gekeken, informatie gezocht. Eerst wat algemene informatie over de inhoud en waar het juist over ging en dan zo de praktische zaken: waar, wanneer en de prijs en zo.*

Jolien (NP): *"En nog zo wat op de site wat meer gelezen, gekeken van: wat is dat nu precies en zien welke informatie ik nog kan gebruiken om in de mail te zetten."*

Hanne (NP): *"Ja, ik had al een paar dingen van met de twitter-opdracht van daarvoor, wist ik al een paar dingen. Ik heb wel eens op de site eerst zowat opgezocht wat ik allemaal ging vertellen van wanneer het is en waar en wat er juist in zit.*

Peter (P): *"Voor de tweet heb ik een beetje rondgekeken op de site. Daarjuist voor de e-mailopdracht ben ik niet meer echt gaan kijken op de site van het congres zelf. Dan ben ik verder gegaan met de gegevens."*

[Vraag: In begin ga je even naar website en dan begint u te schrijven en te schrijven en dan duurt het vrij lang voordat u terug naar het internet gaat. Kunt u uitleggen van waaruit u dan aan het schrijven bent? Informatie die u uit uzelf hebt?]

Karolien (P): *"Ik had ook al gezien met die tweet te schrijven waarover het ging en dat vooral mensen uit de praktijk waren die aan het woord kwamen."*

Bij de bronwissels lijkt het alsof we opnieuw een onderscheid vinden tussen beide groepen. Niet-professionals wisselen gemiddeld twee maal zoveel tussen bronnen als professionals. Dit zou kunnen samenhangen met het hoger aantal bronnen en de tijd die de niet-professionelen aan deze taak besteedden, welke ook bijna twee maal hoger lag. Het lijkt erop dat de niet-professionelen hier meer bronnen nodig hebben om tot hun tekst te komen en dat ze ook vaker naar hun bronteksten moeten teruggrijpen.

Als we gaan kijken naar een eventueel verband tussen beide taken per groep, valt op dat de niet-professionelen gemiddeld meer bronnen gebruiken bij de e-mailopdracht terwijl de professionals bij de tweet gemiddeld juist meer bronnen gebruiken. Op individueel niveau komt dit echter minder naar voren. Het gemiddelde verschil valt waarschijnlijk toe te schrijven aan extremen. Het aantal bronwissels stijgt voor beide groepen bij de e-mailopdracht, maar dit veel sterker voor de niet-professionals. Deze stijging vinden we bij alle niet-professionelen terug, terwijl er drie professionals zijn die bij de tweede opdracht minder wisselden.

Uit deze analyse kunnen we opnieuw enkele zaken concluderen die gelden voor deze proefpersonen bij deze opdrachten:

- Niet-professionelen gebruiken meer bronnen bij het schrijven van een uitgebreide tekst dan professionelen.
- Niet-professionelen grijpen vaker terug naar hun bronnen bij het schrijven van een uitgebreide tekst dan professionelen.
- Niet-professionelen kijken meer terug naar informatie uit een vorige schrijftaak dan professionelen.
- Niet-professionelen wisselen meer tussen bronnen bij het schrijven van een uitgebreide tekst dan bij een korte tekst.

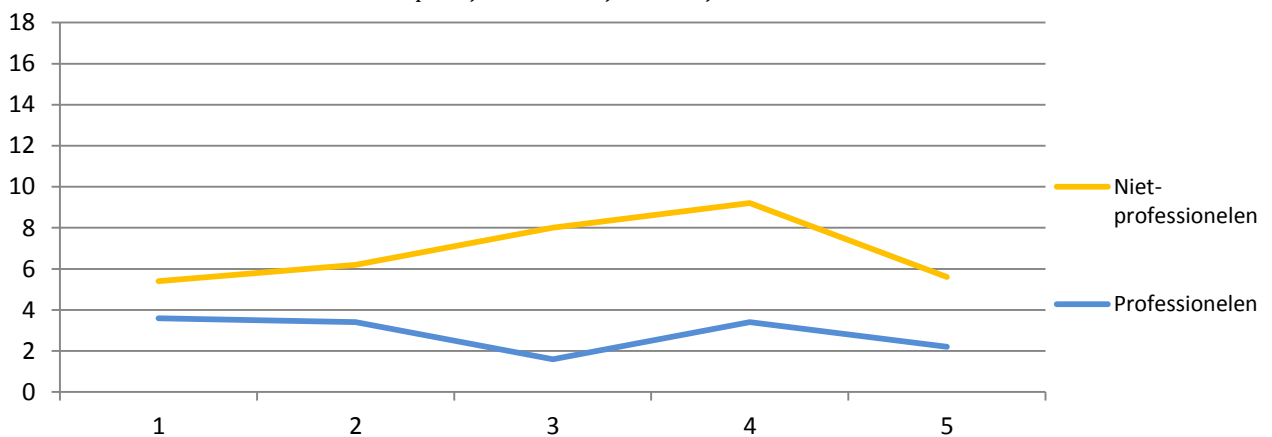
### Momenten van bronwissels bij het schrijven van de e-mail

Om dieper in te gaan op het brongebruik van de proefpersonen, gaan we na wanneer tijdens de schrijftaak ze naar externe digitale bronnen terugkoppelen en hoe vaak ze dat doen per bron. We zagen bij een voorgaande analyse dat niet-professionelen vaker terug lijken te grijpen naar hun bronnen. In dit deel van de analyse gaan we daar verder op in. Omdat de eerste schrijfpdracht erg kort was, focussen we ons hier enkel op het schrijven van de e-mail.

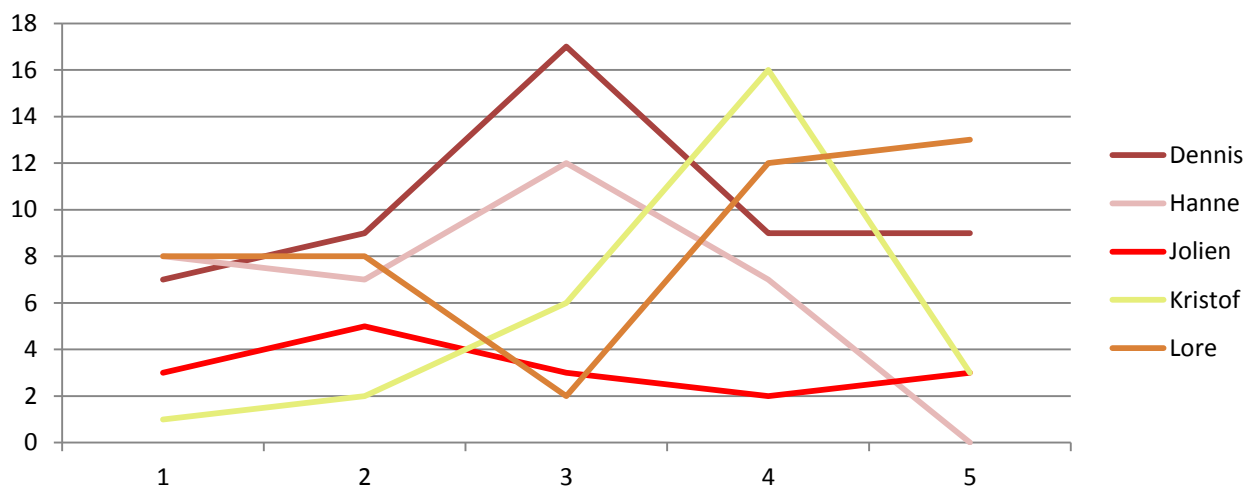
Onderstaande grafieken 2 en 3 tonen hoe vaak elke proefpersoon wisselde van bron binnen een bepaald tijdsinterval. Hiervoor werd de tijd die ze elk aan hun schrijftaak besteedden onderverdeeld in vijf intervallen. Omdat de totale tijd niet gelijk was voor elke proefpersoon, gaat het hier dus om relatieve tijden. Grafiek 1 toont de gemiddelden van beide groepen.

Uit grafieken 1 en 2 kunnen we opmaken dat de niet-professionelen eerder vaker van bron wisselen in het midden van de schrijftaak. Dit klopt voor vier van de vijf proefpersonen, waar de piek in het derde of vierde interval ligt. Lore vormt hierop de enige duidelijke uitzondering. Zij maakt eerder weinig bronwissels in het midden van de taak en spendeert dan dus langere tijd in eenzelfde bron. Als we kijken naar grafiek 3, zien we dat de professionelen eerder veel van bronnen wisselen aan het begin en het einde van de schrijftaak. Hier vormt Kurt de uitzondering, die ook meer wisselt in het midden van de taak.

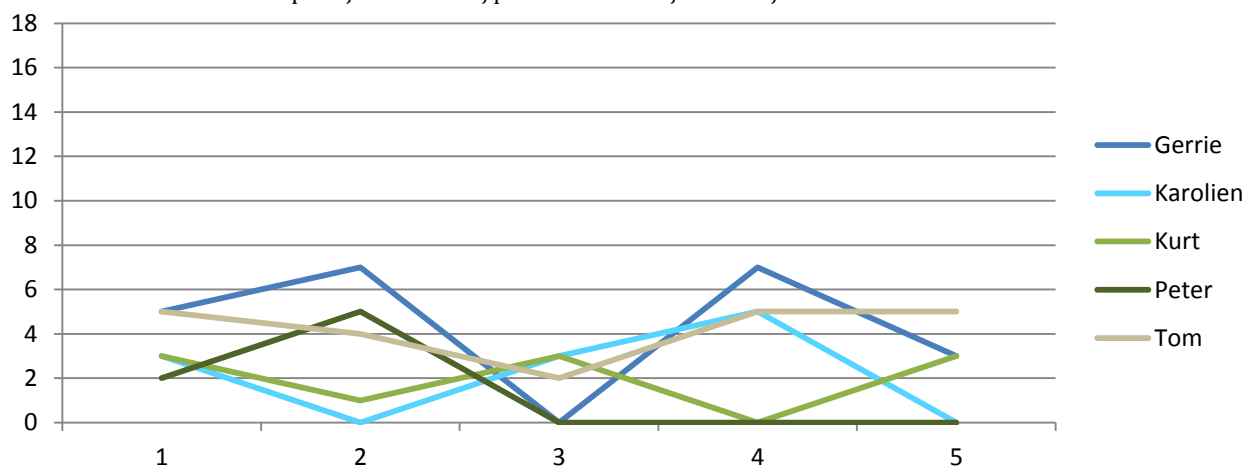
Grafiek 1: Gemiddeld aantal bronwissels per tijdsinterval bij het schrijven van de e-mail



Grafiek 2: Aantal bronwissels per tijdsinterval bij niet-professionelen bij het schrijven van de e-mail



Grafiek 3: Aantal bronwissels per tijdsinterval bij professionelen bij het schrijven van de e-mail



Het lijkt er bij deze opdrachten op dat:

- Niet-professionelen eerder in het midden van hun schrijven op zoek gaan naar extra informatie om toe te voegen aan hun e-mail.
- Professionelen eerder aan het begin van hun taak op zoek gaan naar informatie, om daarna te focussen op het schrijven en aan het einde van de taak opnieuw extra informatie te zoeken of te controleren.

De getuigenis van Gerrie uit het retrospectieve interview illustreert deze laatste bevinding duidelijk:

Nikki: Dus u begint inderdaad met te schrijven, maar het is toch vrij snel dat u doorklikt naar internet opnieuw. Waarom was dat op die moment?

Gerrie: Euh, ik denk gewoon zo van: 'Ok, waarom was dit ook alweer interessant?' Effekes terug zo wat opfrissen.

Nikki: Hier klik je door naar locatie. Waarom deed u dat op die moment?

Gerrie: Ja, dat was omwille van die praktische info. Stuk van: 'Ok, waar is het exact, wanneer is het'. Waar stond op de, ik geloof ja stond hier al op de eerste kern ding geloof ik. Euh, was ook van: 'Ja, ik wil ook weten waar het is'.

Nikki: En wat hebt u dan daarna gedaan? Vlak na u dat hebt opgezocht?

Gerrie: Ik denk dat ik dan terug naar de e-mail ben gegaan en dan de praktische info hebt getypt.

Nikki: Ja, dat klopt. Dan bent u eigenlijk gewoon beginnen schrijven. U hebt dan eigenlijk niet teruggerepen naar internet. Tot dan de sprekers?

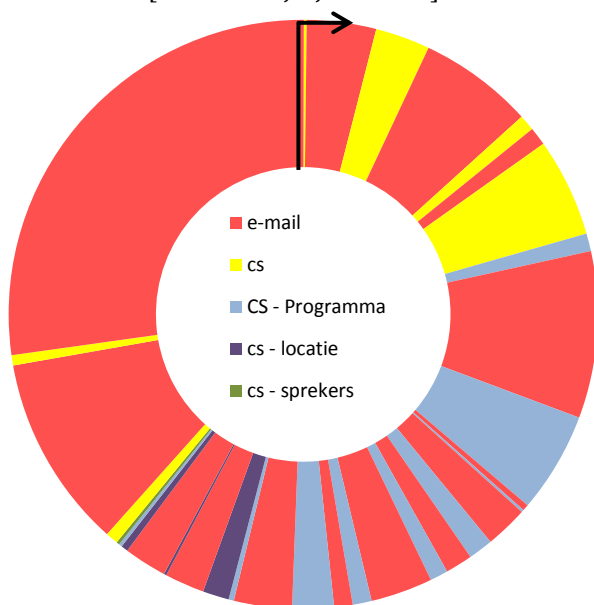
Gerrie: Ja, dan ben ik het, geloof ik, beginnen te herlezen en gevoeld van: 'ah, het voelt nog een beetje, het is nog een beetje plat zo.' En dan dacht ik van: 'Ah we gaan eens wat dieper graven of er nog wat dingen in zit wat nog iets meer inhoud kan geven zo. Het is niet alleen: 'het is interessant, dat is de baseline, de titel...' Wat is er nog net iets meer zo?

We vinden deze beschrijving ook duidelijk terug in de grafiek 3, waar we zien dat Gerrie meer van bron wisselt aan het begin van de opdracht – op zoek naar praktische info- waarna hij lange tijd amper wisselt en schrijft in de e-mailtemplate, om dan later weer op zoek te gaan naar informatie om de e-mail af te werken.

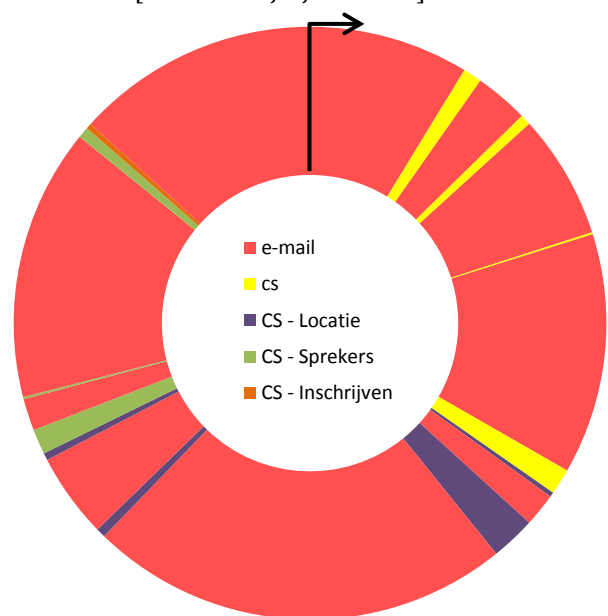
### Hanne (NP) en Gerrie (P): een gedetailleerde weergave

Uit de voorgaande analyses kunnen we stellen dat het brongebruik van Hanne en Gerrie het beste bij het gemiddelde aanleunen. Gerries aantal bronwissels ligt wel hoger dan bij de andere professionals, maar als we alle cijfers in beschouwing nemen, leunt hij het beste aan bij het gemiddelde. Om deze reden kiezen we het schrijfproces van deze twee proefpersonen om meer in detail te bekijken. In onderstaande grafieken is een grafische voorstelling gemaakt van het schrijfproces van Hanne en Gerrie. De cirkels stellen de gehele taak voor, waarin wordt aangeduid op welk moment ze in een bepaalde bron werkten en hoe lang ze dat deden. Het gaat hier opnieuw om relatieve tijden, aangezien de totale tijd van beide proefpersonen niet gelijk was. Als we hier dus spreken over korte of lange tijd, gaat het over de tijd in vergelijking met de gehele taak. Het proces wordt hier circulair weergegeven, maar verloopt eigenlijk lineair, te beginnen aan de zwarte pijl.

Grafiek 4: Hannes brongebruik bij de e-mail  
[totale schrijftijd = 17:16]



Grafiek 5: Gerries brongebruik bij de e-mail  
[totale schrijftijd = 10:23]



Grafieken 4 en 5 tonen een heel ander patroon. Er vallen meteen een aantal zaken op die aansluiten bij de vorige analyses. Hoewel ze beiden vijf bronnen gebruikten voor het schrijven van de e-mail, zien we dat Gerrie veel minder wisselt dan Hanne. We zien hier ook dat Hanne meteen na het starten van de taak Internet Explorer (CS) opent, al is het maar heel kort. Gerrie doet dit pas in een later stadium. We zagen eerder al dat de professionelen meer informatie uit de vorige taak lijken mee te nemen. We zien hier dat Gerrie aan het begin van de schrijftaak langer in de e-mail werkt, voor hij terug naar de Corner Stone-website gaat. Het lijkt erop dat hij dus langer uit het hoofd schrijft, vergeleken met Hanne. We merkten ook al op dat de niet-professionelen gemiddeld meer bronnen gebruiken in het midden van de schrijftaak. Ook dat vinden we hier meteen terug.

Als we de bronwisselingen van beide proefpersonen van dichterbij bekijken, zien we dat Gerrie strikt in drie stadia gewerkt heeft. In het eerste derde van de taak werkt hij met de e-mail en de Corner Stone hoofdpagina, in het tweede deel met de e-mail en de 'Locatie'-pagina en in het derde deel werkt hij met de e-mail en de 'sprekers-pagina'. Aan het einde gaat hij nog erg kort naar de pagina 'inschrijven', om dan zijn e-mail af te werken.

De eerste helft van Hannes taak is ook mooi opgedeeld. Eerst werkt ze met de e-mail en de hoofdpagina, daarna met de e-mail en de 'Programma'-pagina. In het tweede deel wisselt ze een paar keer naar de 'Locatie'-pagina, maar daarna gaat ze terug naar het programma, heel kort

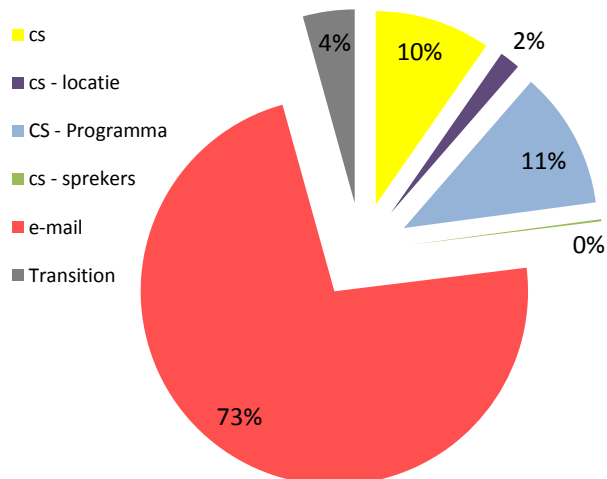


naar de 'Sprekers'-pagina en de hoofdpagina. Zij grijpt dus wel op verschillende momenten in de schrijftaak terug naar eenzelfde bron, terwijl Gerrie dit niet doet. Eens Gerrie is overgeschakeld naar het gebruik van een nieuwe bron, gaat hij niet meer terug naar de vorige.

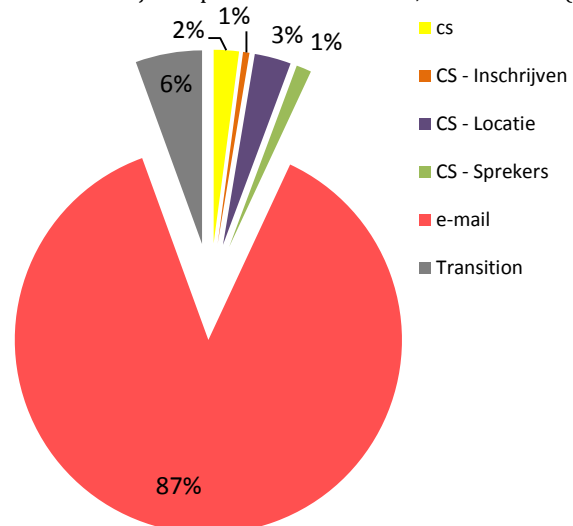
Verder zien we dat het aantal bronwissels naar een bepaalde bron er heel anders uitziet, net als de tijd die ze daarin doorbrengen. Bij Hanne zien we bijvoorbeeld dat ze acht keer na elkaar teruggrijpt naar de 'Programma'-pagina. Daartussen gaat ze telkens naar de e-mailtemplate, maar dit eerder kort. Gerrie grijpt maximaal vier maal naar een bepaalde bron terug. Als we kijken naar zijn bronwisselingen tussen de e-mail en de hoofdpagina, zien we dat hij eerst kort terugkeert naar de e-mail en daarna eerder lang in de e-mail blijft. Hetzelfde patroon vinden we ook bij het gebruik van de andere bronnen terug. De tijd die Gerrie in de externe bronnen zelf doorbrengt, is grotendeels korter dan bij Hanne, zeker wanneer we bij het bekijken van bovenstaande grafieken ook de reële tijd in beschouwing nemen.

Dit laatste wordt duidelijker aan de hand van de grafieken 6 en 7. Daarin wordt het percentage van de totale tijd weergegeven dat de proefpersonen in een specifieke bron doorbrachten. Zo zien we dat Hanne 73% van de totale tijd in de e-mail doorbracht, terwijl dit bij Gerrie 87% was. Gerrie brengt dus minder tijd door in de externe bronnen. Daarnaast zien we dat Jolien vooral aandacht had voor twee van de vier externe bronnen, CS-hoofdpagina en het programma, terwijl Gerries aandacht eerder gelijk verdeeld werd over alle externe bronnen.

Grafiek 6: Tijd in specifieke bron Hanne, met transitie (%)



Grafiek 7: Tijd in specifieke bron Gerrie, met transitie (%)



Het is belangrijk om op de merken dat in bovenstaande grafieken ook de tijd van de transities, overschakelingen van een bron naar een andere, zijn weergegeven. Deze weergave komt dus niet volledig overeen met grafieken 4 en 5. We geven deze transities hier wel weer om een completer beeld te kunnen weergeven. We zien dat Hanne en Gerrie 4 en 6% van de totale tijd in een overgang naar een andere bron zitten. Dit lijkt toch wel een belangrijk deel van de gehele taak te zijn.

### 5.3. Vlotheid

Bij het schrijfproces staat uiteraard het schrijven zelf centraal. Daarom kijken we hier ook naar het schrijven van de proefpersonen.

Tabel 5 toont het percentage van de totale tijd die de proefpersonen aan het schrijven zelf besteedden en hoeveel percent van alle getypte karakters ook uiteindelijk in de tweet of e-mail stonden. Hierin zien we meteen dat het ratio van de totale schrijftijd/totale tijd voor 9 proefpersonen lager ligt bij het schrijven van de tweet. Dit wil dus zeggen dat ze bij de eerste taak meer pauzeerden, nadachten, lezen, ... Verder zien we dat hetzelfde ratio gemiddeld lager ligt bij de professionelen voor beide taken. Anderzijds ligt de standaardafwijking, zeker voor het schrijven van de tweet, hoger bij de professionelen. Als we kijken naar de afzonderlijke cijfers zien we dat het ratio voor de meeste professionelen niet veel lager ligt dan voor de meeste niet-professionelen.

Tabel 5: Percentage schrijftijd en overgebleven karakters (SD)

		% van totale tijd besteed aan schrijven		% van in totaal geschreven karakters in uiteindelijke tekst	
		Tweet	E-mail	Tweet	E-mail
NP	<b>Dennis</b>	57,89%	64,24%	64,90%	79,30%
	<b>Hanne</b>	75,70%	79,55%	74,85%	80,62%
	<b>Jolien</b>	57,74%	82,51%	77,19%	93,87%
	<b>Kristof</b>	68,44%	81,67%	45,93%	84,28%
	<b>Lore</b>	58,24%	67,74%	68,16%	72,66%
	Gemiddelde	63,60% (8,14%)	75,14% (8,21%)	66,21% (12,37%)	82,14% (7,79%)
P	<b>Gerrie</b>	62,71%	58,95%	58,53%	74,08%
	<b>Karolien</b>	70,15%	71,82%	41,18%	95,46%
	<b>Kurt</b>	71,91%	80,74%	33,81%	91,65%
	<b>Peter</b>	50,39%	62,61%	37,95%	88,61%
	<b>Tom</b>	44,21%	62,46%	78,15%	53,58%
	Gemiddelde	59,87% (12,18%)	67,32% (8,89%)	49,92% (18,37%)	80,67% (17,17%)

In deze tabel valt nog op dat bij de twitteropdracht het schrijfproces van de professionelen heel wat minder 'efficiënt' verloopt dan dat van de niet-professionelen. De professionelen hebben meer karakters nodig om tot hun tweet te komen. Ook hier ligt de standaardafwijking eerder hoog, maar als we de afzonderlijke cijfers bekijken, zien we dat deze bewering toch voor vier professionelen klopt. Bij het schrijven van de e-mail is de kloof tussen de gemiddelden weggewerkt. Daar liggen de procenten ongeveer gelijk voor alle participanten, met uitzondering van Tom die een lager percentage heeft.

Tabel 6: Aantal getypte karakters per minuut (SD)

	Tweet	E-mail	
NP	<b>Dennis</b>	25,64	81,13
	<b>Hanne</b>	29,72	97,72
	<b>Jolien</b>	20,10	113,49
	<b>Kristof</b>	26,02	106,39
	<b>Lore</b>	20,84	67,24
	Gemiddelde	24,50 (3,99)	91,51 (18,88)
P	<b>Gerrie</b>	30,86	104,33
	<b>Karolien</b>	55,37	146,63
	<b>Kurt</b>	74,23	115,42
	<b>Peter</b>	33,54	131,06
	<b>Tom</b>	28,06	78,56
	Gemiddelde	43,86 (19,86)	109,38 (25,98)

Als we het aantal getypte karakters in verband brengen met de tijd die de proefpersonen aan beide taken spendeerden, komen we bij de cijfers in tabel 6. Daarin zien we dat de professionals voor beide taken gemiddeld meer karakters per minuut typen dan de niet-professionals. Voor het schrijven van de tweet ligt hun ratio bijna twee maal hoger. Als we de individuele cijfers bekijken, zien we dat bij de tweet het aantal karakters per minuut inderdaad hoger ligt voor de meeste professionals. Bij het schrijven van de e-mail zien we dat de individuele cijfers van de professionals grotendeels ook boven de cijfers van de niet-professionals ligt.

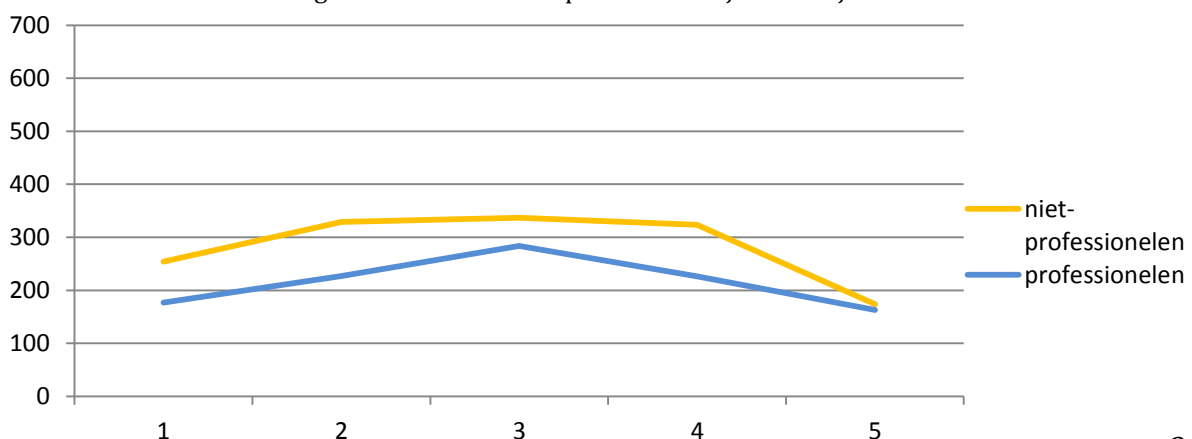
Uit deze analyses kunnen we voor deze schrijftaken opnieuw enkele conclusies maken:

- Niet-professionelen besteden ongeveer evenveel van de totale procestijd aan schrijven als professionals.
- Niet-professionelen hebben bij het schrijven van een korte tekst minder karakters nodig om tot hun uiteindelijke tekst te komen dan professionals.
- Niet-professionelen hebben bij het schrijven van een langere tekst ongeveer evenveel karakters nodig om tot hun uiteindelijke tekst te komen als professionals.
- Niet-professionelen typen doorheen de hele schrijftaak minder karakters per minuut dan de professionals.

#### *Momenten van schrijven*

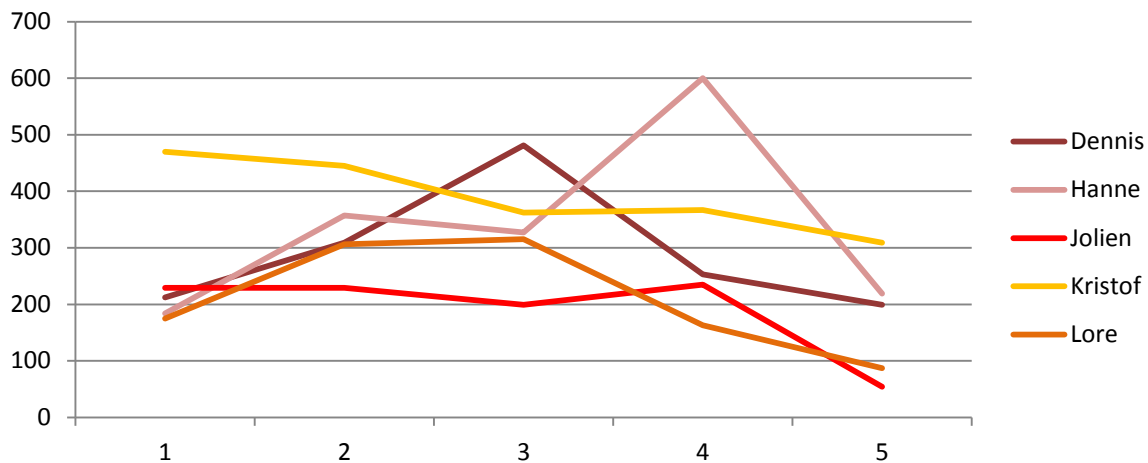
Verder bekijken we wanneer tijdens de taak juist het meest aantal karakters geschreven werd. Dit doen we enkel voor het schrijven van de e-mail, omdat de twittertaak hiervoor opnieuw te kort is. Onderstaande grafieken 8, 9 en 10 tonen het aantal getypte karakters over de vijf intervallen. Het gaat om de hoeveelheid karakters per interval en dus niet over de lengte van de getypte tekst.

Grafiek 8: Gemiddeld aantal geschreven karakters per interval bij het schrijven van de e-mail

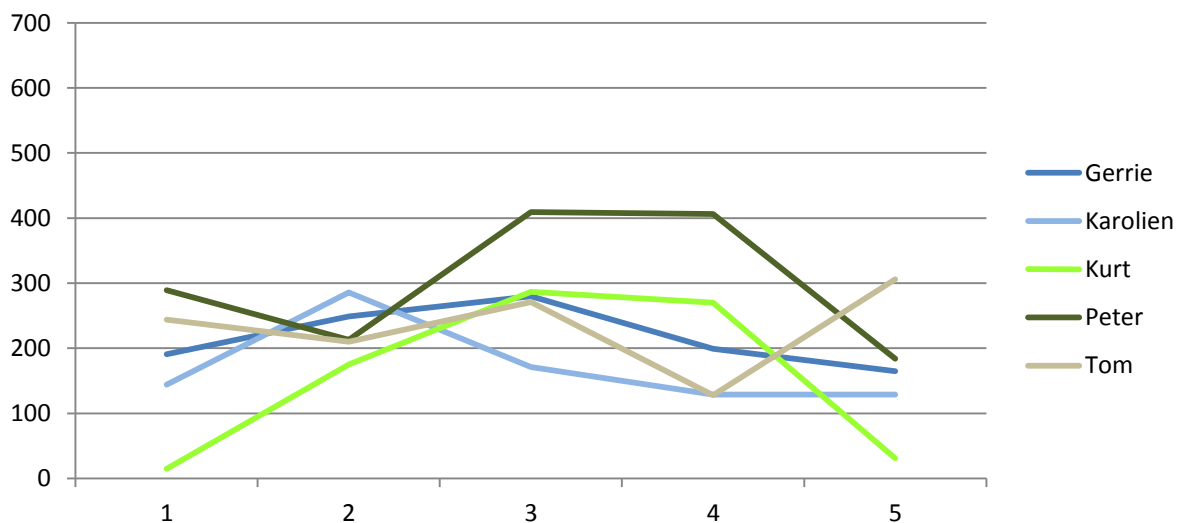


Uit grafiek 8 kunnen we opmaken dat het gemiddeld aantal karakters per interval voor beide groepen eerder gelijk verdeeld is. Zowel niet-professionelen als professionelen typen vooral in het middel van hun schrijftaak. Bij de niet-professionelen worden in het tweede, derde en vierde interval gemiddeld evenveel karakters getypt. Bij de professionelen ligt het aantal getypte karakter gemiddeld het hoogste in het derde interval. Beide groepen produceren gemiddeld het minst aantal karakters in het vijfde en laatste interval.

Grafiek 9: Aantal geschreven karakters per interval bij niet-professionelen bij het schrijven van de e-mail



Grafiek 10: Aantal geschreven karakters per interval bij professionelen bij het schrijven van de e-mail



Grafieken 9 en 10 tonen ons dat er binnen elke groep verschillende strategieën werden gebruikt. Bij de niet-professionelen liggen de meeste pieken in aantal geschreven karakters inderdaad in het tweede, derde of vierde interval. Kristof vormt hier de uitzondering, met het meest aantal geschreven karakters aan het begin van zijn schrijftaak. Voor de professionelen liggen de pieken grotendeels ook in deze intervallen, hoewel het gemiddelde een uitgesproken piek in het derde interval aangaf. Hier is Tom een uitzondering. Hij schreef het meeste aantal karakters in het laatste interval, waar alle anderen daar het minst aantal karakters schreven.

*Schrijven aan de hand van externe bronnen: Hanne(NP) en Gerrie (P)*

Om na te gaan welke invloed de gebruikte bronnen juist hebben op het schrijfproces van onze proefpersonen, kunnen we nagaan hoeveel karakters een proefpersoon juist heeft geschreven na het raadplegen van een bepaalde bron. We doen dit opnieuw voor Hanne en Gerrie..

Tabellen 7 en 8 geven het verloop van de schrijftaken van Hanne en Gerrie weer. Aan de hand van deze tabellen kunnen we zien welke bronnen ze raadpleegden voor ze een bepaald aantal karakters typten. Zo zien we bijvoorbeeld dat Hanne niets schreef toen de e-mail voor het eerst opende en dat ze daarna, na een raadpleging van de Corner Stone hoofdpagina, 33 karakters typte. Bij Gerrie zien we dat hij eerst 91 karakters typte voor hij naar de Corner Stone hoofdpagina ging, waarna hij ook 33 karakters typte. Het is nog belangrijk om aan te duiden dat het hier om het aantal getypte karakters gaat en niet om de lengte van de tekst. Gerrie hield bijvoorbeeld van de 91 getypte karakters slechts 71 karakters over aan het einde van het eerste fragment.

Tabel 7: Hannes aantal getypte karakters na raadpleging van externe bronnen

Fragment	Geraadpleegde bron	Aantal getypte karakters
1	e-mail	
2	cs	
3	e-mail	33
4	cs	
5	e-mail	150
6	cs	
7	e-mail	1
8	cs	
9	CS - Programma	
10	e-mail	298
11	CS - Programma	
12	e-mail	1
13	CS - Programma	
14	e-mail	58
15	CS - Programma	
16	e-mail	1
17	CS - Programma	
18	e-mail	99
19	CS - Programma	
20	e-mail	20
21	CS - Programma	
22	e-mail	107
23	CS - Programma	
24	cs - locatie	
25	e-mail	94
26	cs - locatie	
27	e-mail	6
28	cs - locatie	
29	CS - Programma	
30	cs - sprekers	
31	cs	
32	e-mail	347
33	cs	
34	e-mail	472
<b>Totaal</b>		<b>1687</b>

Tabel 8: Gerries aantal getypte karakters na raadpleging van externe bronnen

Fragment	Geraadpleegde bron	Aantal getypte karakters
1	e-mail	91
2	cs	
3	e-mail	33
4	cs	
5	e-mail	68
6	cs	
7	e-mail	184
8	cs	
9	CS - Locatie	
10	e-mail	45
11	CS - Locatie	
12	e-mail	326
13	CS - Locatie	
14	e-mail	8
15	CS - Locatie	
16	CS - Sprekers	
17	e-mail	37
18	CS - Sprekers	
19	e-mail	211
20	CS - Sprekers	
21	CS - Inschrijven	
22	e-mail	80
<b>Totaal</b>		<b>1083</b>

Als we deze tabellen beter bekijken, zien we dat Hanne meer naar een specifieke bron teruggrijpt dan Gerrie, maar dat ze niet na elke raadpleging evenveel schrijft. Zo schrijft ze maar één karakter na een derde raadpleging van de hoofdpagina en na de tweede en vierde raadpleging van het programma. Bij Gerrie zien we dit niet. Hij grijpt ook meerdere keren terug naar een bepaalde bron, maar typt telkens een aanzienlijk aantal karakters. Enkel na de derde raadpleging van de 'Locatie'-pagina typt hij slechts 8 karakters. Daarnaast zien we hier ook dat Hanne aan het einde van haar schrijftaak opnieuw naar haar eerste externe bron, de hoofdpagina, teruggrijpt en na raadpleging daarvan nog 819 karakters typt. Aan het begin van de taak schreef ze na het raadplegen van dezelfde bron slechts 184 karakters.

Zowel Hanne als Gerrie schreven het meeste aantal karakters meteen na een raadpleging van de Corner Stone-hoofdpagina (respectievelijk 1003 en 376 karakters). De kloof tussen het aantal getypte karakters is ook hier weer duidelijk op te merken.

#### *Het herlezen van de eigen tekst: Hanne (NP) en Gerrie (P)*

Omdat het herlezen van de eigen tekst een onderdeel van het schrijfproces vormt, kunnen we nog kort bekijken hoe beide proefpersonen hun eigen tekst herlezen. Als we de Eyetracker-video bekijken, zien we dat Hanne en Gerrie een gelijkaardige strategie gebruiken. Allebei herlezen ze na een aantal geschreven woorden meestal meteen wat ze getypt hebben. Allebei herlezen ze ook meermaals hun eigen tekst voordat ze verder beginnen te schrijven. En aan het einde van de schrijftaak herlezen ze ook beiden hun volledige tekst nog een keer. In het retrospectieve interview geven ze allebei aan dat ze zowel op schrijffouten als op inhoud nalazen.

Nikki: Hier ben je je eigen tekst aan het nalezen. Weet je nog wat je toen, was dat voor schrijffouten? Of was dat omdat je vast zat of?

Hanne: *Ja, waarschijnlijk wel want ik heb nogal wat schrijffouten getypt denk ik. Ik denk dat ik vond dat er nogal weinig stond. Want ik heb daarna nog iets bij getypt over. Ik heb dan die brainstorm sessies daar een punt achter gezet en dan heb ik getypt dat er sprekers gingen komen, ah nee die staan er al. Waarover ze het gingen hebben. Ik denk dat ik da nagelezen heb en dat ik dat erna dan heb bij getypt.*

Nikki: Dus toch ook wel wat op inhoud dat je aan het nalezen was, of begrijp ik dat fout?

Hanne: *Nee, ik zal wel nagelezen hebben op schrijffouten, maar ook wel op wat er al stond om er erna nog iets extra bij te typen.*

Nikki: Dan bent u beginnen nalezen. Met welk doel was u op die moment aan het nalezen? Op schrijffouten?

Gerrie: *Nee, gewoon. Ik bedoel, ik lees altijd alles na zoals ik wil dat het in mijn hoofd klopt. Zo van dat ik weet hoe mensen het lezen. Niet op taalfouten, ja ook op taalfouten, maar.*

## 5.4. Lezersgerichtheid

Bij het retrospectieve interview stelden we alle proefpersonen de vraag of ze zich konden inbeelden hoe hun lezers op de e-mail zouden reageren en of hun e-mail er anders zou uitzien als ze die naar andere collega's zouden sturen. Daarmee probeerden we na te gaan in hoeverre hun e-mail aangepast was aan de specifieke lezers. In dit deel leggen we de antwoorden van de proefpersonen op deze vragen naast elkaar.

De niet-professionelen geven grotendeels aan dat de e-mail er hetzelfde zou uitzien als hij aan andere studenten uit hun richting gericht zou zijn. Ze hebben het wel over eventuele aanpassingen aan de formaliteit van de tekst, maar inhoudelijk zouden hun mails grotendeels hetzelfde blijven. De professionelen vertellen grotendeels hetzelfde. Wel is Peter erg overtuigd dat hij een heel andere inleiding zou gebruiken voor zijn e-mail en Kurt vertelde ook dat hij de focus van zijn mail zou verleggen als hij aan andere collega's gericht was.

Als we hen vroegen hoe hun lezers zouden reageren op de e-mail, reageerden de meeste niet-professionals met: 'ik denk niet dat ze zouden meegaan'. Meer konden ze er meestal niet over zeggen. Sommigen haalden aan dat ze in hun antwoord waarschijnlijk minder formeel zouden schrijven. Kristof geeft in zijn antwoord aan dat hij niet goed kan inschatten hoe zijn lezers zouden reageren. Zowel over het al dan niet meegaan als over de stijl van de tekst, spreekt hij vooral over wat hij denkt.

Nikki: Als je deze mail nu echt zou versturen, hoe denk je dan dat ze erop zouden reageren?

*Kristof: Ik denk dat dat vooral van zichzelf afhangt, of ze dat regelmatig doen. Of ze daar wel mee in geïnteresseerd zijn om mee naar een congres of zo te gaan. Als je dat van uzelf nooit doet en ze sturen zo iets, dan heb je van uzelf ook minder de neiging om daar naartoe te gaan.*

Nikki: En afgezien van het onderwerp, maar qua stijl en opmaak. Denk je dan dat ze zouden verschieten als ze zo'n mail van je krijgen?

*Kristof: Ik denk toch zeker met dit onderwerp, dat je mensen probeert te overtuigen om mee te gaan, dan denk ik wel dat ze dan wel verwachten dat het wat langer is en dat je probeert zoveel mogelijk te zeggen. Als je gewoon een mail stuurt om iets te vragen of gewoon iets mee te delen dat gaat het automatisch informeler en korter zijn.*

Bij de professionelen krijgen we wel meer concrete antwoorden. Zij kunnen zich eerder concreet inbeelden hoe de lezers zouden antwoorden op hun e-mail, zowel qua stijl als inhoudelijk. Van Peter krijgen we een erg uitgebreid antwoord, waarin hij voor elke lezer kan inschatten hoe die zal reageren.

Nikki: En als deze e-mail nu echt verstuurd zou worden aan deze 3 bepaalde personen, hoe zouden ze er dan op reageren denk je?

*Peter: Mijn collega's kennende zou het kunnen dat ze eerst over die vakantieplannen zullen... maar ik ben er dan vanuit gegaan dat ze dat al wel wisten. Dat ze daar nog niet iets over zouden zeggen. Kans is reëel dat ze over die kroket uit de muur daar ook iets op gaan reageren in een eerste zinnetje. En dan in een tweede alinea zullen ze inhoudelijk reageren. Mij lijkt de kans reëel dat ze wel positief zullen reageren van: 'ah, moeten we zeker bekijken'. Het kan natuurlijk dat iemand zegt van: 'Ja maar als jij terug bent dan neem ik 2 weken vakantie en ik ben er al niet.' Dat zijn omstandigheden die ik nu ni weet. Maar, er vanuit gaande dat ze kunnen, gaan ze waarschijnlijk wel positief reageren. Over dat financiële dat weet ik echt niet, dat durf ik... dat samen rijden dat zal allemaal geen probleem zijn, maar die 100 euro die dan los moet betaald worden individueel. Daar kan ik ze niet op inschatten.*

Nikki: En qua stijl? Afgezien van de inhoud? Wat zouden ze daar van denken?

*Peter: Ik denk, Valerie die gaat dat zeker appreciëren en die zou op dezelfde manier, met een kwinkslag af en toe, proberen te reageren. De Jan, die kan dat ook maar dat hangt er dan vanaf, dat is ons departementshoofd, of die het druk heeft en dan gaat hij waarschijnlijk gewoon inhoudelijk heel kort reageren van: 'doen of niet doen en wachten tot er iets gelijks is in Antwerpen of Brussel, dat het goedkoper is'. Zou best kunnen dat die gewoon inhoudelijk zal reageren. En Annemarie, die is een stuk ouder dan ons, die zal geen grapje of zo terug maken, die zal zakelijker reageren. Maar die gaat het mij ook niet kwalijk nemen, geen een van de drie. Ze weten dat ik meestal...*

## 6. Discussie

### *Een kritische blik op het onderzoek*

Het onderzoeken van professionele schrijfprocessen in een experimentele setting is niet ideaal. De taakomgeving waarin deze proefpersonen hun tweets of e-mail gewoonlijk schrijven is, en vooral voelt, waarschijnlijk heel anders dan de omgeving waarin ze dat nu hebben gedaan. We hebben hen nog andere zaken opgelegd, die ze misschien anders helemaal niet zouden doen. In een reële setting zouden de proefpersonen misschien ook gebruik maken van niet-digitale bronnen, terwijl dat hier onmogelijk was. Of misschien zouden ze zelfs helemaal geen collega's uitnodigen naar een congres, als ze daar zelf al naartoe zouden gaan. Ook de motivatie voor het maken van de schrijftaken ligt waarschijnlijk anders in deze onderzoeksetting. In het retrospectieve interview gaven ze allen aan dat het doel van de tekst voor hen was om te motiveren of te informeren, maar we houden er ook rekening mee dat het doel van hun schrijven in de eerste plaats was om de taak goed uit te voeren voor het onderzoek. We weten dat dit een invloed kan hebben op het uiteindelijke schrijfproces en product. We verwachten dat eveneens het gebruik van de Eyetracker de resultaten enigszins beïnvloed heeft. Niet alleen omdat mensen zich anders gedragen als ze weten dat elke beweging wordt vastgelegd, maar ook omdat de Eyetracker enige beperkingen met zich meebracht. Zo moesten we bij het ontwerpen van de taak strikt rekening houden met de mogelijkheden van de Eyetracker. Dat had een invloed op de gekozen website en de manier waarop het onderzoek in het algemeen verliep. Om deze redenen stellen we meerdere keren dat het hier gaat om resultaten die gelden voor deze specifieke taken, bij deze specifieke proefpersonen. We gaan ervan uit dat we met dit onderzoek vooral een blik hebben kunnen werpen op bepaalde kenmerkende elementen uit het schrijfproces van onze proefpersonen. Voor ons was dit voldoende om een eerste ruwe schets te maken van de rol van expertise in het digitale brongebruik. Of de gevonden resultaten ook in een reële setting kunnen worden teruggevonden, zal volgend onderzoek moeten uitwijzen.

We maakten bij de resultatenbespreking vaak gebruik van gemiddelden voor de groep professionelen en niet-professionelen en we diepten enkele specifieke aspecten van de taak uit door middel van twee casestudies. Deze casestudies moeten ook als dusdanig beschouwd worden. Zij zijn niet representatief voor de andere proefpersonen en al zeker niet voor schrijvende (niet-)professionelen in het algemeen. We kozen voor Hanne en Gerrie als casestudie omdat zij het dichtste bij de gemiddelde cijfers rond het brongebruik liggen. Maar ook de betekenis van deze gemiddelden zegt niet altijd iets over de data van de hele groep. Zoals blijkt uit de relatief hoge standaardafwijkingen bij vele van deze gemiddelden, liggen de resultaten binnen een groep vaak ver uit elkaar.

### *Het brongebruik van de proefpersonen*

Ondanks de aandachtspunten van dit onderzoek kwamen we tot verschillende resultaten die, gezien voorgaande literatuur, wel enige betekenis hebben. Zo zagen we bijvoorbeeld dat de professionelen bij het schrijven van de e-mail minder lijken terug te grijpen naar bronnen die ze bij de eerste schrijftaak gebruikten in vergelijking met de niet-professionelen. De professionele proefpersonen zouden ook eerder meteen beginnen schrijven aan de tweede schrijftaak, terwijl de niet-professionals eerst opnieuw naar de bronnen gaan kijken. Dit kunnen we in verband brengen met het gebruik van het werk- en lange termijngeheugen zoals dat in het schrijfmodel van Flower en Hayes (1996) en door Kellogg (2008) wordt aangehaald. Het lijkt erop dat de



professionelen hier beter in staat zijn om eerdere informatie te gebruiken in een nieuwe tekst en dat ze hun geheugen dus actiever gaan gebruiken bij het schrijfproces. Toch zagen we in andere resultaten dat de professionelen net als de niet-professionelen eerder in het midden van hun schrijftaak het meeste karakters schreven, nadat ze al verschillende bronwissels maakten. Dit kan betekenen dat zij toch ook nog eerst de externe bronnen nodig hebben voor ze een volledige tekst vlot kunnen uitschrijven.

Verder zagen we in verschillende resultaten dat de professionelen gestructureerder tewerk lijken te gaan. Dit kwam ook in de cases naar voren, waar Gerrie duidelijk bron per bron behandelde terwijl Hanne geregeld teruggreep naar oude bronnen. In het retrospectief konden de professionals ook heel goed navertellen hoe ze het schrijven van de e-mail juist aanpakten en waarom. Dit kunnen we verbinden met wat de literatuur zegt over het ontwerpen van mentale modellen door oefening. We zouden dus kunnen stellen dat de professionals uit ons onderzoek beter wisten hoe ze deze taak gestructureerd moeten aanpakken, omdat ze hiervoor door de jaren heen een mentaal model hebben opgebouwd. Toch vonden we bij de resultaten rond de vlotheid dat de professionals bij beide taak meer of evenveel karakters nodig hadden als de niet-professionals om tot hun uiteindelijke tekst te komen. Dit was tegen onze verwachtingen in gezien de vorige resultaten. We zouden dus kunnen stellen dat de professionelen wel een beter mentaal model hebben uitgewerkt voor het aanpakken van deze taken en het gebruik van bronnen ervoor, maar niet voor het schrijven van de concrete tekst.

Qua brongebruik lijken de professionelen dus gestructureerder tewerk te gaan, maar we vroegen ons nog af of dat ook bijdraagt tot de efficiëntie waarmee ze hun taak uitvoeren. We brachten hiervoor het aantal gebruikte bronnen in verband met het aantal bronwissels en de tijd. Daarbij vonden we dat de niet-professionals gemiddeld eerder minder 'efficiënt' handelden dan de professionals bij het schrijven van de e-mail, maar hier is er opnieuw een groot onderscheid tussen de verschillende individuele proefpersonen. Karolien (P) zou volgens deze berekening het meest efficiënt gewerkt hebben, en Jolien (NP) het minst. Als we naar de proefpersonen uit de casestudie gaan kijken, zien we dat Hanne ook eerder minder 'efficiënt' werkt met haar brongebruik dan Gerrie, zoals we dat uit de resultaten reeds vermoedden. Uiteraard zijn er meer elementen die bijdragen tot de werkelijke efficiëntie van een schrijfproces. Zo dienen bijvoorbeeld de kenmerken van de verschillende bronnen ingerekend te worden, maar ook de lengte en misschien de kwaliteit van de uiteindelijke tekst. Uit de case-data bleek nog dat de overgangen van de ene bron naar de andere een aanzienlijk percentage van de totale procestijd in beslag namen. De betekenis hiervan lijkt ons voor de interpretatie van het brongebruik belangrijk. Een langere transitietijd zou bijvoorbeeld kunnen betekenen dat een persoon langer nadenkt over zijn bronwissels en ze bewuster uitvoert, wat zijn of haar bronwissels misschien efficiënter maakt.

#### *De vlotheid van het schrijven*

Hoewel we in dit onderzoek geprobeerd hebben om het brongebruik uitgebreid te onderzoeken, hebben we lang niet alle aspecten ervan in kaart kunnen brengen. Zo keken we bijvoorbeeld amper naar de inhoud van hun teksten. We weten dus niet of hetgene dat de proefpersonen lazen in de digitale bronnen, ook echt in hun tekst werd overgenomen en hoe. In één van onze analyses kijken we bijvoorbeeld naar het aantal karakters dat getypt werd na het raadplegen van een bepaalde bron, maar we weten niet of dat aantal karakters ook over de tekst uit de bron ging. Het is niet omdat de proefpersonen een tekst lezen dat ze die informatie daarna dan ook

meteen gaan gebruiken. Het omgekeerde geldt evenzeer. Het is niet omdat ze typen net na de ene bron gelezen te hebben, dat ze niet typen over een bron die ze enige tijd daarvoor raadpleegden. De concrete manier waarop de proefpersonen informatie uit hun bronnen gebruikten voor hun eigen tekst zijn we niet nagegaan en vormt nog een grote leegte in het onderzoek.

Verder is het belangrijk om de betekenis van 'het aantal getypte karakters' duidelijk te stellen. Het gaat hierbij niet om een echte procesmaat, maar om het reële aantal karakters waarmee de tekst langer werd. Daarbij horen ook spaties, cijfers, etc. We kijken hierbij niet naar wat de proefpersonen uiteindelijk gebruikt hebben. Dit is het onderscheid tussen het aantal getypte karakters en het aantal uiteindelijke karakters. In de resultaten zien we bijvoorbeeld dat de tekst met x aantal karakters toenam in een gegeven interval. Deze resultaten staan niet in verband met de uiteindelijke tekst. Het is goed mogelijk dat van het bepaald aantal karakters dat in een gegeven interval getypt werd, geen enkel in de uiteindelijke tekst terug te vinden is. Wat we hier bespreken heeft dus louter betrekking op het schrijfproces op dat moment, en niet op het proces is zijn geheel.

Bij de bespreking van de duur van de schrijftaken stellen we vast dat de professionelen eerder korter schrijven aan beide schrijftaken in vergelijking met de niet-professionelen. Voorgaande studies toonden echter aan dat professionelen juist langer aan het teksten werken. Hoewel ze sneller zijn in het uitvoeren van schrijfprocessen op het lage niveau, zouden ze meer aandacht hebben voor processen van het hogere niveau. Dit onderscheid in resultaten zou verklaard kunnen worden door de aard van de geschreven tekst. Een e-mail is vaak een snel geschreven tekst, waar minder aandacht wordt geschonken aan ingewikkelde zinsconstructies, opmaak en structuur. Het is dus mogelijk dat bij het schrijven van de e-mail de schrijfprocessen van het lage niveau centraal stonden.

Tevens vonden we nog dat het herleesproces van Hanne en Gerrie op dezelfde manier verloopt. In dit geval is er dus geen onderscheid te vinden tussen de herleesstrategie van een niet-professional en een professional. In de literatuur zien we dat een expertschrijver minder herleest. Een uitgebreidere studie van deze specifieke, en andere, schrijfprocessen zou meer duidelijkheid kunnen brengen over dit onderscheid. Beiden getuigden ze wel dat ze vooral om inhoudelijke redenen hun tekst herlezen en ook andere proefpersonen getuigden in het retrospectief dat ze het herlezen van hun tekst gebruiken om ideeën voor de verdere tekst op te doen. Dit sluit wel aan bij de literatuur.

#### *De lezersgerichtheid van de tekst*

Wat de inleving in hun lezers betreft, lijken de professionelen hier beter in staat om hun geheugen te gebruiken. Dit sluit opnieuw aan bij de literatuur over het werkgeheugen. Maar ook dit dient sterk genuanceerd te worden. Uit de retrospectieven blijkt dan wel dat de professionelen zich concreter kunnen voorstellen hoe hun lezers zullen reageren op de e-mail, maar we weten niet of ze dat juist inschatten. Daarnaast merkten we dat de relatie tussen de professionelen en hun collega's vaak anders was dan die tussen de niet-professionelen en hun medestudenten.

## 7. Conclusie

In dit onderzoek keken we naar het schrijfproces van schrijvende professionals en niet-professionals. We waren daarbij vooral geïnteresseerd in de manier waarop ze met externe, digitale bronnen werken om tot een bepaalde tekst te komen. Ze voerden hiervoor een korte en een langere schrijftaak uit, maar de meeste data haalden we uit de langere schrijftaak. Verder maakten we een casestudie van een niet-professional en een professional. De resultaten uit deze cases lijken de algemene bevindingen grotendeels te ondersteunen.

Het grootste deel van onze resultaten toonde een onderscheid tussen de gemiddelden uit de schrijftaken van de professionals en de niet-professionals. Uit deze resultaten konden we concluderen dat bij deze schrijftaken het brongebruik van de professionelen in vergelijking met de niet-professionelen:

- minder uitgebreid is bij het schrijven van een langere tekst. Professionelen gebruiken minder bronnen.
- gestructureerder verloopt bij het schrijven van een langere tekst. Professionelen wisselen minder tussen hun bronnen en grijpen in een later stadium van het schrijven minder terug naar de eerder gebruikte bronnen, zowel binnen één als tussen twee taken.
- eerder aan het begin en het einde van de schrijftaak uitgebreider is bij het schrijven van een langere tekst. Niet-professionelen raadplegen hun bronnen eerder in het midden van de schrijftaak.

Over het algemene schrijfproces voor deze schrijftaken kunnen we concluderen dat de professionelen in vergelijking met de niet-professionelen:

- kortere tijd schrijven over eenzelfde schrijftaak.
- kortere teksten schrijven bij eenzelfde schrijftaak.
- meer karakters per minuut schrijven doorheen een hele schrijftaak.
- evenveel of meer karakters nodig hebben om tot hun uiteindelijke tekst te komen.
- een gelijk percentage van de totale schrijftaak aan het schrijven zelf besteden.

Een aantal van deze bevindingen worden ondersteund door de literatuur. Voorgaande scripties toonden reeds aan dat er een invloed van digitale bronnen is op het schrijfproces van schrijvende professionals. De belangrijkste conclusie voor deze studie is dat expertise in professioneel schrijven omgekeerd een invloed lijkt te hebben op het brongebruik. Met absolute zekerheid kunnen we dit echter nog niet vaststellen. Daarvoor dient er verder en uitgebreider onderzoek gedaan te worden. We hopen alvast dat we met de resultaten uit dit onderzoek een basis konden leggen voor verdere studies in dit domein.

## 8. Bibliografie

- Alamargot, D., S. Plane, et al. (2010). Using eye and pen movements to trace the development of writing expertise: case studies of a 7th, 9th and 12th grader, graduate student, and professional writer. *Reading and Writing*, 23(7), 853-888.
- Flower, L., 1990. Negotiating academic discourse. In Flower, L., Stein, V., Ackerman, J., Krantz, M.J., McCormick, K., Peck, W.C. (Eds.), *Reading-to-write. Exploring a cognitive and social process* (pp.221-253). Oxford: Oxford University Press.
- Flower, L. & Hayes, J. R. (1981). A cognitive process theory of writing. *College composition and communication*, 32 (4), 365-387.
- Hayes, J.R. (1985). Three problems in teaching general skills. In S.F. Chipman, J.W. Segal, & R. Glaser (Eds.), *Teaching and learning skills* (pp.391-406). Hillsdag, NJ: Erlbaum.
- Hayes, J.R. (1996). A new framework for understanding cognition and affect in writing. In C.M. Levy & S. Ransdell (Eds.), *The science of writing: theories, methods, individual differences, and applications* (pp.1-27). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Hayes, J.R. (2009). From idea to text. In R. Beard, D. Myhill, J. Riley & M. Nystrand (Eds.), *The Sage handbook of writing development* (pp.65-79). London: Sage.
- Jakobs, E. M. (2003). Reproductive writing - writing from sources. *Journal of Pragmatics* 35(6), 893-906.
- Kellogg, R.T. (2008). Training writing skills : a cognitive developmental perspective. *Journal of Writing Research*, 1 (1), 1-26.
- Leijten, M. & Van Waes, L. (2006). Inputlog: New Perspectives on the Logging of On-Line Writing. In K.P.H. Sullivan & E. Lindgren (Eds.), *Studies in Writing: Vol. 18. Computer Key-Stroke Logging and Writing: Methods and Applications* (pp.73-94). Oxford: Elsevier.
- McCutchen, D. (2010). Language and memory processes in the development of writing skill. Keynote presentation to the 12<sup>th</sup> International Conference of the EARLI Special Interest Group on Writing, Heidelberg university of Education. Heidelberg, Germany.
- O'Hara, K. P., A. Taylor, et al. (2002). Understanding the materiality of writing from multiple sources. *International Journal of Human-Computer Studies*, 56(3), 269-305.
- Schriver, K. (2011a). The rhetoric of redesign in bureaucratic setting. In J. Frascara (Ed.), *Qué es el diseño de información?* (pp.156-165). Buenos Aires, Ediciones Infinito.
- Schriver, K. (2011b). What we know about expertise in professional communication. In V. W. Berninger (Ed.) *Past, present and future contributions of cognitive writing research to cognitive psychology* (pp.275-312). London, England, Psychology Press/Taylor Francis Group.
- Swanson, H. L. & V. W. Berninger (1996). Individual differences in children's working memory and writing skill. *Journal of Experimental Child Psychology*, 63(2), 358-385.

## 9. Bijlagen

1. E-mails verzonden om proefpersonen uit te nodigen voor het onderzoek
2. Uitgebreide fiches van de gegevens van de participanten
3. Draaiboeken voor het doorlopen van het onderzoek
4. Voorbereiding voor het retrospectieve interview
5. Lees- en typetest
6. Stappenplan voor de coderingen in Excel
  - a. Methodologische opmerkingen
7. Stappenplan voor het maken van draaitabellen
8. Uitgeschreven retrospectieve interviews
9. Tweets geschreven door de proefpersonen
10. E-mails geschreven door de proefpersonen
11. Brongebruik per proefpersoon per taak

## Bijlage 1: E-mails verzonden om proefpersonen uit te nodigen voor het onderzoek

### Uitnodigende e-mail voor niet-professionals

Beste \*\*\*

Nog eens bedankt dat je aan mijn onderzoek wil deelnemen.

Zoals ik vanmiddag al zei gaat het om een onderzoek rond schrijven waarbij je 2 korte tekstjes zal schrijven op de computer. Het onderzoek gaat door in het Z-gebouw (kipdorp 61) en zal in totaal ongeveer 1u15 in beslag nemen.

Hieronder vind je mijn beschikbaarheden. Gelieve mij zo snel mogelijk te laten weten welke momenten voor jou het beste passen.

- donderdag 15-3: 15u30-16u
- vrijdag 16-3: 13u00-17u00
- maandag 19-3: 13u00-17u00
- dinsdag 20-3: 13u00-17u00

Laat in je antwoord ook even weten in **welk jaar je geboren bent** en hoeveel ervaring je hebt met **Twitter** (ken ik niet - ken ik, maar nooit gebruikt - ken ik, zelden gebruikt - regelmatig gebruik)

Alvast heel erg bedankt!

Vriendelijke groeten,

Nikki Van De Keere  
Studente Master MPC  
Universiteit Antwerpen  
+32 (0)472 408 892  
nikkivandekeere@gmail.com

### Uitnodigende e-mail voor professionals

Geachte \*\*\*

In het kader van mijn scriptieonderzoek aan de Universiteit Antwerpen naar schriftelijke communicatie, ben ik op zoek naar enkele professionals die bij hun werk vaak in aanraking komen met het schrijven van teksten en regelmatig gebruik maken van Twitter. Omdat in dit onderzoek professionele schrijvers worden vergeleken met beginnende schrijvers, is er een zekere ervaring in het gebied vereist. U lijkt me perfect binnen dit profiel te passen en daarom zou ik u graag willen uitnodigen om deel te nemen aan mijn onderzoek.

#### Wat houdt het onderzoek juist in?

U zou 2 korte teksten schrijven op de computer, waarbij we ook uw oogbewegingen zullen registreren met gebruik van een eyetracker. Het dragen van een bril of lenzen vormt normaal gezien geen enkel probleem. Achteraf zal nog een kort, afsluitend interview volgen.

#### Moment van het onderzoek:

Het onderzoek zou maximaal 1u30 in beslag nemen en zal doorgaan op de Stadscampus van de Universiteit Antwerpen (Kipdorp 61, 2000 Antwerpen). Omdat we heel wat technisch materiaal nodig hebben, kan ik helaas niet tot bij u komen. Een exact moment voor het onderzoek kan tussen 20 maart en 10 april worden vastgelegd, afhankelijk van uw beschikbaarheid. Ook het uur kan volledig aan uw agenda worden aangepast.

Ik hoop uiteraard van harte dat u aan dit onderzoek kan deelnemen. Mag ik u vriendelijk vragen om mij te laten weten of u binnen het gewenste profiel past en al dan niet wil deelnemen? Voor verdere vragen kan u mij steeds bereiken via onderstaande gegevens.

Alvast hartelijk bedankt.

Met vriendelijke groeten,

Nikki Van De Keere  
Studente Master MPC  
Universiteit Antwerpen  
[Nikki.vandekeere@student.ua.ac.be](mailto:Nikki.vandekeere@student.ua.ac.be)  
+32(0)472 408 892



Indien u andere personen kent die binnen het profiel voor dit onderzoek vallen en die eventueel wensen deel te nemen, mag u hen uiteraard altijd naar mij doorverwijzen.

## Bijlage 2: Uitgebreide fiches van de gegevens van de participanten

### Niet-Professionelen

<b>Naam</b>	<b>Dennis B.</b>
Geslacht	Man
Leeftijd	20
Functie	Student 3 <sup>de</sup> bachelor communicatiewetenschappen
Ervaring met schrijven	Uit opdrachten uit de colleges, daarbuiten niet.
Ervaring met Twitter	3 weken eigen ervaring, vooral lezen van andere tweets. Zelf 2 à 3 tweets verzonden.
Twitteraccount(s)	Één persoonlijke
Collega's in gedachte	Jolien, nicky en Annet: Jolien en Nicky zijn ook vrienden, Annet enkel een kennis uit leeronderzoek
Typetest (Blind, # vinger)	Blind, alle vingers.

<b>Naam</b>	<b>Hanne K.</b>
Geslacht	Vrouw
Leeftijd	20
Functie	Student 3 <sup>de</sup> bachelor communicatiewetenschappen
Ervaring met schrijven	Uit opdrachten uit de colleges, daarbuiten niet.
Ervaring met Twitter	Geen eigen ervaring, wel al gezien
Twitteraccount(s)	/
Collega's in gedachte	Michaela: kennis enkel uit leeronderzoek Thomas: vriend, ook buiten leeronderzoek, 'zou echt nog wel meegaan naar zoiets'.
Typetest (Blind, # vinger)	Grotendeels blind, 5 à 10 vingers.

<b>Naam</b>	<b>Jolien S.</b>
Geslacht	Vrouw
Leeftijd	20
Functie	Student 3 <sup>de</sup> bachelor communicatiewetenschappen
Ervaring met schrijven	Uit opdrachten uit de colleges en voor jeugdbeweging.

Ervaring met Twitter	Geen eigen gebruik
Twitteraccount(s)	/
Collega's in gedachte	Julie en Colombine: kennissen uit leeronderzoek en andere groepswerken, daarbuiten geen hechte vrienden.
Typetest (Blind, # vinger)	Half blind, 4 à 6 vingers.

<b>Naam</b>	<b>Kristof v. d. L.</b>
Geslacht	Man
Leeftijd	20
Functie	Student 3 <sup>de</sup> bachelor communicatiewetenschappen
Ervaring met schrijven	Uit opdrachten uit de colleges, daarbuiten niet.
Ervaring met Twitter	Beperkte ervaring, 30tal tweets geschreven
Twitteraccount(s)	Één persoonlijke
Collega's in gedachte	Stefan en Julie: kennissen uit leeronderzoek en andere colleges
Typetest (Blind, # vinger)	Niet blind, 3 vingers.

<b>Naam</b>	<b>Lore v. E.</b>
Geslacht	Vrouw
Leeftijd	21
Functie	Student 3 <sup>de</sup> bachelor communicatiewetenschappen
Ervaring met schrijven	Uit opdrachten uit de colleges, daarbuiten niet.
Ervaring met Twitter	Weinig, nooit zelf geschreven, wel al gezien
Twitteraccount(s)	Één persoonlijke
Collega's in gedachte	Emeli en Anne: uit leeronderzoek, daarbuiten weinig contact
Typetest (Blind, # vinger)	Blind. Alle vingers



## Professionelen

<b>Naam</b>	<b>Gerrie S.</b>
Geslacht	Man
Leeftijd	38
Functie	Social media manager
Ervaring met schrijven	Journalistieke en zakelijke teksten.
Ervaring met Twitter	3 jaar, dagelijks gebruik
Twitteraccount(s)	Een persoonlijke en beheert een zakelijke account
Collega's in gedachte	Joris: Interne communicatie en verantwoordelijke personeelsblad Milan: Hoofd Kanalen Arianne: dienst personeelsmanagemt
Typetest (Blind, # vinger)	Half blind (gebruikte voordien qwerty-toetsenbord). Alle vingers

<b>Naam</b>	<b>Karolien P.</b>
Geslacht	Vrouw
Leeftijd	33
Functie	Professor strategische communicatie: onderzoeker, onderwijzer en begeleider van masterscripties en doctoraten.
Ervaring met schrijven	Vooral wetenschappelijk en meestal in het Engels
Ervaring met Twitter	3 jaar, vooral professionele zaken. Meer om te retweeten en te delen. Enthousiasme valt af en toe wat stil.
Twitteraccount(s)	Een persoonlijke. Het toegang tot een zakelijke account, maar tweet er niet voor.
Collega's in gedachte	Charlotte: mededocente (informelere relatie dan Eric) Eric: doctoraatsstudent crisiscommunicatie
Typetest (Blind, # vinger)	Blind. Alle vingers.

<b>Naam</b>	<b>Kurt G.</b>
Geslacht	Man
Leeftijd	37
Functie	Social media strategist, digital creative
Ervaring met schrijven	Dagelijks, zowel korte als lange teksten. Meestal klantgericht, schrijft ook boeken.

Ervaring met Twitter	2 jaar, dagelijks gebruik
Twitteraccount(s)	Één persoonlijke en beheert 15 zakelijke accounts
Collega's in gedachte	Jan: collega uit andere firma Pablo: toekomstige vennoot Mattheus: copywriter, werknemer
Typetest (Blind, # vinger)	Blind, alle vingers

<b>Naam</b>	<b>Peter d. M.</b>
Geslacht	Man
Leeftijd	34
Functie	Persverantwoordelijke: interne en externe communicatie, beheren van sociale media
Ervaring met schrijven	Vooral voor de buitenwereld, journalistiek en pers
Ervaring met Twitter	1,5 jaar. Gemiddeld 2 à 3 tweets per dag, vooral voor de organisatie
Twitteraccount(s)	Een persoonlijke en beheert één zakelijke account
Collega's in gedachte	Jan: departementshoofd Valerie: verantwoordelijke voor de alumniwerking Annemarie: diensthoofd communicatie
Typetest (Blind, # vinger)	Niet blind. 3 à 5 vingers.

<b>Naam</b>	<b>Tom v. H.</b>
Geslacht	Man
Leeftijd	34
Functie	Docent journalistiek & nieuwe media; organisatiecommunicatie
Ervaring met schrijven	Broodverdiensde: papers, vooral wetenschappelijk schrijven. Allerlei domeinen
Ervaring met Twitter	3 jaar, regelmatig gebruik, vooral over journalistiek en wetenschap
Twitteraccount(s)	Één persoonlijke en twittert ook voor een zakelijke account
Collega's in gedachte	Willem, bas en Sebastiaan: Mededocenten, direct (nieuwe/ex)collega's uit Leiden. Ook vrienden
Typetest (Blind, # vinger)	Grotendeels blind, alle vingers.

### Bijlage 3: Draaiboeken voor het doorlopen van het onderzoek

#### Draaiboek voor niet-professionelen

Flow	Uitleg	Handeling	Overgang
1. Openen flow	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Twee schrijftaken met registratie ogen.</li> <li>· Tussendoor technische handelingen (aanwezig met eigen werk)</li> <li>· Eerst calibratie, type- en schrijftest</li> </ul>	Naam invullen	'Continue'
2. Calibratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Met ogen rode bollen volgen</li> </ul>	Ogen plaatsen Start (calibratie) Accept Naam invullen	'Start rec.'
3. Inleiding	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Verder met de typetest</li> </ul>		Space bar
4. Instructie typetest	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Zin proberen te onthouden</li> <li>· 1 minuut lang zin typen</li> </ul>		Space bar
5. Starten Inputlog		Naam Sessie: Typetest Open doc: template type	'Record'
6. Typetest	(Uitvoeren typetest)	+1 minuut timen	Handmatig
7. Afsluiten Inputlog		▲ onderaan -> Inputlog Stop Recording Niet opslaan Afsluiten	Automatisch
8. Instructie leestest	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Meteen webpagina te zien</li> <li>· Lezen, verder met spatie en antwoorden op deze vraag</li> </ul>		Space bar
9. Leestest	(Lezen artikel en antwoorden)		Space bar en 'Finished'
10. Starten Inputlog	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Eerste schrijftaak is schrijven van tweet</li> <li>· Inbeelden dat je vanuit opleiding twwittert, vb. account CW</li> </ul>	Naam Sessie: Twitter Open doc: template type	'Record'
11. Twittertemplate	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gewone twitteromgeving</li> <li>· Aantal karakters</li> <li>· Opdracht lezen en verder met spatie</li> <li>· Automatisch opent twitter en google</li> <li>· Kan gewoon in internet werken</li> <li>· Wisselen tussen programma's gaat</li> <li>· Grootte schermen is vast</li> <li>· Klaar? 'Tweet' en teken geven</li> <li>· Vragen ?</li> <li>· 10 minuten tijd</li> </ul>	Start Klik kader	F10
12. Instructie tweet	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Opdracht gelezen druk spatie</li> <li>· Opdracht op papier om terug te kijken</li> </ul>		Space bar

13. Twittertemplate en Google	(Schrijven van Tweet)	Timen 10 minuten	Handmatig
14. Afsluiten Inputlog	· Vlot gegaan?	▲ Onderaan -> Inputlog Stop Recording Niet opslaan Afsluiten	F10
15. Starten Inputlog	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tweede taak is schrijven van e-mail</li> <li>· Je vind congres interessant en wil beperkte groep (2 à 3) medestudenten uit groepje leeronderzoek via e-mail vragen om mee te gaan met docent in CC:</li> <li>· Zoals je gewoon aan deze mensen zou schrijven, wel serieus</li> <li>· Met de e-mail heb je dus wat meer ruimte om te schrijven</li> <li>· Voorstellen dat je deze mensen een tijdje niet ziet</li> <li>· <b>Wie zou je e-mailen?</b></li> </ul> Wie zijn dat dan juist?	Naam Sessie: Email Open doc: template type	'Record'
16. E-mailtemplate	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Hierin e-mail opstellen</li> <li>· Aan, CC, etc. zijn vast, onderwerpregel niet</li> <li>· Verder bewerkingen kunnen zoals in gewone e-mail</li> <li>· Opdracht lezen en verder met spatie</li> <li>· Automatisch opent e-mail en CS-site</li> <li>· Kan gewoon in internet werken</li> <li>· Wisselen tussen programma's gaat</li> <li>· Grootte schermen is vast</li> <li>· Vragen ?</li> <li>· Rustig uitvoeren, max. 30 min</li> </ul>	Na 20 min: 'u bent over de helft, meer info rechtsboven'	F10
17. Instructie e-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Opdracht gelezen druk spatie</li> <li>· Opdracht op papier om terug te kijken</li> </ul>		Space bar
18. E-mailtemplate en website Corner-Stone	(Schrijven e-mail)	Timen 30 minuten	Handmatig
19. Afsluiten Inputlog	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Vlot gegaan?</li> <li>· Ik sluit programma af</li> <li>· Eindigen met kort interview</li> </ul>	▲ Onderaan -> Inputlog Stop Recording Niet opslaan Afsluiten	F10
20. Bedankt			F10

## Draaiboek voor professionals

Flow	Uitleg	Handeling	Overgang
1. Openen flow	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Twee schrijftaken met registratie ogen.</li> <li>· Tussendoor technische handelingen (aanwezig met eigen werk)</li> <li>· Eerst calibratie, type- en schrijftest</li> </ul>	Naam invullen	'Continue'
2. Calibratie	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Met ogen rode bollen volgen</li> </ul>	Ogen plaatsen Start (calibratie) Accept Naam invullen	'Start rec.'
3. Inleiding			Space bar
4. Instructie typetest	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Zin proberen te onthouden</li> <li>· 1 minuut lang zin typen</li> </ul>		Space bar
5. Starten Inputlog		Naam Sessie: Typetest Open doc: template type	'Record'
6. Typetest	(Uitvoeren typetest)	+1 minuut timen	Handmatig
7. Afsluiten Inputlog		▲ onderaan -> Inputlog Stop Recording Niet opslaan Afsluiten	Automatisch
8. Instructie leestest	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Meteen webpagina te zien</li> <li>· Lezen, verder met spatie en antwoorden op deze vraag</li> </ul>		Space bar
9. LLeestest	(Lezen artikel en antwoorden)		Space bar en 'Finished'
10. Starten Inputlog	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Eerste schrijftaak is schrijven van tweet</li> <li>· Inbeelden dat je vanuit bedrijf twittert, vb. account dienst of organisatie</li> </ul>	Naam Sessie: Twitter Open doc: template type	'Record'
11. Twittertemplate	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gewone twitteromgeving</li> <li>· Aantal karakters</li> <li>· Opdracht lezen en verder met spatie</li> <li>· Automatisch opent twitter en google</li> <li>· Kan gewoon in internet werken</li> <li>· Wisselen tussen programma's gaat</li> <li>· Grootte schermen is vast</li> <li>· Klaar? 'Tweet' en teken geven</li> <li>· Vragen ?</li> <li>· 10 minuten tijd</li> </ul>	Start Klik kader	F10
12. Instructie tweet	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Opdracht gelezen druk spatie</li> <li>· Opdracht op papier om terug te kijken</li> </ul>		Space bar
13. Twittertemplate en Google	(Schrijven van Tweet)	Timen 10 minuten	Handmatig

14. Afsluiten Inputlog	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Vlot gegaan?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Onderaan -&gt; Inputlog</li> <li>Stop Recording</li> <li>Niet opslaan</li> <li>Afsluiten</li> </ul>	F10
15. Starten Inputlog	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tweede taak is schrijven van e-mail</li> <li>· Je vind congres interessant en wil beperkte groep (2 à 3) directe collega's vragen om mee te gaan</li> <li>· Met de e-mail heb je dus wat meer ruimte om te schrijven</li> <li>· Voorstellen dat je deze mensen een tijdje niet ziet</li> <li>· <b>Wie zou je e-mailen?</b></li> <li>Wie zijn dat dan juist?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Naam</li> <li>Sessie: Email</li> <li>Open doc: template type</li> </ul>	'Record'
16. E-mailtemplate	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Hierin e-mail opstellen</li> <li>· Aan, CC, etc. zijn vast, onderwerp niet</li> <li>· Verder bewerkingen kunnen zoals in gewone e-mail</li> <li>· Opdracht lezen en verder met spatie</li> <li>· Automatisch opent e-mail en CS-site</li> <li>· Kan gewoon in internet werken</li> <li>· Wisselen tussen programma's gaat</li> <li>· Grootte schermen is vast</li> <li>· Vragen ?</li> <li>· Rustig uitvoeren, max. 30 min</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na 20 min: 'u bent over de helft, meer info rechtsboven'</li> </ul>	F10
17. Instructie e-mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Opdracht gelezen druk spatie</li> <li>· Opdracht op papier om terug te kijken</li> </ul>		Space bar
18. E-mailtemplate en website Corner-Stone	(Schrijven e-mail)	Timen 30 minuten	Handmatig
19. Afsluiten Inputlog	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Vlot gegaan?</li> <li>· Ik sluit programma af</li> <li>· Eindigen met kort interview</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Onderaan -&gt; Inputlog</li> <li>Stop Recording</li> <li>Niet opslaan</li> <li>Afsluiten</li> </ul>	F10
20. Bedankt			F10

## **Bijlage 4: Voorbereiding voor het retrospectieve interview**

Kan je misschien eerst kort eens beschrijven hoe je het schrijven van de e-mail juist hebt aangepakt?

---

Had je op voorhand een strategie uitgedacht om deze taak aan te pakken?

Is dit bij het schrijven van de Tweet op dezelfde manier verlopen?

Hoe heb je gebruik gemaakt van de informatie die je op internet vond?

Hoe ben je juist informatie gaan zoeken?

We zullen op een aantal stukjes wat dieper ingaan, verbeter me als ik iets fout interpreteer:

*a. De eerste switch van de main page naar het programma of een andere pagina*

Je deed dit/dat en dan ging je verder naar deze sectie. Waarom deed je dat?

Waarom deed je dat op deze moment? Wat had je gehoopt daarmee te bereiken?

Als je deze verdere informatie las, had je dan het idee dat je dat wou gebruiken?

Weet je nog wat je hierna deed?

*b. Herlezen van de eigen tekst*

Waarom pauzeerde je hier? Wat deed je toen?

Weet je nog wat je daarna deed?

*c. Vreemde zaken eventueel uitklaren*

'Stop'. Weet je nog wat je daarna deed?

Met welk doel heb je de tekst juist geschreven?

Hoe heb je geprobeerd dat doel te bereiken?

Welke elementen uit je mail zijn daaraan te linken?

Waarom koos je ervoor om (opvallende lay-out) te gebruiken? (Indien ze dat gebruikten)

Als je deze e-mail echt zou versturen aan de mensen die je opgaf, hoe zouden ze dan op deze e-mail reageren denk je?

Zouden ze het raar vinden om deze e-mail van jou te ontvangen?

In hoeverre zou de mail er anders uitzien als hij aan andere collega's gericht zou zijn?

Zitten er elementen in die specifiek voor (een van) deze mensen zijn?

Ben je zelf tevreden met je tekst? Zou je het normaal ook zo doen?

## Bijlage 5: Lees- en typetest

Oprichting typetest:

Je gaat direct een zin proberen te onthouden en deze uit het hoofd een paar keer na te typen (duur: 1 minuut) Vandaag maar ik graag extra tijd vrij om deel te nemen aan een schrijfontoets.

Oprichting leestest:

Je krijgt direct een artikel te lezen. Je wil bij het lezen van het artikel de volgende vraag beantwoorden: "Wie bestempelde de regisseur van 'The Artist' als een 'Blazé Parijzenaar'?"

The screenshot shows the De Standaard website interface. The main article is titled "België haalt toch nog Oscar binnen dankzij 'blazé Parijzenaar'". The article text discusses the film 'The Artist' and its soundtrack, mentioning the director Michel Hazanavicius and the composer Jéff Neve. It also mentions the film 'Van de kat geen kwaad' and the band The Ting Tings. The website layout includes a navigation bar, a search bar, and various social media sharing options.

Home Klantendienst Neem een abonnement

De Standaard

HOME MAANDAG 27 FEBRUARI 2012

NIEUWS OPINIES ECONOMIE.BIZ LIFE & STYLE MOBILIA ONTSPANNING IN BEELD

Meest recent Binnenland Buitenland Cultuur Media Sport Wetenschap Beroemd en bizar Regio

Klantendienst e-krant

9° C BEL20 -0.72% 40 km file

meld u aan Registreer u gratis

FILM

### België haalt toch nog Oscar binnen dankzij 'blazé Parijzenaar'

maandag 27 februari 2012, 10u15 Bron: belga, stubru mtr, inz

AANRADEN 2

'Randskop' was maar een van de drie Belgische kanshebbers op een Oscar. Ook de genomineerde animatiefilm 'Van de kat geen kwaad' en de soundtrack van 'The Artist' zijn (deels) van Belgische makelij. 'Van de kat geen kwaad' moest het afleggen tegen 'Rango', maar de soundtrack van 'The Artist' viel wel in de prijzen, hoewel Jéff Neve die meewerkte aan het stuk weinig postief is over regisseur Michel Hazanavicius.

#### 'The Artist'

De Franse film 'The Artist' van Michel Hazanavicius werd bekroond als film met de beste soundtrack. Dat is ook enigszins eervol voor België, want de soundtrack voor de film werd opgenomen in Brussel door het Brussels Philharmonic, het Brussels Jazz Orchestra en muzikant Jéff Neve. In het ochtendprogramma van Tomas De Soete maandagochtend op Studio Brussel was Neve nochtans niet zo enthousiast over de samenwerking. Hij bestempelde Hazanavicius als een 'blazé Parijzenaar' en was na het inspelen van zijn pianostuk 'blij dat hij er vanaf was'.

#### 'Van de kat geen kwaad'

De Amerikaanse animatiefilm 'Rango' van Gore Verbinski, met Johnny Depp in de rol van het hoofdpersonage, heeft de Oscar voor Beste Animatiespeelfilm op zak. Daardoor liep de Vlaams-Franse coproductie 'A Cat in Paris' (Nederlandse titel 'Van de kat geen kwaad', oorspronkelijke titel 'Une vie de chat') ook een Oscar mis. Regisseurs van de film over de kat Dino, die een dubbelleven leidt, zijn de Fransen Jean-Loup Felicioli en Alain Gagnol. Aan de animatieprent werkten echter ook Vlaamse animatoren als Pieter Samyn en Pascal Vermeersch mee. Vlaamse producent van de uit 2010 daterende Frans-Nederlands-Zwitserse-Belgische coproductie is Annemie Degryse voor Lunanime.

AANRADEN 2 BEWAAR CORRIGEREN PRINT E-MAIL SHARE

Recommenderen 30 Tweeden 3

Welke Oscarfilm past bij u? Ontdekt het in onze interactieve vraag- en antwoordgids

39k 953 Like +1 @destandaard volgen

MEEST RECENT Meest aangeraden Meest gekozen

- ma 10:15 België haalt toch nog Oscar binnen dankzij 'blazé Parijzenaar'
- ma 09:05 Schauvliege schuift uit: 'Schoenmakers heeft indruk gemaakt'
- ma 07:58 Hugo en The Artist grootste slokkoppen
- ma 07:06 OVERZICHT: Wie won een Oscar?
- ma 05:39 Matthias Schoenaerts: 'Dik verdient voor A Separation'

MEER NIEUWS

MEUW OP SOUNDCHECK

Alex Agnew sterft in nieuwe videoclip

De band Diablo Blvd rond frontman Alex Agnew heeft een op zijn minst opvallende clip uitgebracht bij de nieuwe single 'Saint of Killers'. In de clip worden alle bandleden neergeschoten.

LEES MEER LEES LATER 3

THE TING TINGS

Beluister Sounds From Nowheresville, het nieuwe album van The Ting Tings

Het duo Katie White en Jules De Martino hebben wereldwijd meer dan 2 miljoen stuks van hun debuut album 'We Started Nothing' en 4 miljoen singles verkocht.

LEES MEER LEES LATER 4

Antwoordformulier:

Wie bestempelde de regisseur van 'The Artist' als een 'Blazé Parijzenaar'?

- Michel Hazanavicius
- Jéff Neve
- Michael Roskam



## Bijlage 6: Stappenplan voor de coderingen in Excel

### General Analyses – tabblad “Calculations”

#### A. Bronnen coderen

1. Naam participant invullen – Kolom P
2. Focussen aanduiden
3. Bronnen aanpassen – Tabblad Vlookup
4. Bronnen (gedetailleerd) invullen – Kolom Q

#### B. Bronnen reduceren

1. Vlookup reduceren – tabblad ‘Vlookup’, kolom C
2. Kolommen ‘bronnen voor figuur’ (T) & ‘switches bronnen gedetailleerd’ (U) rechts bij kopiëren (invoeegen) – Kolom AC & AD
  - Kolom AC code aanpassen: [ =VERT.ZOEKEN(Q4;vlookup!\$A\$1:\$C\$15;3;ONWAAR) ]
  - Titels aanpassen:  
Kolom AC: Bronnen gereduceerd  
Kolom AD: Switches bronnen gereduceerd
3. Kolom ‘fragmenten’ (S) rechts bij kopiëren (invoeegen) – Kolom AE
  - Titel aanpassen: Fragmenten gereduceerd
4. Kolom bronwisselingen (R) recht bij kopiëren (invoeegen) – Kolom AF
  - Code aanpassen: [ =ALS(AC3=AC2;AC3;AC2&"-"&AC3) ]
  - Titel aanpassen: bronwisselingen gereduceerd
5. Kolommen ‘bronnen / bronwisselingen / fragmenten zonder transition’ (V, W, X) rechts bij kopiëren – Kolom AG, AH, AI
  - Kolom AG code aanpassen: [ =ALS((AC2="transitie");AG2;AC2) ]  
Let op: transition / transitie ?
  - Titels aanpassen:  
Kolom AG: bronnen gereduceerd zonder transition  
Kolom AH: bronwisselingen gereduceerd zonder transition  
Kolom AI: fragmenten gereduceerd zonder transition
6. Kolom ‘switches zonder transition’ (Z) rechts bij kopiëren (invullen) – Kolom AJ
  - Titel aanpassen: switches gereduceerd zonder transition

#### C. Gecorrigeerde tijd

1. Kolommen ‘Start time continuous’ & ‘End time continuous’ uit ander document kopiëren – Kolommen AK & AL
  - Codes aanpassen:  
Kolom AK [ =ALS(D6<>"";D6;D5) ]  
Kolom AL [ =ALS(OF(F8="" ;F8=0);AL7;F8) ]

## **Bijlage 6 a: Methodologische opmerkingen**

Deze aanpassingen werden handmatig doorgevoerd in de oorspronkelijke data om negatieve tijden in de Excel-analyse te voorkomen:

<b>Datadocument</b>	<b>Correctie in codering</b>
Gerrie – e-mail	‘Alt+Tab’ voor transition-coderingen werd ook als transition gecodeerd.
Gerrie – twitter	
Karolien – e-mail	ID 934 werd ‘internet explorer search’ .
Kristof - tweet	Mouse movements: ID 61 werd ‘internet-google’, ID 79 werd ‘internet-other’ en ID 99 werd Google-CS.
Kurt – tweet	Mouse movement ID 752 werd ‘transition’
Tom – e-mail	ID 445 werd ‘transition’

## Bijlage 7: Stappenplan voor het maken van draaitabellen

Onderwerp	Kolom	Rij	Waarden	
<b>Pivot Algemeen:</b>				
Categorie	Geslacht	Leeftijd	Totale tijd	Aantal karakters
..	..	..	..	..
Aantal switches zonder transition detail				Som Switch B D zT
Aantal switches zonder transition reduct				Som Switch B R zT
Gebruikte bronnen (detail) zonder transition		Bronnen (D zT)		
Gebruikte bronnen (reduct) zonder transition		Bronnen (R zT)		
<b>Pivot Bronnen:</b>				
Tijd per bron (detail):				
- Pivot		Fragmenten	Max EndTime C	
- Tijd in ms (in C3) = B3-B2				
- Tijd in min (in D3) = C3/86400000				
- Bronnen (rij: bronnen detail toevoegen; bronnen kopiëren)				
- Pivot uit gemaakte tabel	'-waarden'	Bronnen	Som tijd (ms& min)	
- Grafiek uit vorige pivot maken				
Tijd per bron (red):				
- Pivot		Fragmenten Red	Max EndTime C	
- Tijd in ms (in C3) = B3-B2				
- Tijd in min (in D3) = C3/86400000				
- Bronnen (rij: bronnen reduct toevoegen; bronnen kopiëren)				
- Pivot uit gemaakte tabel	'-waarden'	Bronnen	Som tijd (ms& min)	
- Grafiek uit vorige pivot maken				
Aantal switches per interval:				
-		Intervallen(10)	Som Switch Bronnen	
-			Detail m/z trans	
-			Reduct m/z trans	
Aantal switches naar bron:				
-		Bronnen	Som switch bronnen	
-		Detail m/z trans	Detail m/z trans	
-		Reduct m/z trans	Reduct m/z trans	
<b>Pivot Vlotheid:</b>				
Aantal karakters geschreven per interval		Intervallen (10)	Aantal doclength	
Aantal karakters geschreven per bron (gedetailleerd)		Fragmenten z Trans	Aantal doclength	
		bronnen detail z trans		

## Bijlage 8: Uitgeschreven retrospectieve interviews

\* Ontbrekend woord, onverstaanbaar van de audio opname.

Dennis B. (Niet-professional)

15 maart 2012

1	<p><i>Nikki: Kan je mij misschien eerst eens vertellen hoe je het schrijven van de e-mail juist hebt aangepakt? Hoe is dat verlopen?</i></p> <p>Dennis: Euh, eerst op die website gekeken, informatie gezocht. Eerst wat algemene informatie over de inhoud en waar het juist over ging en dan zo de praktische zaken: waar, wanneer en de prijs en zo.</p>
2	<p><i>Nikki: Had je dan op voorhand al gedacht van: ik ga dit zo aanpakken of...? Was dat een strategie die je een beetje in je hoofd had van: ik ga eerst wat algemeen en ga dan wat dieper? Of is dat gewoon zo gekomen?</i></p> <p>Dennis: Nee, ik had daar wel een beetje aan gedacht.</p>
3	<p><i>Nikki: En bij het schrijven van de tweet, hoe heb je dat daar aangepakt? Is dat op dezelfde manier verlopen? Heb je daar ook eerst algemeen gezocht of is dat anders verlopen?</i></p> <p>Dennis: Daar had ik dan minder plaats dus moest ik meer specifiek, euh, duidelijk schrijven waar het om ging. Dus dan heb ik direct wat praktische dingen gezocht. Zodat iedereen direct wist wat, ja.</p> <p><i>Nikki: En wat waren dan die praktische dingen die belangrijk waren voor jou?</i></p> <p>Dennis: De datum heb ik in de tweet gezet, waarover het ging heb ik er ook in gezet. Ja, toen was eigenlijk de 140 karakters al vol.</p>
4	<p><i>Nikki: Dus ja, je was dan voor het e-mailbericht op de website gaan kijken. Je hebt dan eerst wat algemeen opgezocht en dan eerder praktische dingen. Als ik iets zeg dat niet klopt, verbeter me dan hé? En als je dan informatie hebt gevonden op internet, dus je het dat dan gelezen, hoe heb je dat dan teruggekoppeld naar de e-mail? Hoe heb je dat aangepakt, de volgende stap eigenlijk?</i></p> <p>Dennis: Ja, zo het belangrijkste eruit gehaald, wat samengevat en dan geprobeerd om in eigen woorden te omschrijven wat dat ik dacht dat belangrijk was.</p>
5 [23:10 – eerste switch]	<p><i>Nikki: Ik ga meteen een paar fragmentjes laten zien van wat je allemaal hebt gedaan. Dan kan je ook eens kijken hoe dat allemaal werkt, die eyetracker. En dan zullen we nog kort enkele dingen bespreken, hoe het allemaal verlopen is.</i></p> <p><i>Nikki: Dus je leest op de eerste pagina en dan klik je door, eerst naar sprekers en dan meteen naar programma. Waarom ging je eerst naar sprekers?</i></p> <p>Dennis: Dat weet ik eigenlijk niet. Daar heb ik ook niets van gebruikt</p> <p><i>Nikki: Was dat eerder een klikfoutje?</i></p> <p>Dennis: Ja, ik denk het wel.</p> <p><i>Nikki: En waarom ben je op die moment over het programma beginnen lezen? Weet je nog waarom je dat toen deed?</i></p> <p>Dennis: Ik ben ze niet allemaal één voor één gaan lezen. Ik denk ook voor de tijd te weten, van hoe laat tot hoe laat het duurde.</p> <p><i>Nikki: Het was meer over de tijd dan voor de inhoud?</i></p> <p>Dennis: Ja, want ik ben ze niet echt gaan lezen</p> <p><i>Nikki: En weet je nog wat je daarna deed, nadat je deze pagina had bekeken?</i></p> <p>Dennis: Ja, ik heb toen naar die Locatie ook gekeken. Om te zien waar het was, maar ik weet niet of het daar vlak na was.</p> <p><i>Nikki: Nee, je bent eerst nog teruggekeerd naar de e-mail en we zien eigenlijk dat je niet echt verder gaat over dat programma of de uren. Was dat dan omdat je eigenlijk niet echt iets nuttigs had gevonden?</i></p> <p>Dennis: Jawel, want nadien heb ik dat er wel nog ingezet. Ja, dan heb ik toch eerst naar de inhoud, allé... ja.</p> <p><i>Nikki: Dat was geen bewust keuze dan, dit?</i></p> <p>Dennis: Nee, blijkbaar niet.</p>
6 [29:10 – herlezen van eigen tekst]	<p><i>Nikki: Dan gaan we naar een tweede fragmentje. Hier ben je eigenlijk een hele tijd aan het herlezen, klopt? En dan begin je te typen, maar dan toch maar niet. Wat wou je dan toen doen?</i></p> <p>Dennis: Ik wist niet goed waar ik dat moest zetten. Ik wou dat dan eerst daartussen zetten.</p> <p><i>Nikki: En wat wou je dan juist schrijven, waarover?</i></p> <p>Dennis: Ik denk iets meer over de inhoud toch nog, dat er zo praktijkervaringen werden toegelicht en zo van die dingen. Dat wou ik dan eerst apart zetten, maar nadien heb ik dat toch in de eerste alinea bijgezet.</p> <p><i>Nikki: Weet je nog wat je dan gedaan hebt, nadat je dat hierbij hebt gezet? Nee? We zullen eens kijken. Je bent</i></p>

	<p><i>echt een hele tijd aan het herlezen geweest. En was je dan aan het herlezen op schrijffouten, of wat je aan het nadenken? Waarom juist?</i></p> <p>Dennis: Op goede zinnen ook wel en of alles er in stond. Op schrijffouten niet denk ik want ik het subject staat al een schrijffout.</p> <p><i>Nikki: Ok, dan ben je terug gegaan naar het programma en een paar keer gewisseld. Dan ben je wat beginnen bij schrijven en wat zinnen verschoven. Waren er nog andere zaken waar je zelf iets over zou willen vertellen?</i></p> <p>Dennis: Nee, niets.</p>
7	<p><i>Nikki: Als je de e-mail aan het schrijven was, welk doel had je dan in je hoofd?</i></p> <p>Dennis: Om proberen ze te overtuigen om mee te gaan, maar toen ik op het einde aan het herlezen was dacht ik dat ik misschien nog iets harder moest aandringen maar dat heb ik uiteindelijk toch niet gedaan.</p> <p><i>Nikki: En waarom heb je dat niet gedaan?</i></p> <p>Dennis: Ik weet niet. Ik heb wel gezegd dat ik hen wil uitnodigen om mee te gaan, maar niet echt zo... en proberen te overtuigen dat het interessant was, maar niet echt half gedwongen zal ik maar zeggen.</p> <p><i>Nikki: Vind je het dan zelf goed zo of zou je normaal toch nog iets meer aandringen?</i></p> <p>Dennis: ik weet niet ik denk dat dit als eerste mail toch wel goed was. Als ze twijfelen of zeggen dat ze niet willen meedoen, dan zou ik misschien zeggen van: waarom niet, het is toch interessant en ... ja.</p>
8	<p><i>Nikki: Je zei al dat je hen wou overtuigen, kan je een paar zaken uit de e-mail aanhalen die je echt gebruikt hebt om ze te overtuigen?</i></p> <p>Dennis: Ja, dat het zeer boeiend lijkt, dat het over communicatie gaat en dat het voor communicatiewetenschappers... En dat er praktijkgerichte dingen inzitten dus dat dat toch nuttig kan zijn.</p> <p><i>Nikki: Was er dan nog iets? Nee? Want ik zie dat je rond het bedrag ook redelijk veel geschreven hebt.</i></p> <p>Dennis: Ja, dat is toch belangrijk vind ik, dat ze dat weten. Maar ik heb er dan ook bijgezet dat 100 euro nog niet veel is naar gelang dat je zoveel informatie krijgt en praktijkdingen. Dus dat is ook wel een argument om te overtuigen.</p>
9	<p><i>Nikki: Als je deze e-mail nu echt versturen aan Jolien, Nicky en Annet, hoe zouden ze daar dan op reageren denk je? Zouden ze dat raar vinden? Zouden ze dat normaal vinden?</i></p> <p>Dennis: Ik denk in de context dat we nu zitten dat ze het wel raar zouden vinden dat je echt al met congressen bezig bent, maar ik denk als je echt werk aan het zoeken bent of je werkt dan in de communicatiesector dat ze dat wel zouden appreciëren als je zegt van: kijk, dit heb ik gevonden.</p> <p><i>Nikki: En qua taal en informatie die erin staat en zo, zouden ze dat normaal vinden?</i></p> <p>Dennis: Ik denk het wel ja. Het is niet dan het echt heel formeel is, maar toch ook niet echt spreektaal.</p>
10	<p><i>Nikki: Als je deze e-mail nu naar iemand anders zou sturen, zou die er dan heel anders uitzien?</i></p> <p>Dennis: Dat ligt eraan wie die iemand anders is?</p> <p><i>Nikki: Als het iemand is, wel binnen communicatiewetenschappen, maar nu gewoon andere mensen van u les bijvoorbeeld.</i></p> <p>Dennis: Ah nee, ik denk dat ik dezelfde e-mail zou gebruiken.</p> <p><i>Nikki: Dus er zitten geen specifieke elementen in voor Jolien, Nicky of Annet? Hij is eerder algemeen aan communicatiewetenschappers gericht?</i></p> <p>Dennis: Ja.</p>
11	<p><i>Nikki: Ok, dan heb ik alles. Heel erg bedankt.</i></p>

Hanne K. niet-professional)  
19 maart 2012

1	<p><i>Nikki: Kan je misschien om te beginnen eens beschrijven hoe je die e-mail, hoe dat juist eens hebt aangepakt?</i></p> <p>Hanne: Ja, ik had al een paar dingen van met de twitter-opdracht van daarvoor, wist ik al een paar dingen. Ik heb wel eens op de site eerst zowat opgezocht wat ik allemaal ging vertellen van wanneer het is en waar en wat er juist in zit. En dan heb ik eigenlijk heel de tijd gewisseld tussen mail en website om alles wat ik belangrijk vond dat ik moest zeggen om dat er in te krijgen.</p>
2	<p><i>Nikki: Wat waren dat die zaken die je belangrijk vond?</i></p> <p>Hanne: Waarover het algemeen ging gaan, wanneer het plaatsvond, hoeveel we zouden moeten betalen, dat het een hele dag zou zijn, dat het ergens in Nederland zou zijn en de website meegeven voor als ze zouden willen kijken voor meer informatie.</p>

3	<p><i>Nikki: en dat je het op die manier wou doen, was dat iets dat je op voorhand wist? Van ik ga het zo aanpakken?</i></p> <p>Hanne: Ja, als je niet op voorhand weet wat je allemaal gaat zeggen, dan moet je wel eerst gaan kijken voor dat je uw mail kan typen.</p> <p><i>Nikki: Dus je bent eerst gaan kijken en dan heb je bedacht wat je wou schrijven? Wist je wat je erin wou zetten of?</i></p> <p>Hanne: Ja, ik wist wel wat ik erin wou zetten omdat je toch altijd als je mensen uitnodigt voor iets dat je toch wel informatie wil geven. Dat wist ik wel dat ik dat wou doen, maar ik moest wel eerst die informatie hebben.</p>
4	<p><i>Nikki: En bij het schrijven van de tweet, is dat op dezelfde manier verlopen? Wist je dan op voorhand van: 'Dit wil ik er in zetten'?</i></p> <p>Hanne: Nee, ik vind dat moeilijk omdat je dan eigenlijk in één zin moet zeggen wat je wil zeggen en niet een hele e-mail. Dus heb ik eerst wel die site meer bekeken denk ik, en dan heb ik het gewoon denk ik in één keer geschreven. Dat weet ik eigenlijk niet meer. Ik denk dat ik dat zo heb gedaan, dat je zo uiteindelijk heb je een algemeen beeld van: 'ah, daar gat het over en dat schrijf ik dan'. En dat moet dan ook nog eens de aandacht trekken want dat zouden dan mensen moeten lezen.</p> <p><i>Nikki: Dat is dan wel belangrijk voor u, die aandacht? Zijn er dan specifieke dingen?</i></p> <p>Hanne: Ja ik had er wel iets ingezet van 'interessant congres in' en dan waar het was denk ik dat ik er in heb gezet. Ik denk dat als je zo'n dingen dat je aan mensen wil laten zien dat je zoveel mogelijk praktische informatie in één zin moet zetten.</p>
5	<p><i>Nikki: Als ik het goed begrijp dan ben je op internet bij het twitter-bericht ben je eerst op internet gaan zoeken tot je een algemeen beeld had en dan heb je daarover geschreven? En bij de e-mail wist je toch wel een beetje van dit en dat wil ik er in en dan ben je wat gaan zoeken en dan heb je dat er in gezet?</i></p> <p>Hanne: Ja, klopt.</p>
6	<p><i>Nikki: We gaan een paar stukjes herbekijken en dan mag je mij uitleggen wat er juist gebeurt. Ik denk dat je hier aan het noteren bent want je hebt hier een tijdje niet op het scherm gekeken. Ik zal een beetje verder gaan, hier zien we duidelijk dat je aan het lezen bent.</i></p> <p>Hanne: Ik kijk ook regelmatig naar mijn toetsenbord want ik kan niet volledig blind typen.</p> <p><i>Nikki: Ja dat zag ik, dat is geen probleem hoor.</i></p>
7 [13:24 – eerste switch]	<p><i>Nikki: Ok, dus je bent begonnen met de eerste pagina te lezen en dan ben je gewisseld, ben je naar programma gaan kijken. Waarom deed je dat toen?</i></p> <p>Hanne: Omdat ik wou weten wie dat er, wat er dan juist gezegd ging worden over wat het dan praktisch ging gaan. Want ze zeggen wel: 'interne communicatie en organisatie', maar als je zo een paar stukjes van die mensen leest dan weet je zo altijd waar het juist. Want ik heb dat ook in die mail gezet zo van die ambassadeurs, dat staat er ook in. Allé zo dingen die ik dan interessant vond, dat ik dacht van: 'ah das plezant dat die komen'. Daarvoor ben ik wel naar dat programma gaan kijken want anders weet je wel: 'het gaat over communicatie'. Maar weet je zo niet wat er juist gezegd gaat worden of zo.</p> <p><i>Nikki: En je hebt dat helemaal gedaan aan het begin van uw e-mail want dan had je eigenlijk nog niet zoveel geschreven. Is daar een reden voor?</i></p> <p>Hanne: Ja, want ik denk dat ik daar aan het stuk ging beginnen waarover het ging gaan. Ik denk dat daar gaat komen van: 'Het gaat over interne communicatie en er komen verschillende sprekers of zoiets en die gaan het daar over hebben'. Ik denk dat ik dat daar heb getypt of misschien juist daaronder.</p> <p><i>Nikki: We zullen is zien. Ja, dan begin je inderdaad te schrijven over waar het juist over zou gaan. Dus dat was echt doelbewust van: 'Ik wil meer informatie en ik wil daar over schrijven'?</i></p> <p>Hanne: Ja.</p>
8 [13:27 – herlezen]	<p><i>Nikki: Dan daarna zijn er nog twee stukjes waar je... Hier ben je je eigen tekst aan het nalezen. Weet je nog wat je toen, was dat voor schrijffouten? Of was dat omdat je vast zat of?</i></p> <p>Hanne: Ja, waarschijnlijk wel want ik heb nogal wat schrijffouten getypt denk ik. Ik denk dat ik vond dat er nogal weinig stond. Want ik heb daarna nog iets bij getypt over. Ik heb dan die brainstorm sessies daar een punt achter gezet en dan heb ik getypt dat er sprekers gingen komen, ah nee die staan er al. Waarover ze het gingen hebben. Ik denk dat ik da nagelezen heb en dat ik dat erna dan heb bij getypt.</p> <p><i>Nikki: Dus toch ook wel wat op inhoud dat je aan het nalezen was, of begrijp ik dat fout?</i></p> <p>Hanne: Nee, ik zal wel nagelezen hebben op schrijffouten, maar ook wel op wat er al stond om er erna nog iets extra bij te typen.</p>
9	<p><i>Nikki: Ok, dan wissel je een paar keer tussen</i></p> <p>Hanne: Dan ben ik eigenlijk meer zo van die tekstjes gaan lezen om te zien waarover dat ze het gingen hebben, zo te zien. Of dan ben ik daar toch snel over gegaan.</p> <p><i>Nikki: En dan begin je hier nog eens terug te lezen en als ik het mij dan goed herinner dan heb ik je eigenlijk niets</i></p>

	<p><i>gedaan en dan ben je toch nog terug...</i></p> <p>Hanne: Ah ja, hier ben ik beginnen typen over wat ze het gingen hebben.</p> <p><i>Nikki: Dus dat was opnieuw toch wel bewust dat je bent gaan zoeken.</i></p> <p>Hanne: Ja. Wat wilt dat eigenlijk zeggen dat die bollen groter worden?</p> <p><i>Nikki: Dat is de tijd dat je daarop staart.</i></p>
10	<p>Hanne: Dan ben ik alles beginnen nalezen denk ik. Ik denk dat ik het helemaal heb nagelezen op schrijffouten en of ik alles erin had staan dat ik wou zeggen.</p> <p><i>Nikki: Dus dat was gewoon om het slot?</i></p> <p>Hanne: Ja, dat doe ik altijd eigenlijk als ik een mail stuur. Ik lees het gewoon helemaal na of ik geen stomme dingen getypt heb voor ik het verstuur. Zeker als het zo een beetje formeler is en als het uitmaakt dat er fouten instaan.</p> <p><i>Nikki: Maar het was niet dat je het gevoel had dat er iets miste en dat je er iets wou bijschrijven?</i></p> <p>Hanne: Nee, want ik heb er voor de rest ook niets meer bij geschreven denk ik. Of misschien, ik heb hier nog wel wat veranderd omdat het ging over een uitnodiging daar nog wel iets veranderd van.</p> <p><i>Nikki: Ja, dan ben je heel zorgvuldig gaan nalezen.</i></p>
11	<p><i>Nikki: En dan ben je het slot beginnen schrijven en dan euh, de onderwerp regel... dat heb je helemaal op het einde gedaan. Is dat je gewoonte?</i></p> <p>Hanne: Ja, ik doe dat altijd op het einde. Ik weet niet hoe dat komt. Ik schrijf eerst mijn mail en dan denk ik: 'Ah daar gaat het over dus dat is het onderwerp'.</p> <p><i>Nikki: Dus dat is afhankelijk van waar uw mail uiteindelijk over gaat?</i></p> <p>Hanne: Ja, want nu dan stond er zo, ik denk dat het onderwerp iets was van 'uitnodiging praktijkcongres' en dan heb ik daarna nog hier iets veranderd van 'daarvoor wil ik u uitnodigen' omdat ik dacht: 'Ja het gaat eigenlijk over een uitnodiging dus dan moet ik daar ergens inzetten. Want meestal, mijn onderwerpen zijn meestal zo een samenraapsel van woorden die ik al in mijn mail heb gezet. Dat is zo iets dat je er precies in terug vindt denk ik.</p> <p><i>Nikki: Kan ik daar dan uit opmaken dat je op voorhand niet perfect weet waar je mail over gaat? Dat je zo eerst ... ?</i></p> <p>Hanne: Ja, ik weet dan nog niet hoe ik dat in één zin ga kunnen samenvatten op voorhand. Ik schrijf eerst mijn mail en dan zeg ik: 'daar gaat het over, dat is dan het onderwerp'.</p>
12	<p><i>Nikki: Ok, dan denk ik dat.. Waren er voor u nog speciale dingen waarvan je zegt: 'Dat was wel anders dan dat ik dan anders heb gedaan'? Of is het allemaal verlopen zoals je dat anders doet.</i></p> <p>Hanne: Ik denk dat niet, nee.</p>
13	<p><i>Nikki: Als je die tekst aan het schrijven was, wat was dan u doel? Welk doel had je voor jezelf vooropgesteld?</i></p> <p>Hanne: Om degenen waar ik het naartoe ging sturen om hen zoveel mogelijk te informeren over iets dat ik interessant vond en om hen, niet echt te dwingen, maar wel met de vraag of ze het zien zitten om daar mee naartoe te gaan. Ik denk vooral om zoveel mogelijk informatie te geven over wat het juist ging gaan om hen ook warm te maken. Ik heb wel de site meegegeven, maar ik denk dat het belangrijkste er wel in stond.</p> <p><i>Nikki: Was het dan meer gewoon uitnodigen en warm maken of was het dan ook echt overtuigen?</i></p> <p>Hanne: Ik denk dat het meer uitnodigen was. Ik heb wel gezegd dat ik het interessant vond en dat ik het waard vond om er die 100 euro aan uit te geven, maar of dat nu echt anderen zou overtuigen, dat weet ik niet.</p> <p><i>Nikki: Dus het was niet dat je met bepaalde stukken uit je tekst hen echt uitdrukkelijk te overtuigen om mee te gaan?</i></p> <p>Hanne: Dat denk ik niet.</p>
14	<p><i>Nikki: Als je deze e-mail nu echt zou versturen aan Thomas en Michaël, hoe zouden ze dan reageren denk je? Dat kan zowel over inhoud gaan, als over taalgebruik en opmaak...</i></p> <p>Hanne: Die zouden misschien iets informeler reageren. Dat hangt er vanaf of dan ook die begeleiden in cc zou staan of niet. Of het echt tussen ons zou zijn, omdat je die mensen goed kent, of er toch nog zo een 'hoger' persoon bij in zou staan. Als dat zou zijn dan zouden ze wel ook op formele manier reageren, als dat niet zou zijn zouden ze veel informeler reageren.</p> <p><i>Nikki: Moest ik dat nu zo geschetst hebben, dan zou je dat dan ook informelere geschreven hebben? Normaal zou je dat zo niet sturen?</i></p> <p>Hanne: Nee, dan zou ik niet beginnen met 'beste leeronderzoekers' en eindigen met 'vriendelijke groeten'. Dan zou ik misschien gewoon beginnen met 'dag allemaal' of allé, misschien die 'beste' nog wel. Maar ik zou het niet, euh, misschien niet zo algemeen Nederlands typen. Een beetje meer dialect misschien.</p> <p><i>Nikki: In de hele tekst dan?</i></p> <p>Hanne: Ik zou wel dezelfde inhoud geven hoor, maar ik weet of ik het zo zou. Ik denk niet dat ik het zo zou getypt hebben, maar ik weet niet hoe ik het dan wel zou gedaan hebben.</p>

15	<p><i>Nikki: Moest je deze e-mail nu niet aan deze twee personen specifiek gericht zijn. Moest dat nu gericht zijn aan andere mensen uit je richting.</i></p> <p>Hanne: Die ik niet ken?</p> <p><i>Nikki: Jawel, gewoon andere mensen uit je richting, zou die er dan anders uit zien of zou dat dan dezelfde e-mail kunnen zijn? Bijvoorbeeld mensen uit je les waar je al met gepraat hebt?</i></p> <p>Hanne: Ah ja, als ik die nu niet zo goed zou kennen als degenen waar ik hem nu naar zou sturen, zou ik misschien niet die dingen typen van: 'Als jullie dit even interessant vinden als ik'. Of allé, misschien wel. Wacht hé. Dat eerste stuk zou ik zo laten, maar ik vind 'indien wij zouden deelnemen', dat vind ik al informeler. Dat is zo van 'als wij zo met z'n drieën daar naartoe zouden gaan', dat zou ik misschien niet gedaan hebben, dan zou ik het meer algemeen gehouden hebben. Als het mensen zijn die ik misschien niet zo goed kan dan zou ik het nog algemener gehouden hebben. Dan zou ik misschien ook niet met 'jullie' en zo doen.</p> <p><i>Nikki: Maar het is niet dat er elementen inzitten die echt specifiek voor die twee mensen bedoeld zijn?</i></p> <p>Hanne: Misschien omdat ik vrij veel 'jullie' gebruiken 'als je het even goed vind als ik', omdat dan toch precies zo 'we gaan met zijn drieën' is. Als dat mensen zouden zijn die ik minder goed ken dan zou ik denk ik die 'jullie's' er uit laten en het meer algemener formuleren. Dan komt het ook formuleren en droger over.</p>
16	<p><i>Nikki: Dan denk ik dat we alles hebben gehad. Ben je zelf tevreden over je tekst? Zou je hem zo verzenden in een echte situatie?</i></p> <p>Hanne: Ja, ik denk dat wel.</p> <p><i>Nikki: Dan hebben we alles gehad.</i></p>

Jolien S. (niet-professional)  
19 maart 2012

1	<p><i>Nikki: Kan je mij misschien eerst eens vertellen hoe je het juist hebt aangepakt, de e-mail, het schrijven? Hoe is dat verlopen?</i></p> <p>Jolien: Ik heb eerst het onderwerp al ingevuld en de aanspreking want dat wist ik dan al. En nog zo wat op de site at meer gelezen, gekeken van: wat is dat nu precies en zien welke informatie ik nog kan gebruiken om in de mail te zetten. En ook gekeken op de opdracht, hoe zit het juist met de kosten en zo. Dat heb ik er ook bij gezet. Het ging wel vrij vlot.</p>
2	<p><i>Nikki: Had je dan op voorhand al bedacht van: ik ga dit op die manier doen of...? Of ben je begonnen en dan?</i></p> <p>Jolien: Ik ben eigenlijk gewoon begonnen en dan nog een paar dingen veranderd of ertussen gezet.</p> <p><i>Nikki: Dus je hebt eigenlijk gewoon spontaan gezien?</i></p>
3	<p><i>Nikki: En bij het schrijven van de tweet, is dat op dezelfde manier verlopen?</i></p> <p>Jolien: Nee, daar heb ik eerder naar kerndingen gezocht. Wat ik zou kunnen gebruiken om kort en krachtig iets te zeggen. Ik heb bijvoorbeeld ook de naam van Jord Kelder erbij gezet in de tweet, maar in de e-mail bijvoorbeeld niet omdat ik hem zelf niet kende.</p> <p><i>Nikki: En waarom heb je dat in de tweet dan wel gezet?</i></p> <p>Jolien: Omdat, met uw volgers er dan gewoon meer mensen waarschijnlijk geïnteresseerd zijn en met de e-mail zijn er maar twee mensen die hem waarschijnlijk toch niet kennen.</p> <p><i>Nikki: En dan wou je iets meer informatie geven?</i></p> <p>Jolien: Ja, omdat dat vanuit communicatiewetenschappen zelf was.</p>
4	<p><i>Nikki: Als je dan naar internet ging en je informatie las, hoe heb je die informatie dan gebruikt? Hoe is dat juist verlopen?</i></p> <p>Jolien: Gewoon gekeken waar het was juist en wanneer. Gezien waarover het juist ging, ja.</p> <p><i>Nikki: Ben je dan echt aan het zoeken geweest naar bepaalde elementen waarvan je dacht: dat moet er echt wel in?</i></p> <p>Jolien: Ik wou zeker weten waar het was, want we moeten er natuurlijk geraken. En dan heb ik gezien op dat kaartje rechts dat het in Nederland was en onderaan zag ik dan ook hoe we er met het openbaar vervoer konden geraken. Dat heb ik dan ook in de mail gezet, dat we er met de trein kunnen geraken.</p> <p><i>Nikki: Was dat dan belangrijk dat openbaar vervoer?</i></p> <p>Jolien: Ja, want voor studenten is het niet vanzelfsprekend dat je gewoon met de auto kan gaan. Ik heb zelf ook mijn rijbewijs nog niet, dus.</p>
5	<p><i>Nikki: We gaan een paar stukjes herbekijken. Dan kan je ook eens kijken hoe het er juist uitziet.</i></p> <p><i>Nikki: Hier vroeg je aan mij waar Bussum juist was en dan heb ik u aan de rechterkant doorverwezen. Had je dat</i></p>



<p>[17:55 – eerste switch]</p>	<p><i>daarvoor al gezien, dat het er stond?</i>  Jolien: Nee, met die tweet had ik al wel gezien dat daar programma stond, maar ik had niet gezien dat daar Locatie&amp;Route stond.  <i>Nikki: Want je hebt daar geen gebruik van gemaakt, van programma of sprekers. Waarom heb je dat niet gebruikt?</i>  Jolien: Omdat ik dacht dat programma dit (linkse band) ook was eerst, en dat dan dit (congres) gewoon een onderdeel was. Maar ik vond het raar dat dat dan op verschillende dagen was. Ik wist ook niet goed wat dat juist allemaal inhield.  Nikki: Dat was eigenlijk het congres waar het over ging en meer informatie vond je aan de rechter kant. Maar je hebt dus niet doorgelikt naar programma. Was dat omdat je dat niet de moeite vond om daar zo diep op in te gaan of omdat het jet gewoon niet te binnen is geschoten om daar naartoe te gaan?  Jolien: niet te binnen geschoten, nee.</p>
<p>6 [18:07]</p>	<p><i>Nikki: Dus dan ben je doorgelikt naar Locatie &amp; Route. Weet je nog wat je daarna hebt gedaan?</i>  Jolien: dan heb ik getypt dat je er met de trein kan geraken omdat ik dan had gelezen over het openbaar vervoer.</p>
<p>7 [21:40 – herlezen van eigen tekst]</p>	<p><i>Nikki: Dan een tweede stukje. Uw tekst was eigenlijk vrij snel af. Je was vrij snel aan je slot bezig. Maar dan begin je nog na te lezen of wat ben je dan aan het doen?</i>  Jolien: Ja ik heb dat nagelezen en gezien of er nog iets bij moest. Ik moest die link er nog bijzetten.  <i>Nikki: Wist je dat op voorhand, dat je die link erbij moest zetten?</i>  Jolien: Nee ik was aan het nalezen en dan dacht ik dat de link er nog bij moest.  <i>Nikki: En dat heb je dan gewoon, of? Heb je dan nog iets anders toegevoegd?</i>  Jolien: Ja. Nee, niets anders meer denk ik.  <i>Nikki: Hier ben je dan nog aan het nalezen. Is dat dan vooral op inhoudelijke dingen, schrijffouten of?</i>  Jolien: Inhoudelijk vooral.  <i>Nikki: Was er iets speciaal dat je nog aan het denken was toen? Want ik zie je hier een paar keer weer naar boven kijken en...</i>  Jolien: Ik weet het niet. Ik denk gewoon aan het nalezen en kijken of er echt alles instaat en wat ze zouden moeten weten.  <i>Nikki: En die link, wist je op voorhand waar je die wou zetten of?</i>  Jolien: Ja, ergens op het einde, maar. Ik was eerst aan het zetten om hem hier of daar te zetten, maar dan toch maar op het einde.  <i>Nikki: Dan heb je de link er gezet en dan heb je nog eens nagelezen, wat geknipt en geplakt.</i>  Jolien: Ja, ik vond dat lastig dat die link er zo onder stond, want ik wou dat ernaast zetten zodat dat duidelijker was, maar ja.  <i>Nikki: Puur voor opmaak dan?</i></p>
<p>8 [23:38]</p>	<p><i>Nikki: Dan ben je daarna nog eens terug naar de website gaan kijken. Waar was je toen naar op zoek?</i>  Jolien: Om eventueel nog wat meer informatie om over dat congres zelf nog te schrijven. Ik had eigenlijk gewoon naar dat programma moeten kijken dan.  <i>Nikki: Dat is wel iets dat je had willen doen dan? Iets meer inhoudelijk dan?</i>  Jolien: Ja, want ik heb gewoon kort gezegd dat er een congres is, maar.  <i>Nikki: En waarom heb je dat dat niet gedaan?</i>  Jolien: Omdat ik gewoon niet wist dat er nog meer informatie op de site zou zijn.</p>
<p>9</p>	<p><i>Nikki: Als je nu die tekst bent beginnen schrijven, met welk doel heb je dat dat gedaan? Wat was de bedoeling van die tekst voor u?</i>  Jolien: Om te proberen de andere te overtuigen om mee te gaan.  <i>Nikki: En zijn er dan bepaalde elementen in de tekst die je kunt aanduiden waarmee je hebt geprobeerd om dat te doen, dat overtuigen?</i>  Jolien: Ja, bijvoorbeeld ook als toekomstige communicatiewetenschappers. Zeggen dat we er wel mee bezig zijn en misschien dat het jullie ook interesseert als student daarvan.  <i>Nikki: voor de rest nog iets?</i>  Jolien: Nee, niets.</p>
<p>10</p>	<p><i>Nikki: Als je deze e-mail nu echt zou versturen aan Julie en Colombine, hoe zouden ze er dan op reageren denk je?</i>  Jolien: Persoonlijk of qua mail?  <i>Nikki: zouden ze dat raar vinden of? Als de e-mail zouden krijgen in hun inbox, qua zicht en inhoud. Hoe zouden ze erop reageren denk je?</i>  Jolien: Ik denk niet dat ze zouden meegaan. Het is ook te ver en allemaal wat te professioneel allemaal. Zo'n congres, nog nooit meegemaakt en dan met drie daar ineens naartoe gaan... Dat zou een beetje raar zijn.</p>

	<p><i>Nikki: En qua opmaak en taalgebruik, is dat zoals je dat anders zou doen? Zoals jullie dat gewoon zijn?</i>  Jolien: Ik heb nu zowat een tussenweg gekozen, beetje beleefd gebleven. Gewoon nog wel groetjes en zo. Maar omdat ik wist dat die prof er dan bij zou staan... Anders zou ik wel gewoon gezegd hebben: Hey Julie en Colombine.  <i>Nikki: Maar qua inhoud zou het wel hetzelfde zijn?</i>  Jolien: Ja, ongeveer wel hetzelfde zijn denk ik.</p>
11	<p><i>Nikki: Als je hem nu niet aan deze specifieke studenten gestuurd zou hebben, maar aan andere studenten uit communicatiewetenschappen, zou die tekst er dan anders uitgezien hebben?</i>  Jolien: Ja bijvoorbeeld die 'alles in orde met jullie?' zou ik al weggelaten hebben en ook die 'hopelijk tot snel'. Ik zou ook mijn achternaam erbij zetten denk ik.  <i>Nikki: Omdat het dan gericht is aan mensen die...?</i>  Jolien: Die mij niet kennen, ja.  <i>Nikki: En als je het nu bijvoorbeeld aan vrienden uit de les zou sturen? Maar niet aan die twee, maar aan andere mensen? Zou er dan iets veranderen?</i>  Jolien: Dan zou ik niet beginnen met: ik was net even aan het rondsurfen. Gewoon: aah, ik heb dat gezien op het internet.  <i>Nikki: Dan zou het iets informeler zijn?</i>  Jolien: ja.</p>
12	<p><i>Nikki: Maar er zitten geen elementen in die specifiek voor die twee studenten zijn?</i>  Jolien: nee, niet echt.  <i>Nikki: En als je dat zou sturen aan mensen die wel een rijbewijs en een auto hebben, zou je dan de nadruk ook zo leggen op dat openbaar vervoer en de treintickets?</i>  Jolien: Ja, dan zou ik zeggen, maar dan ook zo van: of we kunnen eventueel ook met de auto gaan. Maar dan wel zeggen dat ik dat zelf niet kan, maar als zij bereid zijn.</p>
13	<p><i>Nikki: Ben je nu zelf tevreden over je tekst? Zou je hem zo ook echt versturen?</i>  Jolien: Misschien wel wat meer informatie gegeven hebben over waarover het juist gaat. Maar voor de rest niet echt.</p>
	<p><i>Nikki: Ok, dat was alles. Dank u wel.</i></p>

Kristof V. d. L. (Niet-professional)  
20 maart 2012

1	<p><i>Nikki: Om te beginnen, zou je mij misschien eens kunnen vertellen hoe je dat hebt aangepakt het schrijven van de e-mail? Hoe is dat juist verlopen?</i>  Kristof: Eerst vertellen waar het, wat eigenlijk mijn plan was. Vertellen waar het over gaat, dat ze misschien ook zin krijgen om mee te gaan. En dan op het laatste zo de praktische informatie, dingen die ze ook wel graag willen weten.  <i>Nikki: En wat was dan belangrijke informatie voor u dat er zeker moest instaan?</i>  Kristof: Waar het eigenlijk over ging. Dat is zo een beetje gelijk met die korte informatie hier en daar dingen zijn... Misschien omdat dat bedrijfscommunicatie is. Als je later zelf in die branche gaat werken, dat het dan misschien wel interessant is. Ook omdat het allemaal communicatiewetenschappers zijn. En dan wat praktische informatie: waar het is, hoeveel het kost. Dan ook van 100 euro dat is niet zo veel als je ziet dat het normaal 700 en zoveel euro kost.</p>
2	<p><i>Nikki: Ok, had je dan op voorhand in je gedachten dat je het op die manier wou aanpakken? Had je dat op voorhand een beetje uitgedacht of ben je gewoon begonnen en.. ?</i>  Kristof: Dat is wel op voorhand denk ik. Dat is gewoon de hoofdindeling van je moet een case schrijven en dan de verschillende blokjes. En dan begin ik meestal gewoon te schrijven, soms ga ik nog wel terug om er iets bij te schrijven of iets te veranderen.  <i>Nikki: Maar had je dan op voorhand een idee van: 'ik wil het toch wel in die vorm op mail zetten'?</i>  Kristof: Ja, nee maar. Ik schrijf ook mails zoals ik meestal mails schrijf. Met een case, een soort kleine intro.  <i>Nikki: Dus het plan van uw mail was dan wel een beetje op voorhand uitgedacht, van eerst een inleiding?</i>  Kristof: Maar ik heb wel ongeveer de vorm van hoe ik meestal mails schrijf en dat is dan zo automatisch dat er een beetje in passen.</p>

3	<p><i>Nikki: En bij het schrijven van de tweet? Hoe is het daar verlopen, ging dat op eenzelfde manier?</i></p> <p>Kristof: Ik probeerde mij gewoon even te herinneren hoe ik een tweet... ik heb nog niet veel tweets geschreven, maar je leest er wel en dan. Even nadenken hoe die er meestal uitzien.</p> <p><i>Nikki: Dus dat heb je eerst gedaan dan? Daarover nagedacht?</i></p> <p>Kristof: Ja, eerst nagelezen van wat ik er het beste in kon zetten. Want je hebt niet veel plaats dus je moet wel zien dat de datum en het hoofdthema voor mensen die geïnteresseerd zouden zijn. Dat ze... Als je via twitter eerst nog zou moeten uitzoeken waar het over gaat dan, dan heb je ook... je hebt dan minder de neiging om het ook effectief te gaan doen.</p> <p><i>Nikki: En je bent dan op internet gegaan, ben je dan beginne lezen of ben je dan bepaalde elementen beginnen zoeken? Hoe is dat verlopen, dat op internet gaan kijken?</i></p> <p>Kristof: Eerst dan gewoon naar die korte inhoud zo eens lezen en voor de rest bij de praktische informatie waar het juist te doen was en bij sprekers, misschien dat daar iemand bekend stond. Zo ***</p> <p><i>Nikki: Dus je bent bepaalde elementen wel echt specifiek gaan zoeken?</i></p> <p>Kristof: Ja, vooral de praktische informatie. Omdat je die dingen niet zo... er stond dat het is Bussum te doen was, maar ik wist ook niet vanbuiten waar dat juist ligt. Dus dat wou ik ook even zoeken om erbij te zetten van het is in Nederland. Dat ze ook weten naar waar ze moeten.</p>
4	<p><i>Nikki: Ok, we zullen een paar stukjes herbekijken. Om te beginnen wou ik een stukje van je.. Bij het schrijven van je twitterberichtje ben je niet direct naar de website van het congres gegaan. Je bent niet naar de link van op de opdracht gegaan. Je hebt een andere, een heel aantal websites bezocht. Was dat bewust, waarom deed je dat toen?</i></p> <p>Kristof: Ik doe meestal gewoon via Google. Ik typ meestal gewoon de hoofdingen in om te zien welke website de meeste uitleg geeft. Dat is eigenlijk ook... om te zien of ik wel op de juiste site was. Ik had ook in het begin niet gezien dat de link die erbij stond echt bij het evenement hoorde. Ik dacht dat misschien dat je via een andere site er zou geraken, maar uiteindelijk was dat dan niet echt nodig.</p> <p><i>Nikki: Aah ok, en heb je dan met een bepaald doel naar die andere websites gekeken of was je gewoon op zoek naar de juiste website?</i></p> <p>Kristof: Gewoon de website zoeken.</p> <p><i>Nikki: En heb je dan van die andere websites ook informatie gebruikt?</i></p> <p>Kristof: Nee, niet echt. Er stond gewoon ofwel dezelfde korte inhoud of een link met een doorverwijzing, maar er stond niet echt meer dan wat op die hoofdwebsite stond.</p>
5	<p><i>Nikki: Dan zullen we naar de e-mail gaan. Je hebt eigenlijk eerst heel wat geschreven. Zijn dat dingen die je 'verzonnen' hebt, om het zo te zeggen? Van waar haal je die informatie die je eerst schrijft? Want het duurt eigenlijk redelijk lang voor je op internet gaat bij de e-mail.</i></p> <p>Kristof: Ja een deel van.. dat eerste was eigenlijk aan de hand van de context. Je moest zeggen dat je geïnteresseerd was. Het is nogal raar om te zeggen van 'Hallo' en dan over het ding te beginnen. Eerst wat het doel was van de mail en dan had ik een paar dingen geschreven van wat ik nog wist van de tweet, waar het juist over ging. En dan ben ik gaan zien bij de korte inhoud voor wat ik het beste nog van kon meenemen in de mail zelf.</p>
6	<p><i>Nikki: En wanneer heb je dan beslist om wel naar internet te gaan? Weet je nog waarom je toen op die moment naar internet ging?</i></p> <p>Kristof: Om te zien van.. Ik wist dat het ook over sociale media ging en dat ze communicatie probeerden aan te passen maar wat er voor de rest stond, ander manieren, dat was ik nog even aan het zien. En dat ik toch wel het juiste schreef, dat ik niet gewoon schreef waar ik dacht dat het over ging.</p> <p><i>Nikki: Dus je hebt eerst geschreven, en dan wou je even nakijken of het wel klopte?</i></p> <p>Kristof: Ja, en dan wat uitgebreid.</p>
7	<p><i>Nikki: Ok, die rode bollen dat zijn je ogen. En dan zien we hier dat je echt wel alles gaat lezen. Dan lees je een hele tijd en dan ga je terug schrijven. Als je ongeveer in de helft zit, zeg ik je dat je meer informatie aan de rechterkant kon vinden. Had je dat ervoor al gezien?</i></p> <p>Kristof: Ik weet niet. Er stond links en rechts zo allemaal dingen. Ik dacht dat dan gewoon doorverwijzingen waren naar andere dingen. Ik had niet gezien dat dat nog echt meer informatie over het evenement zelf was.</p> <p><i>Nikki: Dus ervoor had je niet echt gezien dat dat er nog bij hoorde.</i></p> <p>Kristof: Ook voor de *, omdat het doel was.. Dat was gewoon omdat er ook nog in het klein de locatie stond. Voor de rest had ik niet echt *.</p>
8 [15:41 – eerste switch]	<p><i>Nikki: Dan denk ik dat het hier ongeveer is dat... Hier zeg ik dat je ook aan de kant kan klikken en op die moment ben je gaan doorklikken, klopt? Dan ga je eerst naar locatie en route, waarom was dat?</i></p> <p>Kristof: Vooral omdat met die locatie in het begin, ik wist niet echt waar hjet was. Ik had wel hier gezien waar het te doen was, maar ik had nog niet gezien dat je daar bij locatie.. om te zien waar het juist was.</p>

	<i>Nikki: Omdat je dat niet kende?</i>
9	<i>Nikki: En weet je nog wat je daarna gedaan hebt?</i> Kristof: Ja, omdat ik ook had gezien van wie er eigenlijk kwam praten, was ik daar voor aan het kijken. Om te zien of er ook mensen waren die ik kende. En dan ook de dagvoorzitter om ook mee te geven voor misschien andere mensen die hem beter kennen of zo.
10	<i>Nikki: Ok, hier ga je inderdaad door naar Sprekers en Programma. Heb je dat programma ook echt gelezen?</i> Kristof: Nee, ik heb dat gewoon, een kort overzicht. <i>Nikki: Dus je hebt daar buiten de naam van de dagvoorzitter niet echt iets uitgehaald?</i> Kristof: Ook omdat het nog een mail was, daarom heb ik ook de link meegegeven voor als ze dat in detail willen zien, dat ze het zelf nog kunnen nalezen. Omdat het anders veel te lang wordt.
11 [15:44 – herlezen]	<i>Nikki: Hier heb je een tijdje gepauzeerd, na dit stuk. Wat was je toen aan het doen? Dan ben je beginnen nalezen?</i> Kristof: Ja, dat was gewoon even om, dat laatste stuk. Ik wou eigenlijk iets zeggen, maar ik was ook aan het zien hoe ik dat het beste kon verwoorden of waar ik dat het beste kon zetten. <i>Nikki: Ja, maar hier ben je dus beginnen nalezen dacht ik.</i> Kristof: Ja, daar was ik nog aan het zien of je je via de site kon inschrijven dan heb ik dat er ook nog een beetje bijgezet. <i>Nikki: Dan ben je ook het onderwerp nog gaan aanpassen, waarom was dat?</i> Kristof: Om de datum er nog bij te zetten. Omdat dat ook meestal het eerste is wat ze willen weten van de hoeveelste is het te doen. Dat ze ook direct weten van 'dan kan ik of niet'.
12	<i>Nikki: Ok, dan denk ik dat je heir gedaan hebt. Klopt het dat je je tekst eigenlijk niet echt naleest?</i> Kristof: Nee, dat is wanneer ik aan het schrijven ben dan doe ik zo... Wat ik gedaan heb, dan lees ik het na. Dan schrijf ik ook nog zo.. <i>Nikki: Maar het is niet dat je je tekst op het einde nog helemaal doorleest?</i> Kristof: Dat doe ik zo tussendoor, in stukjes. Maar op het einde dat.. <i>Nikki: Dus anders is dat ook zo?</i> Kristof: Ja, altijd maar het laatste gedeelte dat ik heb geschreven
13	<i>Nikki: Ok, ik heb nog een paar korte vraagjes om af te sluiten. Als je die tekst aan het schrijven was, wat was dan het doel dat je voor jezelf voor ogen had? Met welk doel heb je die tekst geschreven?</i> Kristof: Vooral omdat de opdracht voor mensen uit te nodigen, hoe ik dat misschien best zou kunnen.. mensen overtuigen om mee te gaan. <i>Nikki: Dus het was voor jou toch wel echt overtuigen? Meer dan informeren?</i> Kristof: Ja, omdat.. als je ergens naartoe gaat en je stuurt naar andere mensen dan is dat voor mij meestal om te kijken of anderen geïnteresseerd zijn om mee te gaan. Omdat dat gezelliger is als ze mee kunnen gaan.
	<i>Nikki: En hoe heb je dan geprobeerd om dat doel te bereiken? Kan je mij wat elementen aanduiden waarvan je zegt van 'dat is echt wel om hen te overtuigen om mee te gaan'?</i> Kristof: Dat tweede deel. Waar het eigenlijk over ging. Dan had ik ook vooral dingen proberen te tonen die aansluiten bij wat je tijdens de les ziet, dingen die echt met je vak te maken hebben. Daarom dat ik ook zei op het einde 'als je later iets wil doen in die, communicatie van een bedrijf' dat het ook handig zou zijn om daarmee mee te zijn.
	<i>Nikki: Ik zag dat je hier eerst 'we' had geschreven, en daarna wordt dat 'jullie'. Was daar een reden voor? Omdat je weet dat zij geïnteresseerd zijn in bedrijfscommunicatie of?</i> Kristof: eerder onbewust, omdat je er van deze mail wel vanuit gaat dat je zelf wel zal gaan en dat je niet weet of de anderen gaan meegaan?
	<i>Nikki: Als je deze mail nu echt zou versturen, hoe denk je dan dat ze erop zouden reageren?</i> Kristof: Ik denk dat dat vooral van zichzelf afhangt, of ze dat regelmatig doen. Of ze daar wel mee in geïnteresseerd zijn om mee naar een congres of zo te gaan. Als je dat van uzelf nooit doet en ze sturen zo iets, dan heb je van uzelf ook minder de neiging om daar naartoe te gaan. <i>Nikki: En afgezien van het onderwerp, maar qua stijl en opmaak. Denk je dan dat ze zouden verschieten als ze zo'n mail van je krijgen?</i> Kristof: Ik denk toch zeker met dit onderwerp, dat je mensen probeert te overtuigen om mee te gaan, dan denk ik wel dat ze dan wel verwachten dat het wat langer is en dat je probeert zoveel mogelijk te zeggen. Als je gewoon een mail stuurt om iets te vragen of gewoon iets mee te delen dat gaat het automatisch informeler en korter zijn. <i>Nikki: Maar moest dit echt zijn, dan zou je dat wel op die manier ook gedaan hebben? Als je het thuis geschreven</i>

	<p><i>had, en het zou een echte situatie zijn, had je dat dan op dezelfde manier gedaan?</i></p> <p>Kristof: ja, alleen ja gewoon dat nu, het iets algemener genomen. Omdat je ook zei dat ik me moest voorstellen dat de prof er mee in zou zitten, daar een beetje rekening mee gehouden. Ik denk dat als je het stuurt aan mensen die je kent, dat je dan automatisch informeler gaat zijn. Ik heb er hier ook een beetje rekening mee gehouden dat je niet enkel naar studenten stuurt, maar om het een beetje algemener te houden.</p> <p><i>Nikki: En moest je het nu wel enkel naar Julie en Stefan gestuurd hebben, in hoeverre zou die er dan anders uitzien?</i></p> <p>Kristof: Misschien het middenstuk, daar misschien meer focussen op waarom dat misschien handig kan zijn. En ook misschien zeggen waarom ik zelf wil gaan, wat ik er zelf interessant aan vind. Maar langs de andere kant, als je enkel zegt over wat jezelf vindt, dan zeg je nog altijd niet waarom het interessant is in het algemeen. Maar voor de rest denk ik dat het grotendeels hetzelfde zal blijven.</p>
	<p><i>Nikki: En als deze mail nu gestuurd zou worden, als je die zou schrijven voor andere leerlingen binnen uw opleiding of daarbuiten, mensen die geïnteresseerd zijn in communicatiewetenschappen, in hoeverre zou die er dan anders uitzien? Als hij niet aan Julie en Stefan gericht is maar aan andere?</i></p> <p>Kristof: Als het echt groot is dan zou ik niet direct vragen of ze met u mee gaan, maar eerder informeren of..</p> <p><i>Nikki: Maar als het ook aan een beperkt aantal mensen is, bijvoorbeeld andere twee mensen en niet specifiek aan Julie en Stefan, zou het er dan anders uitzien?</i></p> <p>Kristof: Ik denk dat dat.. ik ken hen wel en ik praat er mee, maar het is nu niet dat het echt persoonlijke vrienden zijn. Ik denk dat dat in het algemeen wel hetzelfde zal blijven.</p> <p><i>Nikki: dus het is niet dat er elementen inzitten die specifiek voor hen zijn?</i></p>
	<p><i>Nikki: Ok, dan denk ik dat we alles hebben gehad. Ben je zelf tevreden van je tekst? Zou je hem zo durven versturen?</i></p> <p>Kristof: Ja, ik denk het wel.</p>
	<p><i>Nikki: Was er nog iets dat je zelf wou toevoegen?</i></p> <p>Kristof: Nee, niet echt.</p> <p><i>Nikki: Ok, heel erg bedankt. Dan kunnen we hier eindigen.</i></p>

Lore V. E. (Niet-professional)  
19 maart 2012

1	<p><i>Nikki: Om te beginnen, kan je misschien kort eens omschrijven hoe je dat juist hebt aangepakt, het schrijven die e-mail?</i></p> <p>Lore: Ik heb eerst even naar de eerste pagina gekeken, de informatie die daar op stond, en dan ben ik de eerste dingen beginnen schrijven, de eerste informatie. Ik heb eerst wat informatie gegeven en gevraagd wat ze ervan vonden. En dan toen je zei dat de informatie rechts stond nog extra, die had ik eerst niet zien staan. Ik was nog aan het zoeken geweest naar de locatie ook. Dus dat heb ik er daarna dan nog bijgezet. Locatie en twee sprekers.</p> <p><i>Nikki: En als je daaraan begonnen bent aan die e-mail, ben je dan eerst nog terug naar de website gegaan. Je bent eerst nog terug gaan lezen?</i></p> <p>Lore: Ja, maar alleen zo het eerste stukje.</p>
2	<p><i>Nikki: Was dat een bewuste keuze om die taak zo aan te pakken? Was dat op voorhand zo gepland, had je dat in je hoofd dat je het zo wou aanpakken? Of was het eerder spontaan?</i></p> <p>Lore: Ik denk eerder spontaan</p> <p><i>Nikki: Dus je hebt dat niet eerst uitgedacht van: 'ik ga dat en dat in mijn e-mail zetten'?</i></p> <p>Lore: Ja, sowieso wel een beetje van locatie en zo. Maar ik denk dat dat ook een beetje spontaan komt, dat je zoiets in een e-mail zet. Denk ik, ik heb er niet echt zo over nagedacht.</p>
3	<p><i>Nikki: En bij het schrijven van de tweet, hoe is dat daar verlopen. Was dat op dezelfde manier?</i></p> <p>Lore: Dat was iets meer zoeken zo. Omdat ik het niet gewoon ben om tweets te schrijven. Ik heb dat eigenlijk nooit gedaan. Dus dat was iets langer...</p> <p><i>Nikki: En hoe is dat dan juist verlopen?</i></p> <p>Lore: Ik heb eigenlijk heel lang naar die eerste pagina zitten kijken, van die dingen. Ook omdat je dan heel beperkte plaats hebt. Je moet een beetje kiezen wat je erin zet. En veel is dan uiteindelijk ook niet.</p> <p><i>Nikki: En wat was er dan belangrijk voor u?</i></p> <p>Lore: Dat het over interne communicatie ging, die sleutelrol die conversatie. Ja, dat dat er instond toch.</p> <p><i>Nikki: Dus vooral over het onderwerp dan?</i></p>

4	<p><i>Nikki: Als je op internet aan het zoeken was, of aan het lezen was.. je hebt bepaalde informatie gelezen, hoe heb je die dan gebruikt. Wat heb je daar dan meestal mee gedaan, hoe is dat verlopen?</i></p> <p>Lore: Ja, een beetje samengevat, wat ik gelezen had, je kan er ook niet alles inzetten. De belangrijkste dingen er uitgehaald. Voorbeeldjes van sprekers en zo. Ik heb er twee ingevoegd.</p> <p><i>Nikki: En als je dan bent gaan zoeken, heb je dan echt doelbewust gezocht naar bepaalde informatie?</i></p> <p>Lore: Ja, die locatie heb ik echt wel gezocht, dat wist ik dan pas als je zei van... Ja, dat stond ook wel onder de foto. Had ik ook wel zien staan. Dus die locatie daar ben ik wel even naar aan het zoeken geweest, omdat dat toch wel belangrijk is dat dat in de mail staat. Voor de rest ben ik niet echt heel hard gaan zoeken naar iets.</p> <p><i>Nikki: Dan heb je gewoon wat rond gekeken?</i></p>
5 [15:31 – eerste switch] [15:33]	<p><i>Nikki: Dan zullen we een paar stukjes herbekijken. Dus hier zien we dat je aan het lezen bent. Het is eigenlijk pas vrij laat dat je doorklikt naar ... Je hebt eigenlijk al heel wat geschreven. Dan zei ik dat je het rechts kon vinden. Want je e-mail was eigenlijk al afgesloten. Als ik het niet had gezegd dan had je dat waarschijnlijk.</i></p> <p>Lore: Ja, dan had ik dat waarschijnlijk zo, ja.</p> <p><i>Nikki: en dan heb je doorgeklikt, eerst naar locatie en route.</i></p> <p>Lore: omdat ik zeker wou weten, ja Bussum ik wist niet of dat bestond. Dus ik had die Spant! Bussum wel zien staan, maar ik wist niet of dat een plaatsnaam zou zijn. En dan wist ik het dus wel.</p> <p><i>Nikki: Dus dan heb je dat eerst nog een nagekeken. Wat heb je dan daarna gedaan, weet je dat nog?</i></p> <p>Lore: Ik denk naar programma gekeken.</p> <p><i>Nikki: Eerst sprekers, maar daar was het dan niet? Naar wat was je dan op zoek op dat moment?</i></p> <p>Lore: Eventueel wat voorbeelden om iets aan te halen, waarover dat, wie er net ging komen spreken.</p> <p><i>Nikki: Hoe heb je dat dan hier aangepakt? Wat heb je dan juist gedaan?</i></p> <p>Lore: Ik heb niets gelezen eigenlijk. Ik heb gewoon de namen en de foto's bekeken. En dan heb ik er twee, eentje dat wat meer vanboven stond er uitgepikt en eentje wat meer vanonder om als voorbeeldje te geven.</p> <p><i>Nikki: En waarom die twee als voorbeeld?</i></p> <p>Lore: De eerste was eerder willekeurig. De tweede was omdat dat zo van unicef was, omdat dat toch zo een bekende organisatie is. Dat sprong een beetje in het oog, ik dacht van...</p>
6 [15:29]	<p><i>Nikki: Hier ben je eigenlijk... Je hebt op dit moment al het meeste geschreven. En dan doen je die 'wat denken jullie', daar had je precies wat moeite mee.</i></p> <p>Lore: Ja, en dan heb ik die denk ik daar terug bijgezet of zo. Ik weet het niet. Om toch een beetje zo een antwoord te krijgen.</p> <p><i>Nikki: Wat ging er dan om in je hoofd, omdat je daar toch echt mee aan het spelen was?</i></p> <p>Lore: Ja, omdat ik dacht dat er misschien geen * einde kwam.</p> <p><i>Nikki: Gewoon puur voor de tekst dan?</i></p> <p>Lore: Ja.</p>
7 [15:30 – herlzen]	<p><i>Nikki: Hier ben je dan aan het nalezen, geloof ik. Ben je dan op typefouten aan het nalezen, of ook andere dingen?</i></p> <p>Lore: Ja, ook nog aan het zien alles er wat in staat eigenlijk en typefouten ook.</p> <p><i>Nikki: En heb je dan nog veel veranderd aan dit stuk?</i></p> <p>Lore: Euh, niet echt denk ik.</p> <p><i>Nikki: En dan ben je je slot beginnen schrijven. En dan heb ik gezegd dat je nog informatie kon vinden. Dan heb je nog een aantal dingen toegevoegd.</i></p> <p>Lore: Ja, ik denk het wel.</p> <p><i>Nikki: En dan hier begin je nog eens na de lezen.</i></p> <p>Lore: Daar stonden toen met dat toevoegen nog een paar...</p> <p><i>Nikki: Dus dat was ook enkel op typefouten of ?</i></p> <p>Lore: Toen ik eigenlijk klaar was denk ik.</p> <p><i>Nikki: En dat doe je normaal ook? Gewoon op het einde alles nalezen.</i></p> <p>Lore: Ja.</p>
8	<p><i>Nikki: Ok, ik zal het zo even laten staan dan kan je je tekst nog eens herbekijken als je wil. Als je die tekst aan het schrijven was, welk doel had je dan voor ogen voor jezelf? Voor de tekst, welk doel had die tekst voor jou?</i></p> <p>Lore: Degenen waaraan het gericht was een beetje informeren waarover het ging en proberen ze een beetje te overtuigen om mee te gaan</p> <p><i>Nikki: Dus je wou ze wel echt overtuigen?</i></p> <p>Lore: Ja, of toch om mee te gaan.</p> <p><i>Nikki: lets meer dan informeren?</i></p>
9	<p><i>Nikki: En met welke elementen uit de tekst heb je dat proberen te doen? Kan je een paar dingen aanhalen?</i></p> <p>Lore: Ja, dat het in het kader van ons leeronderzoek misschien wel interessant is om er naartoe te gaan. Euh, en op het einde dat het wel de moeite waard is en gevraagd wat zij ervan denken.</p>

	<p><i>Nikki: Dus het is wel echt, omdat je verwijst naar je leeronderzoek, het is wel echt specifiek binnen het kader van je leeronderzoek dat je dat zou promoten?</i></p> <p>Lore: Ja, dat denk ik wel ja. Het is ook fictief dus.</p> <p><i>Nikki: En heeft dat dan ook iets met jullie leeronderzoek te maken dat onderwerp?</i></p> <p>Lore: Niet direct, nee. We hebben meer iets binnen sociologie eigenlijk</p> <p><i>Nikki: Omdat je dus zegt 'in het kader van ons leeronderzoek', maar dat is dus eigenlijk niet echt.</i></p> <p>Lore: Maar je zei ook dat ik het aan die van mijn leeronderzoek moest richten.</p>
10	<p><i>Nikki: Als je deze e-mail nu echt zou versturen, aan deze mensen. Hoe zouden ze er dan op reageren denk je?</i></p> <p>Lore: Ik denk niet dat ze zouden meegaan. Ja, gaat het daarover of meer over...</p> <p><i>Nikki: Over zowel inhoud als schrijfstijl of...</i></p> <p>Lore: Ik denk misschien iets minder formeel, alé. Dat ze gewoon antwoorden, zonder aanspreking en zo.</p> <p><i>Nikki: Dit is dan formeler dan gewoonlijk?</i></p> <p>Lore: Ja, ik denk dat misschien voor de eerste mail dan wel zo is, maar als er wordt geantwoord dat misschien de aanspreking wegvalt, of...</p> <p><i>Nikki: En zou dan de taal op zich nog veranderen?</i></p> <p>Lore: Dat denk ik niet. Misschien een beetje wel, maar wij mailen zo ook voor ons leeronderzoek en dat is toch vrij formeel. Het is niet dat dat ineens zo...</p>
11	<p><i>Nikki: En als je die e-mail zou richten aan andere personen. Daarom niet specifiek binnen leeronderzoek, maar aan andere mensen van communicatiewetenschappen, die je wel wat kent, waar je al eens mee gepraat hebt. Zou die e-mail er dan anders uitzien? Zou je dan andere dingen opnemen of weglaten?</i></p> <p>Lore: Ja, dat van dat leeronderzoek zou ik wel weglaten. Maar gewoon, dat het voor ons vakgebied, zal ik maar zeggen. Eerder dat aanhalen dan misschien. Voor de rest denk ik niet dat het er heel anders zou uitzien. Ja, het hangt er misschien vanaf. Sommige mensen waar je mee in de les zit ken je wat minder. Die van leeronderzoek daar werk je zo lang mee samen, misschien dat dat dan toch... Maar ik weet niet of de aanspreking dan misschien anders zou zijn, misschien zonder namen te noemen of zo.</p> <p><i>Nikki: Maar de grote lijnen zouden hetzelfde blijven wel?</i></p> <p>Lore: Ja.</p>
12	<p><i>Nikki: Ok, ben je nu zelf tevreden over je tekst? Zou je hem zo versturen?</i></p> <p>Lore: Ik was net aan het denken dat ik misschien de link nog had kunnen bijzetten naar de website. Daar denk ik nu pas aan.</p> <p><i>Nikki: Maar voor de rest?</i></p> <p>Lore: Dat zou ik denk ik zo wel versturen.</p> <p><i>Nikki: En dat is hoe je dat anders ook zou aanpakken?</i></p> <p>Lore: Dat denk ik wel.</p>
13	<p><i>Nikki: Ok, dan was het dan. Dank u wel.</i></p>

Gerrie S. (Professional)  
23 maart 2012

1	<p><i>Nikki: Om te beginnen, kan je mij misschien eerst eens vertellen hoe je dat juist hebt aangepakt het schrijven van de e-mail? Hoe is dat verlopen?</i></p> <p>Gerrie: Euh, hoe hebt ik dat aangepakt? De combinatie, ik heb het eigenlijk gelinkt aan een conversatie die we gehad hebben, hé, een aanleiding van: 'naar aanleiding van ... denk ik dat dat een interessant gegeven is of een interessant congres is om gaan bij te wonen'. Ik heb voor een stukje hen proberen te overhalen door de titel van het congres, dat ging rond meer conversatie in organisatie, dat vond ik nogal ne goeie. Dat maakte veel duidelijk. En dan zag ik dat één van de sprekers Steven van Belleghem was, die ze bij ons misschien wel kennen, die dan ook gebruikt. En dan heb ik verder gewoon snel een paar feitelijke dingen opgesomd, namelijk: datum, locatie omdat die in Nederland was, en dan prijs. En dan een deel van de opdracht, gezegd van 'Let wel: we moeten zelf wat betalen en ik ga zeker maar als we...' en nog een stuk voor hen te overhalen vermoed ik dan weer wel zo van: 'dan kan de reiskost eventueel gedeeld worden als we zover zijn.' En 'Laat snel iets weten' om zo nog een afronding te hebben, zo van: 'want dan regel ik met iemand anders de boekingen'.</p> <p><i>Nikki: En het opzoeken op internet, hoe is dat juist verlopen?</i></p> <p>Gerrie: Vooral op basis van, deze keer of de eerste keer met de tweet?</p> <p><i>Nikki: Met de e-mail.</i></p> <p>Gerrie: Omdat ik het al wel wist waar het om ging, ik had het middenstuk al gelezen, heb ik het eigenlijk vooral</p>
---	---

	<p>daarop gedaan. En dan heb ik een keer denk ik dat ik maar doorgelikt naar locatie, voor de praktische info, en dan een keer naar sprekers, om te kijken wat echt de inhoud daarvan was. Maar dan dat hoofdstukje was eigenlijk al genoeg om zeg maar, hé. Ok, het was deel van de opdracht, maar ja dan was het van: ik snap het wel zo.</p>
2	<p><i>Nikki: Had je dan op voorhand een beetje dat zo gepland je de e-mail op die manier wou opstellen en dat je die informatie erin wou verwerken?</i>  Gerrie: goh, ik denk dat dat een beetje een stukje een tweede natuur aan het worden is na 15 jaar e-mail.  <i>Nikki: Dus dat is een e-mail zoals u die gewoonlijk opstelt? Ook die volgorde van inhoudelijke elementen en...?</i>  Gerrie: Jaaa. Ja want, ook de titel. Ik heb de titel pas op het einde geschreven heb ik gemerkt, ik denk dat ik meestal de titel eerst schrijf, denk ik nu net. Ik had bijvoorbeeld ook het woord, ik had eerst geschreven iets van: 'conferentie of congres interne communicatie', en dan heb ik er toch nog 'interessante' voor geschreven.  <i>Nikki: En waarom dan?</i>  Gerrie: Omdat het onderwerp moet de mensen gewoon ook al warm maken, dus euh. Ook omdat dat de kern van het bericht was: dit is interessant, een conferentie rond interne communicatie.</p>
3	<p><i>Nikki: En zo dat zoeken op internet, is dat bij de tweet hetzelfde verlopen?</i>  Gerrie: Euh, nee. Daar is het, al die praktische informatie is daar niet bijgekomen. Daar is het heel simpel geweest, gewoon interessante conferentie op basis van wat ik daar gewoon gezien heb (eerste pagina). En dan de titel, omdat dat er uit sprong van : 'ah, dat is een goede oneliner.  <i>Nikki: Dus je hebt dan eigenlijk gewoon de eerste pagina, de mainpage gelezen en dan op basis daarvan de tweet geschreven?</i>  Gerrie: Ja, eigenlijk wel. Dat is misschien een beetje vals want normaal zou ik wel eerst doorklikken, omdat je eigenlijk al wel weet dat het een interessante is want dat is je opdracht. Ik zou in het echt misschien wel doorklikken, om eerlijk te zijn.</p>
4	<p><i>Nikki: We zullen een paar stukje herbekijken. Voila dus, zo ziet het er dan uit. Dit zijn uw oogbewegingen. U typt niet blind?</i>  Gerrie: Nee, zeker niet omdat het een ander toetsenbord was. Dat heeft er heel veel met te maken, als het een querty was had ik wel veel blind getypt.  Nikki: Maar dat maakt nu niets uit.</p>
5	<p><i>Nikki: Dus u begint inderdaad met te schrijven, maar het is toch vrij snel dat u doorklikt naar internet opnieuw. Waarom was dat op die moment?</i>  Gerrie: Euh, ik denk gewoon zo van: 'Ok, waarom was dit ook alweer interessant?' Effekes terug zo wat oprispen.</p>
6 [17:03- eerste switch]	<p><i>Nikki: Hier klik je door naar locatie. Waarom deed u dat op die moment?</i>  Gerrie: ja, dat was omwille van die praktische info. Stuk van: 'Ok, waar is het exact, wanneer is het'. Waar stond op de, ik geloof ja stond hier al op de eerste kern ding geloof ik. Euh, was ook van: 'Ja, ik wil ook weten waar het is'.</p>
7	<p><i>Nikki: En wat hebt u dan daarna gedaan? Vlak na u dat hebt opgezocht?</i>  Gerrie: Ik denk dat ik dan terug naar de e-mail ben gegaan en dan de praktische info hebt getypt.  Nikki: Ja, dat klopt.</p>
8 [17:07]	<p><i>Nikki: Dan bent u eigenlijk gewoon beginnen schrijven. U hebt dan eigenlijk niet teruggegrepen naar internet. Tot dan de sprekers?</i>  Gerrie: Ja, dan ben ik het, geloof ik, beginnen te herlezen en gevoeld van: 'ah, het voelt nog een beetje, het is nog een beetje plat zo.' En dan dacht ik van: 'Ah we gaan eens wat dieper graven of er nog wat dingen in zit wat nog iets meer inhoud kan geven zo. Het is niet alleen: 'het is interessant, dat is de baseline, de titel...' Wat is er nog net iets meer zo?  <i>Nikki: En hebt u dan, was u dan tevreden met wat u op deze pagina vond?</i>  Gerrie: Ja, gewoon omdat ik de naam Steven van Belleghem zag, dacht ik van: 'Ok dit is genoeg voor mensen om...'  <i>Nikki: Want u bent bijvoorbeeld niet naar programma gaan kijken. Want als u daar op had geklikt had u een beschrijving gekregen van alle onderwerpen en alle sprekers. Was dat iets dat u sowieso niet aan uw e-mail wou toevoegen?</i>  Gerrie: Ik heb het niet eens zien staan.  <i>Nikki: Maar het was niet dat u die informatie...?</i>  Gerrie: Ik was daar niet echt naar op zoek, nee. Waarschijnlijk omdat ik, ik weet niet meer naar waar ik daarvoor keek, maar sprekers zal mij hebben aangesproken en daar heb ik op gelikt en toen heb ik gevonden...  Nikki: En dat was dan voldoende?</p>



	<p>Gerrie: Ja. Ik schrijf ook, ik probeer zo'n dingen ook gewoon snel te doen omdat ik er zo veel moet schrijven en dan probeer ik ook af te wegen van hoe diep moet ik gaan. En ik dit geval was dat genoeg.</p>
9 [17:09 - herlezen]	<p><i>Nikki: Dan bent u beginnen nalezen. Met welk doel was u op die moment aan het nalezen? Op schrijffouten?</i>  Gerrie: Nee, gewoon. Ik bedoel, ik lees altijd alles na zoals ik wil dat het in mijn hoofd klopt. Zo van dat ik weet hoe mensen het lezen. Niet op taalfouten, ja ook op taalfouten, maar.  <i>Nikki: Is dat dan inhoudelijk meer?</i>  Gerrie: Is het een verhaal, klopt dit?</p>
10	<p><i>Nikki: Dan bent u beginnen typen, de laatste zin. Daar had u precies een beetje moeilijkheden mee? Was dat gewoon op formulering?</i>  Gerrie: Ja, dat was formulering. Je, jullie. Vraag ik iets specifieks of niet. 'Snel' is weer zo algemeen. Ik wil ook graag dan... 'Laten jullie iets weten voor woensdag', heb ik dan gepakt. Of laten jullie snel iets weten. Dat was op formulering eigenlijk gewoon.</p>
11	<p><i>Nikki: U hebt hier de zin niet meteen afgemaakt. Weet u nog wat u toen gedaan hebt?</i>  Gerrie: Nee (lacht). Euh, 'vraag ik aan ka...' Ik denk dat ik aan het nadenken was naar een woord, een alternatief woord voor boeking. Ik heb euh, een beetje achtergrond misschien: ik heb 15 jaar in Engeland gewoond en woon nog maar een paar maanden terug in België. En soms gebruik ik enorm veel Engelse woorden en ik probeer me daar heel bewust van te zijn omdat dat niet altijd even goed overkomt. En dat was daar.  <i>Nikki: Ja, maar u weet niet meer wat u toen... U hebt uw zin niet afgemaakt. U hebt eerst iets anders in de plaats gedaan.</i>  Gerrie: Nagedacht, zou dat kunnen? Weggekeken?  <i>Nikki: Nee, geen idee? U hebt hier eerst uw slot geschreven voor u die zin hebt afgemaakt. Kan u mij vertellen waarom, ja het was nu niet echt bewust blijkbaar, maar kan u mij daar een reden voor geven?</i>  Gerrie: Euh, ongeduld? Toch maar gauw iets anders doen terwijl ik half aan het nadenken ben over wat ik nu aan het doen ben.  <i>Nikki: Wordt u dan zenuwachtig als u niet aan het schrijven bent?</i>  Gerrie: Hmm nee, maar ik heb wel de neiging om heel efficiënt om te gaan met, ik probeer heel efficiënt om te gaan met tijd. Ik ga iets verzinnen nu hé, misschien spreek ik jullie wel tegen, maar. Misschien den ik dan van: 'Ik kan het laatste toch al typen want daar moet ik niet over nadenken'. Ondertussen heb ik toch nog een beetje 'head space' vrij om over dat probleem, want ik was duidelijk daarover aan het denken, om dat dan te doen. Ondertussen toch maar gauw iets anders te doen. Zo zou ik het kunnen uitleggen (lacht). Omdat dat inderdaad gemakkelijker is, ja daar heb ik minder energie voor nodig zeg maar.  <i>Nikki: Nee, dat kan volledig kloppen, ik heb het nog al gehoord.</i></p>
12	<p><i>Nikki: En dan bent u gaan kijken bij inschrijven. Kan u mij zeggen waarom u dat nog gedaan hebt?</i>  Gerrie: Ik denk dat ik daar toch nog eventueel ging kijken of ik nog iets meer praktische informatie kon of moest geven.  <i>Nikki: was u dan op zoek naar een concrete datum?</i>  Gerrie: ja, dat ik denk ik inderdaad, moest er een deadline zijn. Nee, weet je wat het was denk ik? Omdat ik naar een woord aan het zoeken was en ik ging gaan kijken welk woord hij gebruikte.  <i>Nikki: En dat was dan 'inschrijven'?</i>  Gerrie: Ja, ik geloof dat zij dat ook zeggen hé? Ja voilà, omdat ik ook niet op dat woord kon komen zo.</p>
13	<p><i>Nikki: En dan hebt u het onderwerp geschreven en dan denk ik nog een maal herlezen en...</i>  Gerrie: Dan heb ik de titel, het onderwerp nog eens veranderd. Ik wou het sterker maken. En dan heb ik geprobeerd om de lay-out te...  <i>Nikki: Is dat toch wel belangrijk voor u?</i>  Gerrie: Ja, ik vind dat wel. Ik probeer ook altijd in korte alinea's te schrijven, omdat dat gewoon beter leest.  <i>Nikki: en dat doet u anders ook zo gewoon?</i>  Gerrie: Ja, dat is echt exact zo.</p>
14	<p><i>Nikki: Ik zal de tekst zo nog even laten staan. U zei daarnet al 'overtuigen', was dat het doel van de tekst voor u? Wat was voor u het doel dat u voor ogen had bij het schrijven van deze tekst?</i>  Gerrie: Euh, doel was, voor het stuk was dat natuurlijk het doel om die oefening te doen hé, dat zit er wel voor een stukje bij natuurlijk. Maar als ik dat probeer te vergeten dan denk ik dat het doel is om inderdaad de collega's te informeren en te enthousiasmeren dat ze zouden meegaan.  <i>Nikki: Maar overtuigen is dan misschien wat te sterk?</i>  Gerrie: Overtuigen is misschien een te sterk woord, ja. Want ik schrijf ook van: 'Ik ga sowieso'. Dat had ik dan ook uitgemaakt van: 'Ik ga zeker'.</p>

15	<p><i>Nikki: En kan u mij een paar elementen uit de tekst aanduiden waarmee u dat doel hebt proberen te bereiken? Concreet, om ze warm te maken voor... ?</i></p> <p>Gerrie: Ik heb geprobeerd om het een interne context te geven van: 'Naar aanleiding va.. he, weet je nog toen we dat gesprek hadden'. Het is ook min of meer echt gebeurd. Ik heb de titel gebruikt: 'meer conversatie in organisatie', wat ik een sterke vond. Ik heb dan ook een stukje inhoud gebruik, namelijk die spreker die ze misschien kennen of het boek dat ze misschien kennen. Dus ik heb het nog wel iets uitgelegd, zelf iets context... Euh, en door het onderwerp en ook het woord 'interessant' te gebruiken dat net iets meer tot de verbeelding spreekt dan 'congres'.</p> <p><i>Nikki: En het feit dat u zegt: 'ik ga zeker'?</i></p> <p>Gerrie: Dat was meer feitelijk.</p> <p><i>Nikki: Dat was niet met de bedoeling van: 'ik ga, dus...'</i></p> <p>Gerrie: Nee.</p>
16	<p><i>Nikki: Ok, als u deze e-mail nu echt zo versturen aan die drie mensen, hoe denkt u dan dat ze daarop zouden reageren?</i></p> <p>Gerrie: Hoe zouden ze daarop reageren, euh. Door te zeggen ofwel, waarschijnlijk 'Nee ik ben heel druk bezig, maar laat het ons weten of kan je iets, kan je presentatie meebrengen of weet ik veel wat of kan je ons achteraf een verslag maken of zo' ofwel 'ah ja, lijkt me interessant, ik ga mee, kan je dat met Kaat regelen?'. Dat lijken mij de twee opties waar ik zo meteen aan kan denken.</p> <p><i>Nikki: En qua stijl, woordgebruik, opmaak?</i></p> <p>Gerrie: Van hun? Of van mij?</p> <p><i>Nikki: Nee, zoals deze e-mail is, als ze die zouden krijgen, hoe zouden ze daarover denken? Qua stijl en... Is dat zoals het anders verloopt tussen jullie?</i></p> <p>Gerrie: Ja.</p> <p><i>Nikki: Dus daar zouden ze niet van opkijken als ze die e-mail, afgezien van het onderwerp, van u zouden... ?</i></p> <p>Gerrie: Nee, ik denk bijvoorbeeld als het één op één zou gebeurd zijn zou dat... Arienne staat net iets meer van mij af dan die andere twee. Als het aan die andere twee had, had het misschien net iets minder formeel geweest, misschien.</p> <p><i>Nikki: en zou dat dan puur op woordgebruik zijn? Of ook inhoudelijk?</i></p> <p>Gerrie: Nee, ik denk dat dat inhoudelijk niet veel zou schelen. Nee, want het is uiteindelijk vrij kort he. Nee ik denk dat dat inhoudelijk geen verschil zou maken.</p>
17	<p><i>Nikki: En als u die e-mail niet aan Joris en Milan zou versturen maar, bijvoorbeeld aan mensen zoals Arienne die wat verder van u weg staan?</i></p> <p>Gerrie: dan zou het hetzelfde zijn denk ik. Ja, ik denk het wel.</p> <p><i>Nikki: dan zou het niet nog formeler zijn of andere informatie in staan?</i></p> <p>Gerrie: Nee, veel meer formeler wordt het bijna, of van mij toch niet, wordt het niet.</p> <p><i>Nikki: En qua inhoud zou het hetzelfde zijn?</i></p> <p>Gerrie: Ja, als de doelstelling hetzelfde is hé? Mensen zo van laten erop wijzen dat het een interessant congres is en dat ze meteen misschien moeten meegaan? Ja, ik denk het wel.</p>
18	<p><i>Nikki: Ok, dat was het. Bent u nu zelf tevreden van uw tekst? Op deze manier, is dat iets dat u zo zou versturen in een reële situatie?</i></p> <p>Gerrie: Ja, lijkt me wel relevant of realistische. Ook qua timing zo, ik zou daar nooit een half uur aan spenderen zo, die tijd hebben we niet. Ook die tweet bijvoorbeeld, das zo van: 'ja, ik kan hier nog 5 minuten aan werken, maar.' Ja, wij sturen gewoon veel van dit soort dingen.</p>
19	<p><i>Nikki: Ok, dat was het dan. Is er nog iets dat u zelf wou...?</i></p> <p>Gerrie: Nee, ik ben benieuwd naar wat de bedoeling juist is.</p> <p><i>Nikki: We kijken eigenlijk vooral naar hoe, zowel studenten als professionals, op zoek gaan naar informatie en hoe ze die informatie dan gebruiken voor hun tekst. Ik zag bijvoorbeeld al dat studenten soms heel lang op de website zitten voor ze beginnen te schrijven en bij professionals is dat al helemaal niet.</i></p> <p>Gerrie: ja, dat is wel zo. Ik weet dat ik bijvoorbeeld, je wordt sneller in informatie scannen en daardoor gaan. Ik heb ook, voor mij, gewoon de aandacht van een goudvis.</p>

<p>1</p>	<p><i>Nikki: Om te beginnen, kan u misschien eens kort voor mij beschrijven hoe u dat juist hebt aangepakt, beschrijvende email, hoe is dat juist verlopen?</i></p> <p>Karolien: Ja euh, ik moet nogal vaak zo e-mails sturen. Voor mij is da een soort van standaard iets, dus gewoon snel kijken van: 'ok waarover gaat het', de link kopiëren en het email beginnen van: 'ik heb da gezien, da lijkt mij wel interessant'. De link erachter plakken zodat de lezer ook kan zien waarover het gaat. Dan dacht ik van: 'ja moet ik ff zeggen dat ik zelf enthousiast ben en dat ik hoop dat ze ook willen meegaan', want dat is de bedoeling dat ik ze zou uitnodigen. Dan heb ik gezegd van: 'ja kijk ik heb al gepolst bij de faculteit en we moeten wel een bijdrage zelf betalen, vervoerskosten'. Ik stel voor dat we samen met de auto rijden en heb opgezocht hoever dat het was. Dat is ook iets dat ik altijd doe, even kijken via Google Maps. Waar ligt het en hoe geraken we daar?. Ik heb gekeken op de website van de locatie en wat zij aanbevelen van mogelijkheden zijn om daar te geraken en dan heb ik ff gekeken. Het was 150km, wat nog wel ver was. Ik heb dan nog gezegd: 'laat snel iets weten of jullie geïnteresseerd zijn en tijd of zin hebben om mee te gaan'.</p> <p><i>Nikki: Ja, begrijp ik het dan juist dat u op voorhand wel duidelijk in gedachten had van dat en dat wil ik in mijn email krijgen en ...</i></p> <p>Karolien: Ja, het is zo wij krijgen echt heel veel e-mails van zowel collega's als studenten en daarvan heb ik ook geleerd dat je best gewoon direct to the point komt en ook in alinea's onderverdeld. Dat vind ik zelf ook heel belangrijk dat de e-mail geen één doorlopende tekst is maar dat dat verschillende alinea's zijn die kort iets behandelen, iets specifiek van: 'dit is interessant, waarom is dat interessant' en dan een note van: 'ja we moeten het zelf betalen' en hoe we gaan rijden.</p>
<p>2</p>	<p><i>Nikki: ja, ok, en bij het schrijven van de tweet, hoe is dat juist verlopen?</i></p> <p>Karolien: Bij de tweet ja dan is dat meer van dat je bijvoorbeeld zegt van: 'ik zie hier iets interessant'. Ook direct de link erbij dat de mensen er direct naar toe kunnen en dan heb ik een hashtag gebruikt 'interne communicatie' omdat misschien, ik weet niet of dat een bestaande hashtag is. Ik kan mij voorstellen dat mensen daar op zoeken. En dan zag ik dat Steven Van Belleghem een van de sprekers was. Ik volg die op twitter en dan heb ik daar een link naar gemaakt, om het ook wat persoonlijker te maken. Zo probeer ik dat meestal aan te pakken, om dan zo te zien van... Als je een tweet schrijft dan moet je dat ook proberen dat da ergens toch gelezen wordt. Dan moet je daar toch wat insteken en niet gewoon droog uw bericht schrijven zonder nog verwijzingen.</p>
<p>3</p>	<p><i>Nikki: Dan zullen we een paar fragmentjes is bekijken. Ik zal ineens doorspoelen naar de e-mail. Ik zal het even laten zien. Dat wordt het dan.</i></p> <p>Karolien: Ja, heel gefocust want dan ben ik herbegonnen. Ik had eerst iets geschreven van... ja, ik kwam dit tegen, maar ik dacht van: 'Nee, ik ga niet zo beginnen.'</p> <p><i>[Uitleg en commentaar bij filmpje]</i></p>
<p>4</p>	<p><i>Nikki: Ja in begin ga je even naar website en dan begint u te schrijven en te schrijven en dan duurt het vrij lang voordat u terug naar het internet gaat. Kunt u uitleggen van waaruit u dan aan het schrijven bent? Informatie die u uit uzelf hebt?</i></p> <p>Karolien: Ik had ook al gezien met die tweet te schrijven waarover het ging en dat vooral mensen uit de praktijk waren die aan het woord kwamen. En de organisatie Cornerstone kende ik ondertussen ook al en dan had ik het gedacht van: 'ja, ik schrijf daar eerst wat over en dan plak ik de link'.</p>
<p>5 [11:25- eerste switch]</p>	<p><i>Nikki: Weet u nog wanneer u terug naar internet bent gegaan?</i></p> <p>Karolien: Ik heb dan de link geplakt en ben dan ik volgens mij terug gegaan om de locatie op te zoeken.</p>
<p>6</p>	<p><i>Nikki: En was da dan gewoon om te weten waar het was? Puur om die informatie?</i></p> <p>Karolien: Nee, alleen om te weten waar het was.</p> <p><i>Nikki: Ja dan schrijf je veel en dan hier inderdaad: 'het congres vindt plaats in ...'</i></p> <p>Karolien: Ben ik even gaan kijken en dacht van: 'openbaar vervoer wordt moeilijk' en dan ben ik naar Google Maps gegaan, denk ik. Ah ja, eerst even de locatie gegevens erbij en... Dan heb ik even niets gedaan. En dan ben ik het op Google Maps gaan opzoeken.</p>
<p>7</p>	<p><i>Nikki: u schrijft dan hier 'in Bussum'. Is dat iets dat u op die moment niet wist? Bent u dan ...?</i></p> <p>Karolien: Nee da wist ik nog niet ...</p> <p><i>Nikki: U bent dus echt naar het internet gegaan om te kijken op welke plaats het was. Niet om te zien waat het</i></p>

	<p><i>juist lag, maar..</i> Karolien: Ja.</p>
8	<p><i>Nikki: Als u dat had gevonden dan schrijft u uw tekst eigenlijk in een keer af en dan vult u achteraf uw onderwerp in ... Is dat iets dat u altijd als laatste doet?</i> Karolien: ja, meestal wel, zeker als het zo iets is dan wil ik duidelijk maken van: 'wat is het juist' en ik heb er over nagedacht van: 'de datum moet ik er toch bij zetten en de plaats'. Want ik heb eerst nog wat verandert, denk ik hoor. Ik heb eerst... en dan heb ik de datum er ergens tussen gezet, ja.</p>
9	<p><i>Nikki: Ja, dat is dus iets waar u veel over nadent, over de onderwerpregel?</i> Karolien: ja, niet altijd. Maar zeker in dat soort e-mails zou ik dat toch wel doen.</p>
10	<p><i>Nikki: Hoe bedoelt u 'in dat soort e-mails'?</i> Karolien: Collega's proberen enthousiast te maken voor iets of een activiteit aan te kondigen. Iedereen krijgt zoveel dingen. Als ik bv. een interessant artikel lees en ik stuur dat naar collega's door is dat ook altijd: 'interessant artikel, dit, dat'. Hopelijk als ze van mij een mail krijgen met 'interessant', dat ze er ook vanuit gaan dat het ook echt interessant is.</p>
11	<p><i>Nikki: En dan begint u een beetje na te lezen, heel snel, en verder dat dat komt u eigenlijk niet meer. Hebt u dan tijdens het schrijven al wat nagelezen of? Niet echt nagelezen?</i> Karolien: Waarschijnlijk niet echt nagelezen. Ja, maar omdat het ook niet echt een lange e-mail is. Als dat een lange e-mail was zou ik dat wel doen. Maar ik wist ongeveer wat er stond en dat de informatie volledig was. <i>Nikki: U hebt dus niet nagelezen op schrijffouten of op fouten in formulering?</i> Karolien: Nee, dat doe ik soms en soms zie ik dan dat een zin er wat raar uitziet of zo, achteraf. Wij moeten zo snel werken dat dat er vaak overschiet, om echt te nalezen op schrijffouten. Als da nu echt naar externe is waar ik van denk van: 'ja hier mag ik geen schrijffouten instaan dan zou ik het wel nalezen, maar ja zo soms collega's dan...'</p>
12	<p><i>Nikki: En als u dan hier toch kort alles aan het herbekijken bent, waar bent u dan aan het kijken?</i> Karolien: Ik was eigenlijk gewoon aan het kijken ofdat alles erin stond, meer taakgericht dan eigenlijk. Ofdat ik nog ergens naar moest uitweiden, maar dacht van niet dus. Want hier wist ik dat daar dat van dat vervoer instond, omdat dat dan eigenlijk al bij de taak hoorde. Ik dacht van: 'ja dat staat er eigenlijk al in' en vandaar dat ik daar niet op ben verder gegaan.</p>
13	<p><i>Nikki: Bij het schrijven van de tweet zag ik ook dat u bent gaan zoeken bij de Masterclasses opzij in de linkerkant, ben u even gaan doorklikken. Was dat omdat u opzoek was naar meer informatie of was dat eerder een foutje? Of was u daar echt wel..?</i> Karolien: Nee, ik vond met die tweet moet je wel iets specifieker kunnen zeggen van: 'het is dat congres en dat zit erbij en dat is wel interessant'. Daar heb ik dan die Steven Van Belleghem gevonden. Ik zocht een aanknopingspunt van dingen die dat ik misschien sowieso wel zou sturen, van: 'waarom stuur ik dat nu juist'.</p>
14	<p><i>Nikki: Maar in de mail hebt u dat dan eigenlijk niet gedaan? Daar staat niet echt specifieke...</i> Karolien: nee, daar heb ik meer verwezen naar 'verdiepen in domein' en 'mensen uit praktijk aan het woord horen'. Ik had misschien daar nog wel kunnen bijzette: 'onder andere die en die komen'. <i>Nikki: is dat iets dat u normaal wel zou doen en dat gezien de setting er is af gevallen?</i> Karolien: Misschien zou ik dat wel doen ja als ik zo echt zo iets zou hebben van: 'die spreker komt'. Bijvoorbeeld toen vorige week Coombs kwam heb ik da ook zo naar 2 mensen doorgestuurd. Dat was nu maar één persoon, maar heb ik wel gezegd van: 'dat is toch interessant'. Dan zou ik daar toch dieper op in gaan. Maar ja hier vond ik dan naar die specifieke collega's niet echt iets specifiek. Ja, ik had het er misschien moeten bij zette iets rond crisiscommunicatie of zo. Normaal zou ik da wel doen ja.</p>
15	<p><i>Nikki: Welk doel had u voor ogen als u die tekst aan het schrijven was? Puur om te informeren?</i> Karolien: Ik probeerde ze ook wel een beetje enthousiast te maken ... dan had ik misschien toch wat meer concrete informatie moeten geven. Hoewel ik denk, moest ik dat zelf van een collega ontvangen dan zou ik ook direct naar de link gaan en daar op klikken. Daarom dat ik die er ook direct heb bijgevoegd. Ja, informeren en ze proberen te enthousiasmeren om mee te gaan. <i>Nikki: Maar echt overtuigen zat daar niet in?</i> Karolien: nee, overtuigen niet omdat ik vind ook niet dat u collega's, ze moeten dat voor zichzelf uitmaken. Ik heb hier ook geen aandeel in dat congres.. Als jezelf organisator bent, zou ik dat misschien wel doen. Ik wil er gewoon naartoe en het is leuk als je met anderen kan gaan. Je kan dan de kosten delen. Maar het is niet dat ikzelf organisator ben, dus om ze echt actief te gaan overtuigen dat zou ik niet doen.</p>

16	<p><i>Nikki: U hebt al gezegd, 'verdiepen in domein' en 'mensen uit de praktijk' dat is toch om ze warm te maken denk ik. Zijn er zo nog andere dingen?</i></p> <p>Karolien: Ja. "Ik hoop dat jullie mijn enthousiasme delen" en "interessant congres", "uitstekende gelegenheid" dat zijn zo wat de zaken, typische uitdrukkingen om te laten zien dat het wel interessant is en relevant.</p> <p><i>Nikki: Dus die laatste alinea is puur praktische informatie dan?</i></p> <p>Karolien: Ja, 'laten jullie me snel weten of jullie tijd en zin hebben om mee te gaan'. Dat houdt het ook een beetje open want sommigen hebben misschien zin maar geen tijd. Dat ik het ook wel begrijp dat ze een drukke agenda hebben.</p>
17	<p><i>Nikki: Als u die email nu echt zou versturen aan die 2 personen, hoe denkt u dat mensen daarop zouden reageren?</i></p> <p>Karolien: Redelijk informeel denk ik: 'ja das wel interessant, ik heb wel zin om mee te gaan'. Misschien een beetje klagen over het feit dat we het zelf moeten betalen. Dat kan een belangrijke reden zijn om niet te gaan. Het is ook redelijk ver, zeggen van: 'ja het is wel interessant, maar ja het is wel redelijk ver, is het wel de moeite om zo ver te rijden' bijvoorbeeld.</p>
18	<p><i>Nikki: En qua stijl, qua woordgebruik, is dat normaal voor hen om zo iets van u te ontvangen in die format?</i></p> <p>Karolien: ja, vriendelijke groeten is misschien iets te formeel, maar het is ook anders als je iets naar meerdere collega's stuurt dan ben je iets formeler. Dit is nu niet heel formeel, maar toch iets formelere dan gewoon "groetjes Karolien" ofzo. Als je dat met een collega één op één begint te mailen dan wordt het taalgebruik sowieso iets informeler. Dat ligt er ook aan aan welke collega, maar ik kan me dan wel inbeelden dat één iemand zegt van: 'ja, ik heb wel goesting om te gaan' of zo. Maar de aankondiging naar een grotere groep is meestal iets formeler, iets droger.</p>
19	<p><i>Nikki: En als u nu alleen met Eric zou mailen, in hoever zou die er dan anders uitzien?</i></p> <p>Karolien: dan zou ik iets meer gepersonaliseerd zijn dus dan zou ik bij: 'het lijkt me een uitstekende gelegenheid', ik zou misschien iets verder gaan om voor zijn doctoraat, of mensen te leren kennen uit de praktijk die ook met crisiscommunicatie bezig zijn.</p> <p><i>Nikki: Ja dan zou u het meer op zijn domein afstemmen?</i></p> <p>Karolien: Ja, zeker wel.</p>
20	<p><i>Nikki: Zou u dan bij Charlotte hetzelfde doen?</i></p> <p>Karolien: Ja, bij Charlotte zou ik misschien tussen haakjes zetten van: 'het is misschien interessant voor uw colleges of zo iets'.</p> <p><i>Nikki: Maar qua stijl, buiten misschien "vriendelijke groeten", zou het wel hetzelfde zijn?</i></p> <p>Karolien: ja, dan zou ik misschien aan het einde zetten van: 'heb je tijd/zin om mee te gaan' of zo iets.</p>
21	<p><i>Nikki: En als u die aan andere collega's zou sturen, mensen die misschien ook redelijk dicht bij u staan maar niet Charlotte en niet Eric. Zou die dan veel verschillen?</i></p> <p>Karolien: Als ik dat bijvoorbeeld naar heel het departement zou sturen dan zou ik dat op die manier doen.</p> <p><i>Nikki: Dat zou dezelfde email kunnen zijn?</i></p> <p>Karolien: Ja, ik zou er misschien wel bijzetten dat het misschien niet voor iedereen even relevant is maar dat het wel een uitstekende gelegenheid is om ....</p>
22	<p><i>Nikki: Ok, dat is voorlopig alles. Ben uzelf tevreden over de tekst? Zou u hem zo versturen in een normale...?</i></p> <p>Karolien: Ik zou hem wel zo versturen, ik zou misschien iets meer moeite doen om wat concreter te maken van bijvoorbeeld: 'die komt en die komt'. Ik zeg het, we moeten meestal zo veel e-mails per dag doen en dan hou ik die berichten het liefst zo kort mogelijk. Ik probeer de collega's enthousiast te maken maar wil ze ook niet verplichten om mee te gaan. Dat is zeker niet de bedoeling.</p>
23	<p><i>Nikki: was er iets dat uzelf nog zou toevoegen?</i></p> <p>Karolien: nee, niet echt ...</p>

1	<p><i>Nikki: Voor we beginnen met het herbekijken van een paar fragmenten, zou me eerst eens kunnen vertellen hoe het schrijven van de e-mail, hoe u dat hebt aangepakt? Hoe ist dat verlopen?</i></p> <p>Kurt: Euh, hoe ist dat verlopen?</p> <p><i>Nikki: Gewoon, wat hebt u eerst gedaan...</i></p> <p>Kurt: Ik heb de tekst op de eerste pagina nog eens gelezen, van de website. Dan heb ik het programma gekeken. Ik hoopte dat ik er mensen van kende die kwamen spreken. Er was er een die ik kende: Steven Van Belleghem. Dan heb ik gezien of er iets interessant tussen zat in het programma, wat meerwaarde. En toen ik zag dat het een gevarieerd programma was en dat er ook wel wat interessante praktijkcases zouden voorgesteld worden, ben ik aan het opstellen van de e-mail begonnen.</p> <p><i>Nikki: en hoe is dat dan juist verlopen?</i></p> <p>Kurt: Ik heb gewoon kort geschetst waarom het belangrijk is.. waarover het programma juist gaat en waarom dat belangrijk is. Ik heb hen dan geprikkeld door Steven van Belleghem te vermelden en zij nieuwe boek. En gezegd dat het volgens mij een gevarieerd programma is en dus interessant. En om hen te belonen als ze met mij meegaan heb ik gezegd dat ik de lunch zou betalen.</p>
2	<p><i>Nikki: En had u dan op voorhand in gedacht dat u de mail op die manier zou opstellen en dat u die bepaalde informatie eraan zou toevoegen of is het meer een kwestie geweest van op de website te kijken...</i></p> <p>Kurt: Het is *. Het belang, dat wist ik al van de tweet, het belang van storytelling, daar ben ik ook helemaal mee akkoord, dat ik het daarover zou hebben, dat wist ik al wel. Dat dat mijn motivatie zou zijn om hen mee te nemen. Dat ik er zelf achter sta, dat wist ik al wel. Hoe ik dat concreet zou invullen, om hen te prikkelen om effectief ook te willen meegaan, heb ik mij lichtjes gebaseerd op wat er op de website staat.</p> <p><i>Nikki: begrijp ik het dan juist dat u die storytelling wel centraal wou zetten?</i></p> <p>Kurt: Ja, staat ook in de titel van mijn e-mail.</p>
3 [15:23 – eerste switch]	<p><i>Nikki: ok, dan denk ik dat we ineens kunnen overgaan naar het bekijken van een paar fragmenten. U bent begonnen met het invullen van de onderwerpregel en die was meteen erg specifiek. Het was vrij duidelijk dat u het rond het thema storytelling zou opbouwen. Weet u nog wat u daarna hebt gedaan? Wat was dan de volgende stap?</i></p> <p>Kurt: Naar de website gaan kijken denk ik.</p> <p><i>Nikki: En wat bent u daar dan juist gaan zoeken?</i></p> <p>Kurt: Inspiratie voor mijn eerste zin, denk ik.</p> <p><i>Nikki: U gaat dan heel snel nog eens over uw eerste tekst en dan gaat u eigenlijk meteen door naar het programma. Waarom deed u dat op die moment? Waar was u naar op zoek?</i></p> <p>Kurt: Ja, inspiratie denk ik.</p> <p><i>Nikki: Dan begrijp ik het juist dat u wel wist dat u het over storytelling zou hebben, maar dat u nog niet wist hoe u dat juist zou kaderen?</i></p> <p>Kurt: Ja, ik denk dat ik daar inspiratie aan het zoeken was om de meerwaarde duidelijk te maken.</p>
4	<p><i>Nikki: Bent u hier echt aan het zoeken, aan het doorlezen? Of eerder aan het scannen op dingen die u bekend voorkomen? Kan u mij vertellen wat u hier juist aan het doen bent?</i></p> <p>Kurt: Ik ben aan het scannen op de namen denk ik, ja. De titeltjes die heb ik allemaal gelezen. En dan vluchtig de tekst doorlopen, gezien of er iets was dat mij aansprak. En dan heb ik het opnieuw gelezen met het oog op een aantal dingen om effectief in de mail te zetten.</p>
5	<p><i>Nikki: Dan bent u eigenlijk heel snel uw e-mail beginnen schrijven. Dan heb ik u eigenlijk nog maar weinig zien wisselen tussen de webpagina. Dan had u blijkbaar toch van uw korte blik op de website een heel duidelijk beeld van wat u wou schrijven. Dan bent u eigenlijk heel snel naar het slot gegaan. U hebt daar een link toegevoegd, dat was niet de link naar de hoofdpagina.</i></p> <p>Kurt: Nee, naar het programma.</p> <p><i>Nikki: Kan u mij zeggen wat daar de reden voor was?</i></p> <p>Kurt: Euh, de hoofdpagina, dat belang had ik al gezegd. Die heb ik eigenlijk al samengevat voor hen. En ik spreek over het programma, dus dat is het belangrijkste denk ik. Ik zeg dat het een gevarieerd programma is en als ze dat voor zichzelf even willen checken, kunnen ze naar het programma gaan kijken.</p>
6	<p><i>Nikki: Ok, en hier past u uw onderwerp nog verder aan. Wist u aan het begin dat u die onderwerpregel nog wou bewerken, of was het eerst uw plan om dat gewoon als 'storytelling'...</i></p> <p>Kurt: Nee, 'storytelling' dat was om er al iets te hebben staan. Maar ik ging dat nog wel bewerken.</p> <p><i>Nikki: en doet u dat anders ook zo, is dat de manier waarop u dat gewoonlijk doet? Eerst een onderwerp kort al invullen om dan...</i></p> <p>Kurt: Dat hangt er vanaf. Als ik met mijn e-mail effectief iets wil bereiken, niet als het een antwoord is of een gewone vraag, maar als ik met mijn e-mail effectief iets wil bereiken.. dan vul ik het onderwerp al in en dan maak ik mijn mail en dan ga ik kijken hoe ik ervoor kan zorgen dat mijn mail zeker gelezen wordt, dat hij geopend</p>

	<p>wordt. Ik probeer dan toch, prikkelen is misschien overdreven, maar – ik weet al niet meer wat ik geschreven heb, ah ja 'storytelling is een must'- prikkelen is overdreven, maar toch het onderwerp zo uitnodigend mogelijk maken. Ik krijg zelf tussen de 100 en de 150 mails per dag dus ik weet ook het belang van de onderwerpregel. Dus ik probeer daar toch al een tipje van de sluier op te lichten, en mensen te motiveren om effectief mijn mail te lezen.</p>
7 [15:28 – herlezen]	<p><i>Nikki: En dan heb ik gezien dat u helemaal op het einde uw e-mail nog eens naleest. Tussendoor hebt u dat eigenlijk minder gedaan. Er zijn mensen die tussendoor al wel eens een pauze nemen en dan eens nalezen. Is dat zoals u dat gewoonlijk doet? Het eerst helemaal uitschrijven en op het einde nalezen?</i></p> <p>Kurt: Als ik heel zeker ben van wat ik wil zeggen, als ik de boodschap die ik wil overbrengen in gedachte heb, dan geef ik die weer. En dan lees ik het erna na. Als ik wat zit te sukkel met de boodschap, als die op voorhand niet helemaal duidelijk is en ik begin te schrijven en die komt er niet uit, dan zou het wel eens kunnen dat ik herlees of herformuleer.</p> <p><i>Nikki: Maar bij deze opdracht was de boodschap voor u duidelijk genoeg?</i></p> <p>Kurt: Ja, dat was ook omdat ik er al een tweet over had geschreven. Over die storytelling, open en meer persoonlijke manier van communiceren, dat was dan de boodschap eigenlijk. Dus die stond eigenlijk al vast.</p>
8	<p><i>Nikki: En als u dan op dit moment aan het nalezen bent, is dat dan puur op schrijffouten of?</i></p> <p>Kurt: Schrijffouten en ook op te zien of de lijn, de boodschap duidelijk is.</p>
9	<p><i>Nikki: Ok, ik zal het even zo laten open staan. Als u de tekst aan het schrijven was, welk doel had u dan voor ogen voor uzelf, voor deze tekst?</i></p> <p>Kurt: Om de mensen te motiveren om met me mee te gaan.</p> <p><i>Nikki: Motiveren, dus meer dan informeren en minder dan overtuigen?</i></p> <p>Kurt: Motiveren, overtuigen is in dit geval hetzelfde denk ik. Ik denk dat dat ongeveer hetzelfde is van betekenis in dit geval. Ik hoop dat ze met mij meegaan.</p>
10	<p><i>Nikki: En kan u dan enkele elementen aanduiden waarmee u dat hebt proberen te bereiken?</i></p> <p>Kurt: Ik heb hier 'dringend' gebruikt, dat het dringend nodig is om meer conversatie tussen bedrijven en consumenten te bereiken. En dat is heel belangrijk in mijn business, conversatie tussen merken of bedrijven en consumenten.</p> <p><i>Nikki: En in welke zin draagt die 'dringend' voor u bij tot het overtuigen?</i></p> <p>Kurt: Het toont een noodzaak aan. Dat toont aan dat ze actie moeten ondernemen, het is dringend. En de actie is het interessante programma bijwonen. Dus ik probeer hen hier te overtuigen door te zeggen dat het interessant en gevarieerd is. Ik laat daar Steven van Belleghem vallen als naam, omdat ik weet dat ze hem kennen. Omdat ik zijn boek aan het lezen ben. Euhm.. ik zie dat ik kamperen met een c heb geschreven. En er worden een aantal praktische cases voorgesteld en dat belangt hen ook aan omdat ze toch praktijkmensen zijn. Dus het altijd leuk om praktijkcases te horen, dus dat was ook een stukje motivatie.</p>
11	<p><i>Nikki: U zegt 'omdat zij praktijkmensen zijn', is dat dan een element dat u specifiek voor hen hebt aangereikt, echt met het doel om hén te interesseren omdat u wist dat dat hen zou aanspreken?</i></p> <p>Kurt: Ja.</p>
12	<p><i>Nikki: Zijn er zo nog andere elementen die specifiek voor hen zijn, ja dan die Steven van Belleghem omdat ze die zouden kennen, die cases. Bijvoorbeeld die lunch? Is dat iets waarvan u weet dat dat misschien een extra..</i></p> <p>Kurt: Het was meer om mijn appreciatie voor hen uit te drukken en om aan te tonen dat het wel een leuke dag zou kunnen worden.</p>
13	<p><i>Nikki: Als u die e-mail nu echt zou versturen, op deze manier, hoe denkt u dan dat ze daarop zouden reageren?</i></p> <p>Kurt: Als ze tijd hebben zullen ze wel meegaan.</p> <p><i>Nikki: En qua stijl en opmaak, woordgebruik, zijn ze dat gewoon om dat op die manier van u te ontvangen?</i></p> <p>Kurt: Ja, dat komt ook terug op wat ik daarstraks zei, professioneel vriendschappelijk. Serieus maar met een kwinkslag, bijvoorbeeld 'stimulerende aanwezigheid', zij weten dat dat met een knipoog op te vatten is. Iemand anders zou daar een smiley zetten. Ik probeer dat zoveel mogelijk te beperken, smileys in mail. Hier zou dat bijvoorbeeld wel kunnen zijn.</p> <p><i>Nikki: En zou u dat dan wel doen, moest het niet in deze setting zijn?</i></p> <p>Kurt: Als het naar Pablo alleen was, sowieso. Jan, dat weet ik niet die is wat serieuzer. In een tweet naar Jan zou ik het wel zetten, in een mail naar hem misschien niet. En Mattheus, waarschijnlijk ook wel. Dus het zou kunnen dat als het niet in een testomgeving is, dat die smiley er wel achter komt.</p>
	<p><i>Nikki: In hoeverre zou die mail er anders uitzien als die gericht was aan andere collega's. Mensen die u misschien ook wel goed kent en waar u mee samenwerkt, maar niet deze mensen?</i></p>

	<p>Kurt: Dan zou het misschien iets langer zijn, dan zouden er twee lijntjes tussen staan.  <i>Nikki: En wat zou daar dan instaan?</i>  Kurt: Euh, ik zou nog meer het belang.. waarschijnlijk na die eerste twee zinnen zou er nog iets komen over waarom dat belangrijk is, opbrengst, voor de klanten, omzet.  <i>Nikki: Zou het dan iets zakelijker...?</i>  Kurt: Ja, het commerciële belang zou ik waarschijnlijk meer benadrukken, wat het voor hen zou kunnen opleveren.</p>
	<p><i>Nikki: En ik begrijp het ook juist dat als u deze mail aan slechts één van de drie specifiek zou zenden, zou die er ook anders uitzien? Of zou dat enkel de smiley zijn?</i>  Kurt: Ja, als het enkel naar Pablo is bijvoorbeeld, zou het misschien korter kunnen zijn. Wij praten al zoveel en Pablo kent mijn waarden en visie al zodanig goed, dat hij waarschijnlijk ook minder overtuiging nodig heeft. Als ik tegen hem zeg van ‘dit is nuttig, dit is gevarieerd’ dan zal hij ‘als Kurt het zegt, dan zal dat wel zo zijn’. Terwijl Jan die is druk bezet en die zijn kennisniveau ligt heel hoog, zijn expertise is al heel hoog. Vandaar dat naar Jan identiek zou gestuurd hebben.  <i>Nikki: Dus als u naar Jan alleen zou sturen, dan zou u meer moeite doen om hem te overtuigen dan naar Pablo?</i>  Kurt: Ja, omdat mijn kennisniveau ten opzichte van Pablo is heel hoog en tegenover Jan is dat gelijkmatig.  <i>Nikki: en daarom hebt u het gevoel dat u Jan meer zou</i>  Kurt: Ja, het gaat over autoriteit hé, expertise. Pablo erkent mijn autoriteit sowieso. Als hij lees van ‘volgens Kurt is dat interessant voor mij’, als hij tijd heeft dan gaat hij meegaan. Terwijl Jan die zegt ook wel van ‘als Kurt dit interessant vind dan zal dit voor mij ook wel interessant kunnen zijn, maar voor het zelfde geld weet ik het al, het is niet omdat Kurt het nog niet weet dat ik het nog niet weet’.</p>
	<p><i>Nikki: Ok, bedankt. Bent u nu zelf tevreden over uw tekst? Zou u hem ook echt zo versturen?</i>  Kurt: Ja.  <i>Nikki: Ok, dat was het voor mij.</i></p>

Peter d. M. (Professional)

21 maart 2012

1	<p><i>Nikki: Zou u misschien eerst eens kunnen beschrijven hoe het schrijven van de e-mail, hoe dat is verlopen? Hoe is dat juist gegaan, hoe heb je dat aangepakt?</i>  Peter: Ja, hanteer ik altijd, zeker als het voor collega’s zijn die ik goed ken, altijd dezelfde stijl, toch altijd wel een losse stijl qua woordgebruik en zo. Dat zal je ook wel merken. Dan maken wij altijd zo een combinatie van overbodige info, zowat extra info, in combinatie met de eigenlijke onderwerpen, waar het echt over gaat. Ik heb hen nu proberen warm te maken voor dat congres, specifiek dan omdat er een luik van social media zou zijn. Toevallig hebben wij daarover niet zo lang geleden ook gesproken. We zijn wel van plan om met de universiteit meer in te zetten op social media. Tot nu toe hebben we een facebook en twitter-account. Studenten en personeel zijn [... uitweiding over plannen rond sociale media binnen bedrijf...] Die plannen, dat is nu toevallig, maar dat is wel echt. Dus ik heb daarnaar verwezen.  <i>Nikki: En was dat voor u dan een belangrijk element om hen warm te maken ...</i>  Peter: Ja, dit is nu fictief, maar eigenlijk in de praktijk zou dat... Dat congres is niet fictief he, voor alle zekerheid?  <i>Nikki: Nee, de prijs wel.</i>  Peter: Ja, dat zou misschien een probleem vormen. Allé, dit was nu toevallig, maar het is echt wel gemeend, en we kunnen er wel gebruik van maken. Ik heb eigenlijk niet veel moeite moeten doen om... Ik weet niet of ze enthousiast zouden reageren, maar mij lijkt dit heel realistisch om ze er proberen voor warm te maken.</p>
2	<p><i>Nikki: En concreet het gebruik van internet... U hebt de e-mail en dan bent u dingen gaan opzoeken of? Hoe is dat verlopen?</i>  Peter: Ik ben uiteraard nog op de site van het congres geweest en dan ben ik via google maps gaan zien waar dat Bussum, heet dat stadje zeker? Waar dat juist ligt om ergens te kunnen duiden van waar ligt dat juist in Nederland? Is dat maar juist over de grens bij Breda of ligt dat in Friesland? Ik had er al wel eens van gehoord, maar ik wist niet waar het was. Dan ben ik even gaan kijken en verwezen in de mail, het is vlak bij Amsterdam. En voor de rest nog even op site, of nee ik denk niet dat ik... voor de tweet heb ik een beetje rondgekeken op de site. Daarjuist voor de e-mail opdracht ben ik niet meer echt gaan kijken op de site van het congres zelf. Dan ben ik verder gegaan met de gegevens. Ik heb gezien dat het 785 euro staat er ergens vermeld. Dat de universiteit voor een groot stuk tussenkomt, maar dat we wel 100euro zelf moeten betalen. Dat heb ik nog vermeld dan.</p>



	<p><i>Nikki: En welke informatie hebt u dan wel van de website gehaald? Welke bent u gaan lezen of gaan zoeken?</i></p> <p>Peter: Ik heb dan vooral dat stukje, over het congres interne communicatie... ik ben ook even eerst met de tweet gaan kijken omdat er nog ergens een masterclass social media stond, ik dacht dat dat er iets met te maken had, maar dat bleek dan al maanden geleden gepasseerd te zijn. Aan de linkerkant stonden die zo hé. Dan heb ik mij bijna uitsluiten gebaseerd op het congres van de 17e april, waar dan de nadruk ook zeker gelegd zal worden op die social media. Het is met die info eigenlijk...</p> <p><i>Nikki: En voor de rest bent u niet specifiek naar bepaalde informatie gaan zoeken, behalve die locatie dan ?</i></p> <p>Peter: Ja, die locatie. Maar voor de kostprijs, voor mij en de collega's maakt dat dan eigenlijk niet uit, we moeten 100€ betalen en de reiskosten vergoeden, dus dat is info die voor hen relevant is. Of de totale kostprijs nu 150 of 7000 euro, dat is misschien, dat zou zoiets zijn dat ik in een extra, als ze daar vragen over stellen misschien zou vermelden. Maar bij een eerste infomoment voor hen lijkt me dat niet zo relevant wat de precieze kostprijs dan is, gewoon hetgeen uw eigen bijdragen.</p>
3	<p><i>Nikki: En bij het schrijven van de tweet, hoe is dat dan verlopen? Dat zoeken op internet?</i></p> <p>Peter: Dan ben ik niet op, dan ben ik alleen op de site van het congres geweest. Ja, vrij logisch dat ik de site mee in de tweet gezet heb. Ik heb eigenlijk niet echt veel zitten.. het is toen bij de tweet dat ik bij de masterclass terecht ben gekomen. Ik dacht dat daar nog iets extra info zou staan. Mij dan vooral gebaseerd op het stukje dat er nu stond over het congres, maar ik ben echt niet gaan doorklikken naar de praktische info omdat dat voor een tweet ook niet... de hoofdeigenschap van een tweet is dat het absoluut heel beperkt moet zijn en je hebt dan de mogelijkheid om de link te leggen naar de site. En in sé is het dan, je haalt er iets uit waar de mogelijke andere geïnteresseerde die uw tweet lezen, die moeten er dan zelf maar gaan grasduinen. Als ik vergelijk met de tweets die ik voor de universiteit verstuur heb ik er nu zelfs al vrij veel aandacht aan besteed. Op de universiteit dikwijls nog sneller gaat, zonder al te veel... Soms als er is een heikel onderwerp is, dan ga ik mezelf echt wel goed informeren, maar als het gewoon is om iemand op te wijzen, dan moet ik zelf niet te veel onderzoek van 'naar wat verwijs ik nu'? Van het moment dat ik weet dat het iets ok is, dat ik mezelf niet in nesten kan werken, denk ik voor mezelf dat ik niet alles tot in de perfectie moet weten over het onderwerp.</p> <p><i>Nikki: Was dat dan nu ook het geval?</i></p> <p>Peter: Ik heb nu ook niet alles... ik heb mij op die 7 – 8 lijntjes die zich onder de foto van die mensen bevonden... Ik heb zelfs niet gezien wie die mens was, of dat de spreker is die daar alles gaat regelen of die de bekendste was of de organisator. Ik heb een mens gezien, maar ik heb niet echt heel de site gaan uitpluizen voor 'zou dit nog interessanter zijn'. Gewoon ook omdat de opdracht vrij duidelijk omschreven is van: het gaat over een congres over interne communicatie en je hebt aandacht voor social media. Ik zou het op een later tijdstip, zeker nu... ik ga het straks is nakijken of het misschien voor ons interessant is, ik vrees dat het budget dat niet zou toelaten, maar... dan van het moment dat je er zelf echt heel concreet naartoe wil gaan, dan ga ik het wel meer gaan nakijken. Maar nu, iets er uit pikken dat je kan gebruiken in de tweet. Ik weet niet of dat egoïstisch overkomt, maar de rest moeten ze zelf maar uitzoeken dan.</p>
4	<p><i>Nikki: We zullen enkele elementjes bekijken. Eerst wou ik over dit (begin van de e-mail opdracht)?</i></p> <p>Peter: Ja, dat was iets dat ik. Omdat je gezegd had van je moet 100 euro zelf betalen en ook de onkosten vergoeding zelf betalen en dan dacht ik van: 'ik zal ze oproepen om samen te rijden'. Dat als ik als geheugensteuntje er meteen ingezet van: dit mag ik niet vergeten want als je samen rijdt, kan je de kostprijs door vieren delen en dan gaan de transportkosten naar Amsterdam heel goed meevallen. Daarom dat is een klein geheugensteuntje.</p>
5	<p><i>Nikki: Kan je mij dan zeggen wat het eerstvolgende is dat je hebt gedaan?</i></p> <p>Peter: De aanspreking vermoedelijk? Ik heb niet, ik heb pas dat onderwerp, ik heb het pas op het einde dan gevraagd, maar ik denk dat ik ergens halverwege dacht van: 'ja, dat kan als onderwerp'. Maar dat heb ik zeker niet als eerste gedaan, ik heb nu de aanspreking gedaan. En ik denk dat de volgende stap dan het slot al was? Dat is toch iets dat ik vaak doe, eerst aanspreking en daarna al...</p> <p><i>Nikki: Dat is dan uw gewoonte dat u eerst ?</i></p> <p>Peter: Ik zou er eens op moeten letten. Ik weet niet of ik dat echt consequent altijd doe, maar dat is zeker niet voor nu specifiek dat ik dat heb gedaan.</p> <p><i>Nikki: Want hier zien we wel dat u al aandacht hebt voor het onderwerp, maar je beslist dan toch niet om het op die moment nog niet te doen?</i></p> <p>Peter: Ah ja, maar ik heb toen nog niet geklikt denk ik hé?</p> <p><i>Nikki: Nee, was dat bewust? Was u op die moment aan het nadenken over een onderwerp?</i></p> <p>Peter: Misschien wel, heel dikwijls is dat dan bij mij dat ik nog niet direct een onderwerp... Dat is ook bij het schrijven van een artikel dat ik nog niet direct een titel in gedachte heb, maar mijn oog, en dit bewijst dat nu, valt dan wel al regelmatig op die onderwerpbalk die nog leeg is van 'ah ja, dit moet ik nog doen'. En waarschijnlijk is er dan al wel... er zou eigenlijk nog een hersenmeting moeten zijn... het zou best kunnen dat ik op die moment aan het nadenken was van 'wat zou ik als onderwerp'? Want ik ga ook zelden of nooit, tenzij ik de mensen echt</p>

	<p>niet ken of het echt heel formeel moet, dan zou ik als onderwerp kunnen nemen van 'congres interne communicatie op 17 april'. Maar dat wist ik al, zeker zo naar collega's, dan is het niet mijn gewoonte om zo gewoon een droge zakelijke onderwerp te geven. En dan ja, ik zie dan toch dat ik dacht van 'ik moet hier iets bedenken' omdat je gezegd had van 'je ziet de collega's, je gaat hen twee weken niet zien'. Om dat wat concreet vorm te geven.</p> <p><i>Nikki: Dat was wel belangrijk dan voor u om dat wat te schetsen?</i></p> <p>Peter: Ja omdat, dat had ik al toen je het aan het zeggen was nog voor de opdracht al gedacht van 'ok dan zal ik doen alsof ik vakantie ben'.</p> <p><i>Nikki: Ik zag dat je dan ook meteen wat aan het dromen was. Maar bijvoorbeeld die smiley, dat is wel iets dat je ...</i></p> <p>Peter: Ik moet zelf oppassen om daar niet mee te overdrijven, ik heb het nu tot eentje beperkt. Dat hangt ook van het formaliteitsniveau af he, als ik nu naar de rector mail. Maar met deze collega's, waar ik regelmatig ook mee op café ga, moet dat kunnen.</p>
<p>6 [11:40 – eerste switch]</p>	<p><i>Nikki: Hier gaat u naar de website en dan naar locatie. Kan u mij vertellen waarom u dat op die moment deed?</i></p> <p>Peter: Ja omdat er nog niet veel, ik ben daar nog niet.</p> <p><i>Nikki: Het gaat over een interessant congres en dan besluit u om door te klikken naar locatie?</i></p> <p>Peter: Ik denk dat ik eerst nog eens ging zien naar de website om te zien van 'waarover gaat het nu precies, hoe verwoorden zij het' en dat dan mijn frank gevallen is van, want staat daar al ergens dat het in? Nee, nog niet onmiddellijk daar. Dan dacht ik er ineens aan van 'ja we moeten er ook naartoe gaan'. Dat zijn dan processen die wat gelijktijdig zullen verlopen. Dat ik op die moment dacht: 'ik wil al eens weten waar het is' met het gedacht van 'ik moet dat seffens met die samen rijden dat er dan bijstaat'.</p> <p><i>Nikki: Begrijp ik dat dan juist dat dat niets te maken had met wat u op die moment aan het schrijven was?</i></p> <p>Peter: Inderdaad. Ik denk dat de stap om naar de website te gaan op die moment, dat dat wel met de bedoeling was van: 'ik moet nog iets info vinden om nu iets te vertellen over dat congres'. Maar dat ik dan op de website kwam en weer bij dat ding dat ik dacht van: 'ah ja da ken ik eigenlijk al, dat weet ik al wat er in staat'. Dat is nu moeilijk om dat te reconstrueren, maar dat ik op die moment denk van: 'ik wil weten waar dat ligt'.</p> <p><i>Nikki: Maar dan de informatie waar u eigenlijk naar op zoek was dan op die moment hebt u niet gevonden?</i></p> <p>Peter: Die heb ik niet, ik zal nog eens eerst... ik weet niet of dat ook geregistreerd is, misschien dat tekstje nog eens nagelezen hebben. Of dat ook zichtbaar kan gemaakt worden wat ik op de website bekeken heb? Ah ja awel, het is eerst dat en dan, ja wat ik daar dan links ben gaan doen, ik dacht misschien dat ik kon doorklikken maar ik zat er dan al op. En dan dus naar locatie. Ik dacht het eerst af te leiden uit, maar het was me nog niet echt duidelijk waar in Nederland zich juist bevond en de volgende stap is dan naar google gaan kijken</p> <p><i>Nikki: En is dat dan gewoon praktisch?</i></p> <p>Peter: Ja puur praktische, bijvoorbeeld een van die drie collega's, Annemarie die woont in Wuustwezel, dat ligt vrij dicht tegen de Nederlandse grens. Als dat dan maar net, in Breda zou zijn, dan zijn er bijna geen kosten want dan is ze sneller in Breda dan dat ze in Antwerpen is.</p> <p><i>Nikki: Want u gebruikt dat dan ook daarna in uw mail dat het 'niet zo ver van Amsterdam'? Wat is daar dan juist de bedoeling van?</i></p> <p>Peter: Ja om daar al eens even te situeren. Ik weet niet of anderen daar aandacht aan zouden besteden, maar als ik een plaatsnaam tegenkom dan wil ik die altijd kunnen situeren. Amsterdam dat kan iedereen wel situeren, Bussum kon ik niet situeren. Ik weet niet of dat, andere mensen gaan daar misschien minder belang, als die lezen het Nederlandse Bussum, gaan die dat misschien al ok vinden. Maar gewoon kort even duiden van waar in Nederland dat we zitten.</p>
<p>7</p>	<p><i>Nikki: En dan, heb je eigenlijk eerst de inleiding en het slot geschreven?</i></p> <p>Peter: Ja de slotformule. Omdat dat ook het gemakkelijkste is. Meestal is dat, schrijf ik eerst de gemakkelijke stukjes van een mail. Dat wist ik al van voor ik de mail begon te schrijven dat dat er absoluut in moest, dat idee van die vakantie dat had ik dan ervoor al, daarom dat ik daar snel mee kon beginnen. Als ik dat in een zin moet omschrijven denk ik gewoon dat ik eerst de gemakkelijkste stukken van de mail schrijf, waar niet teveel over moet nagedacht worden, om dan vervolgens, ok ik heb al gezegd dat er een congres is, maar veel inhoud zit er eigenlijk nog niet in, dat moet dan nu komen in de...</p> <p><i>Nikki: Wat was dan uw plan voor u het middenstuk begon te schrijven? Op deze moment, wat had u dan in gedachte om daartussen nog te schrijven?</i></p> <p>Peter: Iets over de, het inhoudelijke van het congres. Waarom het interessant is, nu vertel ik al dat er een congres is, maar waarom het interessant is. En dan het tweede aspect is dan het kostenplaatje. Ik weet niet of ik het zo gedacht heb, maar moesten sowieso nog twee dingen vermeld worden. Ze proberen te overtuigen van het nut van dat congres en dan even zeggen van: 'Ja, het is wel niet helemaal gratis'. Want ik denk dat ik nu terug naar de website ga gaan?</p> <p><i>Nikki: Nee, niet.</i></p>
<p>8</p>	<p><i>Nikki: Dus dit eerst allemaal schrijft u nog uit het hoofd, bent u toch niet expliciet voor terug naar de website</i></p>

	<p><i>gegaan? Op een gegeven moment gaat u wel terug, weet u dan nog waarom u dan wel bent terug gegaan? Wat u dan nog bent aan zoeken op de site?</i></p> <p>Peter: Ja, omdat ik die ondertussen al met de tweet al eens bekeken had en daarjuist dan ook... Misschien iets over... Ik denk dat ik dan ging beginnen over de kostprijs? Of ik daar nog iets meer over vond, want ik was da bedrag van die 785 wel was tegengekomen.</p> <p><i>Nikki: Of nee, u gaat zelfs helemaal niet meer terug naar de website.</i></p> <p>Peter: Nee, dan zal ik dat van die 785 bij die, toen ik dat stukje daarvoor geschreven had.</p> <p><i>Nikki: Dus eigenlijk is het maar een klein stukje en al de rest is wat u dan daarvoor hebt gelezen, tijdens de twitter-opdracht?</i></p> <p>Peter: Ja, voor een stuk ben ik gewoon daarop terug gevallen. Allé, er staat eigenlijk niet zo heel veel uitleg op de website hé. Er staat dat het interne communicatie is, dat alle luiken aan bod gaan komen en dat zeker de social media niet gaan vergeten worden.</p> <p><i>Nikki: Ja, op de website is wel nog een, ik weet niet of u dat gezien hebt, maar hier staat wel nog meer informatie. Hebt u dat? Hebt u gezien dat dat er stond?</i></p> <p>Peter: Daar ben ik niet naar gaan kijken. Ik had wel naar die locatie gaan zien.</p> <p><i>Nikki: Maar u had niet de behoefte om nog meer op te zoeken of... ?</i></p> <p>Peter: Ja, de sprekers, daar heb ik even over nagedacht, ja het zullen voornamelijk hollanders zijn die ik toch niet ga kennen. Nu, achteraf misschien een beetje raar dat ik niet naar programma ben gaan kijken. Want ze zeggen wel dat social media niet vergeten gaan worden, maar als je naar het programma kijkt en je ziet er misschien de tien verschillende sprekers, ik weet nu niet hoeveel sprekers er eigenlijk gaan zijn, als je er tien zou zien staan en er gaat er maar eentje over social media, dat zou het belang van dit congres voor een stuk naar beneden kunnen halen. Dat is achteraf gezien wel dom.</p> <p><i>Nikki: Maar op die moment? Is dat omdat je oog er niet opgevallen is?</i></p> <p>Peter: Dan heb ik daar niet aan gedacht. Mijn oog zal er wel op gevallen zijn, want ik heb die locatie daar vlak onder gevonden, dus ik moet het andere ook wel gezien hebben. Maar dat zal misschien komen omdat dit nog net niet realistisch genoeg is. Ik moet me niet inschrijven of niet betalen voor dat congres. Ik ga er misschien valselijk vanuit dat jullie al beslist hebben dat het ook echt interessant is. Ik denk dat dat gewoon zal komen door het net niet echt genoeg zijn van de setting.</p> <p><i>Nikki: Maar in een normale setting?</i></p> <p>Peter: Ja, als ik ze echt heel concreet is en ik zou ze kunnen uitnodigen mijn collega's en ik zou overwegen om er zelf ook naartoe te gaan naar dat congres, dan zou ik daar wel gaan kijken. Want ik zou de universiteit geen 695 euro laten betalen voor iets waarvan ik op voorhand niet eens gelezen heb van wie er komt.</p> <p><i>Nikki: En wat denkt u dan dat u met die informatie zou doen? Zou u dan gewoon kijken of de prijs het waard is of zou u daar ook informatie uit halen en daarover schrijven?</i></p> <p>Peter: Eventueel zou ik daar wel informatie voor in de mail eruit halen. Stel dat er tien sprekers zijn en er zijn er vier die over social media gaan, dan zou ik dat wel vermelden. Dat is dan toch een insteek van waarom we er naartoe zouden gaan om te zeggen van: 'vier van de tien sprekers gaan het hebben over social media'. Misschien, het zou heel toevallig zijn, dat er één van de vier het gaan hebben over het gebruik van social media naar jongeren toe, dat dan voor ons met de studentenbevolking toch ook wel interessant zou zijn, dan zou ik die aspecten er toch ook wel uithalen als het echt interessante dingen zijn.</p>
<p>9</p> <p>[ 11:47 – herlezen]</p>	<p><i>Nikki: En dan als uwe tekst helemaal af is...</i></p> <p>Peter: Ja, ik heb er dus een keer al vroeger aan gedacht en dan heb ik geklikt op de onderwerpregel, maar dat lukte dan niet.</p> <p><i>Nikki: En dan als uw tekst af is, wat hebt u dan gedaan? Hier is uw tekst af, u hebt er dan niets meer aan veranderd...</i></p> <p>Peter: Het onderwerp ingevuld? Maar ik weet zelfs niet of ik hem nog helemaal, ik heb in tussentijd alle stukjes wel eens herlezen, maar ik denk niet dat ik hem helemaal gelezen heb na het onderwerp.</p> <p><i>Nikki: Ja, hier bent u toch nog wel wat aan het nalezen.</i></p> <p>Peter: Ah, dan toch.</p> <p><i>Nikki: Dat was geen bewuste keuze dan?</i></p> <p>Peter: Nee. Ah toch helemaal nagelezen dan.</p> <p><i>Nikki: Is dat iets dat u normaal niet doet, waar u zich niet van bewust bent?</i></p> <p>Peter: Dat hangt ook van het formele niveau af. Als hier nu een klein schrijffoutje in staat, daar gaat niemand aanstoot aan nemen. Als dat echt een belangrijke mail is, dan doe ik dat zeker en vast wel. Mijn persberichten voor de universiteit bijvoorbeeld, ik plak die ook gewoon in de mail om het journalisten gemakkelijk te maken, niet in een word want dat zijn weer 3 stappen meer, gewoon in de mail. En dat lees ik echt wel, dat is niet te vergelijken met dit, dat lees is wel echt grondig na, soms zelfs twee – drie keer. Omdat je daar wel echt op afgerekend kan worden. Hier, los van het experiment als dat een echte mail zou zijn naar die drie collega's, het zou wel heel fout moeten lopen dat ze mij gaan afrekenen op een schrijffout dat er in staat.</p> <p><i>Nikki: Dus het hangt echt van de context af?</i></p> <p>Peter: Dat zal echt contextafhankelijk zijn, ja.</p>

10	<p><i>Nikki: Ok, ik zal de tekst even zo laten staan. Ik heb nog een paar korte vraagjes. Welk doel had u juist voor ogen als u de tekst aan het schrijven was?</i></p> <p>Peter: Proberen te overtuigen om mee te gaan, er vanuit gaan dat het echt interessant is, overtuigen om mee te gaan en er ook half-grappend op te wijzen dat de bijdrage die we zelf moeten doen niet onoverkomelijk is.</p> <p><i>Nikki: Kan u dan concreet even aanduiden welke elementen daaraan gelinkt kunnen worden? Welke elementen steken erin om hen te overtuigen om mee te gaan?</i></p> <p>Peter: Het feit dat we zelf die plannen hebben om dat internet, die interne facebook te maken, dat moest er absoluut is want dat is iets... Want ik ben nu de enige tot nu toe die social media gebruikt, Valerie doet dat een beetje voor de alumni-werking, maar de twee anderen doen het helemaal niet. Dus hen moet ik warm maken met iets dat we in de toekomst zelf zouden doen, want als die plannen er niet zouden zijn dan is het veel moeilijker om hen er warm voor te maken, want dan is het voor hen eigenlijk een vrijblijvend iets, iets waar ze later niet veel mee gaan doen. Nu, heb ik een concrete aanleiding gebruikt van: 'We hebben zelf die plannen, dit is iets dat het hopelijk in een stroomversnelling kan brengen'.</p> <p><i>Nikki: En zijn er nog andere dingen in de e-mail?</i></p> <p>Peter: Om hen echt te overtuigen om mee te gaan niet denk ik. Allé, buiten het erop wijzen dat het niet onoverkomelijk is, het bedrag dat we zelf moeten betalen en dat we de reiskosten beperkt kunnen houden. Die 'kroket uit de muur' ik weet niet of er daardoor iemand overtuigd gaat worden. Dat is dan weer eerder een sfeerschepper.</p> <p><i>Nikki: Dat is niet echt een overtuigingselement?</i></p> <p>Peter: Dat is zo misschien ook een klein beetje erop wijzen van: 'Stel dat we gaan, we gaan dan uiteraard naar dat congres dat één dag duurt. Maar misschien kunnen we, omdat het niet zo ver van Amsterdam is, 's avonds nog even langs Amsterdam. Ik denk dat ik er nog heel even aan gedacht heb van: 'Kunnen we dit nog koppelen aan een bezoekje aan Amsterdam.'</p> <p><i>Nikki: Dus dat van 'het is niet zo ver van Amsterdam' was dan...</i></p> <p>Peter: Ja, misschien dat het dan toch... Ik heb er uiteindelijk geen echte zin meer van gemaakt van: 'We kunnen daarna in Amsterdam nog iets gaan doen, in Amsterdam iets gaan eten'. Maar dat die vijf woorden er misschien toch op wijzen dat er toch iets meer achter zit van: 'eigenlijk, het is niet ver van Amsterdam en dat kan toch nog iets leuk zijn voor achteraf'.</p>
11	<p><i>Nikki: En als deze e-mail nu echt verstuurd zou worden aan deze 3 bepaalde personen, hoe zouden ze er dan op reageren denk je?</i></p> <p>Peter: Mijn collega's kennende zou het kunnen dat ze eerst over die vakantieplannen zullen... maar ik ben er dan vanuit gegaan dat ze dat al wel wisten. Dat ze daar nog niet iets over zouden zeggen. Kans is reëel dat ze over die kroket uit de muur daar ook iets op gaan reageren in een eerste zinnetje. En dan in een tweede alinea zullen ze inhoudelijk reageren. Mij lijkt de kans reëel dat ze wel positief zullen reageren van: 'ah, moeten we zeker bekijken'. Het kan natuurlijk dat iemand zegt van: 'Ja maar als jij terug bent dan neem ik 2 weken vakantie en ik ben er al niet.' Dat zijn omstandigheden die ik nu ni weet. Maar, er vanuit gaande dat ze kunnen, gaan ze waarschijnlijk wel positief reageren. Over dat financiële dat weet ik echt niet, dat durf ik... dat samen rijden dat zal allemaal geen probleem zijn, maar die 100 euro die dan los moet betaald worden individueel. Daar kan ik ze niet op inschatten.</p> <p><i>Nikki: En qua stijl? Afgezien van de inhoud? Wat zouden ze daar van denken?</i></p> <p>Peter: Ik denk, Valerie die gaat dat zeker appreciëren en die zou op dezelfde manier, met een kwinkslag af en toe, proberen te reageren. De jan, die kan dat ook maar dat hangt er dan vanaf, dat is ons departementshoofd, of die het druk heeft en dan gaat hij waarschijnlijk gewoon inhoudelijk heel kort reageren van: 'doen of niet doen en wachten tot er iets gelijks is in Antwerpen of Brussel, dat het goedkoper is'. Zou best kunnen dat die gewoon inhoudelijk zal reageren. En Annemarie, die is een stuk ouder dan ons, die zal geen grapje of zo terug maken, die zal zakelijker reageren. Maar die gaat het mij ook niet kwalijk nemen, geen een van de drie. Ze weten dat ik meestal...</p> <p><i>Nikki: Maar dit is wel zoals u normaal een mail naar hen zou sturen?</i></p> <p>Peter: Ja, dat is wel echt...</p>
12	<p><i>Nikki: En moest u deze opdracht nu schrijven, niet aan deze bepaalde collega's, maar aan andere collega's... Ook mensen die met communicatie te maken hebben, maar wel eerder buiten uw dienst... In hoeverre zou die er dan anders uitzien die e-mail?</i></p> <p>Peter: Die zou er toch wel een stuk anders uitzien. De inleiding, dat ik op vakantie ga, dat zal nog wel blijven staan, maar het zinnetje over de palmbomen zal er waarschijnlijk tussenuit gaan. Hier en daar ook iets herformuleren. Niet van: 'vooraleer ik mijn biezen pak', maar gewoon 'vooraleer ik vertrek'. Inhoudelijk zou het nog grotendeels hetzelfde blijven, maar qua woordkeuze zal wel wat anders gaan zijn.</p> <p><i>Nikki: Versta ik het juist dat dat dan eerder formeler zou zijn?</i></p> <p>Peter: Dat zou formeler zijn en met minder overbodige info. Dat ik ga uitblazen onder de palmboden is in rede over... Dat ik op vakantie ben dat is wel een boodschap meegegeven moet worden. Maar of ik nu onder de palmbomen ga liggen of op de bergtop, dat is overbodige info. Dus hoe verder ze van me afstaan, hoe meer ik</p>

	<p>van die dingen er zou van tussen laten. Zeker met dat 'ik trakteer alvast op een kroket uit de muur', dat zou ik naar mensen verderop ook niet doen. Dat samen rijden dan weer eventueel wel. Deze alinea zou hetzelfde blijven, ja die twee alinea's. het woordje 'gezellig' zou ik dan wel...</p> <p><i>Nikki: En over die vage plannen van het intranet?</i></p> <p>Peter: Ja, dat hangt er dan een beetje van af. We hebben in elke faculteit iemand zitten die verantwoordelijk is voor de communicatie daar. Als die mail naar hen zou gaan, die hebben ook al wel gehoord over die plannen. Dan zou ik het laten staan. Als het nu nog verder zou gaan, mensen die geen weet hebben van die vage plannen, zou ik het eventueel... als die een rol spelen in die vage plannen, is het daar de moment, want dan zou ik daar meer uitleg bij geven over wat vage plannen precies inhouden. Als ze daar zelf nooit geen rol in gaan spelen, ga ik dat ook niet vermelden.</p>
13	<p><i>Nikki: Ok, dat was het. Bent u nu zelf tevreden over uw tekst? Zou u hem zo zouden durven versturen?</i></p> <p>Peter: Ik zou zeker zo versturen. Het enige waar ik nu, waar je mij op gewezen hebt, zou ik toch eens gaan kijken naar die sprekers. Om dan toch al een beter beeld, want nu ga ik er van uit dat het interessant is, gebaseerd op het feit dat het over interne communicatie gaat en dat ze zelf beloven dat er een bijzonder luik over social media is. Maar ik zou dan eerst eens gaan zien of dat ook af te leiden is uit de sprekers. Als het echt maar één van de 10 is over social media en 9 dingen die dan wel over interne communicatie gaan maar wij waarschijnlijk minder... als het echt 100% er om te doen is en 100% realistisch is, dan ga ik mezelf wel eerst helemaal informeren.</p>
14	<p><i>Nikki: Ok, dan kunnen we heir afsluiten.</i></p>

Tom v. H. (Professional)  
21 maart 2012

1	<p><i>Nikki: Kan u misschien eerst eens kort beschrijven hoe het schrijven van de e-mail, hoe je dat hebt aangepakt. Hoe is dat verlopen?</i></p> <p>Tom: Het schrijven van de e-mail? Euh, ja het is een realistische case, ook de e-mail en het feit dat er wat afstand tussen zit is vrij realistisch.</p> <p><i>Nikki: Hoe afstand?</i></p> <p>Tom: Ja, de tijd dat je elkaar een tijdje niet ziet. Dat is allemaal realistisch. Hoe heb ik dat aangepakt? Wel, ik zou nooit naar zo een congres gaan. Dat is obsceen duur en dat is hete lucht. Ik zou dat al nooit doen. En ook het is totaal onrealistisch dat een universiteit 695 euro zou... Dus dat alleen al, als je dan niet zou... Mocht onze universiteit dat doen, dan zouden we zeker gaan. En dan zouden we een half uur op het congres blijven en wat rond lopen en dan. Ja, dat leek mij wel leuk om dat dan met hen te doen. Dus, ik heb de e-mail opgehangen aan het feit dat de universiteit het sponsort en dat de wereld de sociale media ontdekt. En dat we daar wel eens een kijkje zouden kunnen nemen.</p>
2	<p><i>Nikki: En concreet dat proces van het schrijven en op de website gaan kijken. Hoe is dat verlopen?</i></p> <p>Tom: Wel, het heeft lang geduurd voordat ik de website heb bekeken. Want het stond, het was eigenlijk vrij duidelijk. Alleen heb ik nog even het programma bekeken. Toen heb ik ontdekt dat het geen congres is, maar een dag. Dat vond ik wat verwarrend dus daar heb ik dan ook naar verwezen in de mail. Ik heb de sprekers bekeken en dan de locatie, omdat we allemaal in verschillende delen Nederland wonen, ik niet maar mijn collega's, en Bussum ligt nogal centraal. Dus bereikbaar * *.</p>
3	<p><i>Nikki: En had je dan op voorhand al in je hoofd dat je dat op die manier zou aanpakken die e-mail. Of is dat eerder spontaan?</i></p> <p>Tom: Goh.</p> <p><i>Nikki: U bent gewoon begonnen aan uw e-mail en gewoon beginnen schrijven?</i></p> <p>Tom: Ja.</p>
4	<p><i>Nikki: Bij het schrijven van de tweet is dat op dezelfde manier verlopen?</i></p> <p>Tom: Ja, twitter is veel korter en een van mijn middellange of lange carrieredoelstelling is om een beetje wetenschappelijke nuance aan te brengen in het debat van de inpakt van nieuwe media in de maatschappij en dit congres is typisch iets van, dat surft op het optimistische van de nieuwe media. Dat is veel geld voor weinig expertise. Maar die praktijkcongressen dan krijg je van die vrijblijvende praatjes van: 'zo doen wij het in ons bedrijf, wat vinden jullie daarvan'. Dat voegt weinig toe. Ik heb getweet over het obsceen duur bedrag. Moest ik het zelf organiseren, zou ik het ook vragen hoor. De markt heeft het ervoor over. Ik was twee weken geleden nog op een soortgelijk congres, waarbij mensen ook onder het mom van 'we spreken namens het bedrijf en wat we zeggen is interessant en amusant'. Meestal is dat niet zo.</p>

	<p>Nikki: Hebt u dan ook voor het schrijven van de tweet ook informatie opgezocht of bent u eigenlijk blijven hangen bij die prijs? Dus hebt eigenlijk op die moment niet verder gekeken dan de prijs en de titel.</p> <p>Tom: Nee, ik dacht het niet. Ik had pas later gelezen dat het ging over interne communicatie. Ik vind dat wel een voordeel voor dit congres. Dat vind ik goed, dat het specifiek daarover gaat.</p>
5	<p>Nikki: U zei daarnet al dat u bij het schrijven van de e-mail specifieke informatie bent gaan zoeken. Zoals de locatie..</p> <p>Tom: Ja, de klassieke dingen. Programma, sprekers heb ik niet bekeken of nauwelijks. Het feit dat Jord Kelder de dagvoorzitter is, zegt ook wel iets over de inhoud. Ken je die? Dat is een soort Geert Hoste die een congres zou leiden, dat zegt iets over welk type publiek je wil. Dus nee, ik ben niet zo veel gaan kijken naar... Het spreekt ook voor zich dat soort informatie. In een academische setting is het ook vrij logisch dat je een congres doorstuurt van: 'kijk, dit lijkt me interessant, zullen we samen gaan' of 'ik ga hier naartoe'. Maar meestal gaat dat dan over papers, dus ik kan niet zomaar aansluiten. Maar sowieso, ik ga niet naar congressen waar ik zelf niet spreek, want dan krijg ik het geld niet.</p>
6	<p>Nikki: Ok, dan zullen we een paar stukjes herbekijken.[uitweiding over de eyetracker]Dus het duurt duidelijk inderdaad vrij lang voordat u naar de website gaat. Kan u mij zeggen waarom u dat toen wel gedaan hebt?</p> <p>Tom: Wel, goh. Kan je het eens laten lopen? Dat de universiteit tussenkomt, daar heb ik het aan opgehangen en daarmee zou ik.. Niemand gat uit zijn eigen 800 euro betalen voor een dag. Dat is de helft van onze loon. Dus als ik mijn collega's moet overtuigen. Dus ik wist al dat ik vrij snel... Ik zag niet goed in waarom ik meer info, meer had moeten switchen tussen bronnen.</p> <p>Nikki: Maar op een gegeven moment bent u dan wel naar de website gaan kijken?</p> <p>Tom: Ja, voor het programma te bekijken en de locatie. Nog iets anders? Misschien ben ik het al vergeten?</p>
7	<p>Nikki: Ja, dus op deze moment.</p> <p>Tom: Ik denk dat ik nog iets gezegd heb over Jord Kelder, maar.</p> <p>Nikki: Hier bent u dan terug uw eigen tekst gaan herlezen. Waarom hebt u dat toen op deze moment gedaan?</p> <p>Tom: Ik denk zo eerder als uitstelgedrag.</p>
8	<p>Nikki: Dan bent u hier ook een hele tijd uw tekst gewoon aan het herlezen. Kan u mij zeggen waarom?</p> <p>Tom: Ja, dat weet ik niet hoor. Ik denk dat gewoon dingen aan het formuleren was. Ik was niet tevreden met dat einde, omdat dat te.. 'Knorrie', allé dat is te. Dus dat heb ik er uitgehaald denk ik. En dan was ik even aan het kijken van: 'wat moet ik nu precies doen'. En ik vond dat ook niet de beste manier om goodwill te creëren. Het gaat nog over 100 euro, dus ja. Dat vind ik veel voor dit soort van congressen. Maar ik heb het er uiteindelijk dat laten instaan. Dat is typisch dat ik dan andere dingen ga doen. Dus meer zou ik er niet achter zoeken.</p>
9	<p>Nikki: Dus hier gaat u dan naar programma. Bent u dat dan ook echt gaan lezen?</p> <p>[10:02] Tom: Nee, scannen. Scannen van: 'is er iemand die verstand heeft van zaken, die meer doet dat zeggen van 'wij doen het zo'. En dat heb ik niet gevonden. Ik had ook geen tijd voor verder iets... Ik had de link dan nog doorgestuurd, die stond er al in. En ik verwacht ook dat als mensen echt geïnteresseerd zijn, dat ze dat zelf doen. En anders zou het ook te lang worden.</p> <p>Nikki: Dus dat was wel een criterium voor u dat de e-mail niet te lang zou zijn.</p> <p>Tom: Ja, ik teken al mijn e-mails zo, Op zo een half speelse, maar ik vind dat ook een redelijke netiquette-norm op internet om kortere e-mails te... Ik kom er nauwelijks toe om langer dan dit te lezen, omdat ik zoveel krijg per dag.</p>
10	<p>Nikki: Ok. Met welk doel hebt u deze tekst geschreven? Welk doel had u voor uzelf voor ogen toen u de e-mail aan het schrijven was?</p> <p>Tom: Euh, collega's overtuigen om mee te gaan, wetende dat ze dat uit eigen beweging nooit zouden doen.</p> <p>Nikki: Maar het was wel meer dan informeren dan?</p> <p>Tom: Ja, dat wel.</p>
11	<p>Nikki: Zijn er dan bepaalde elementen die u zou kunnen aanhalen in de uiteindelijke tekst die u daaraan kan linken dat u ze echt wou overtuigen?</p> <p>Tom: Kijk, onze vakgroep is binnen de... bevind zich in een perifere positie. Hiermee probeer ik ze te overtuigen dat de faculteit de deelname sponsort als, Yena dat is de vakgroep. Dat bedrag dat zou echt een unicum zijn en mocht die informatie, dan zouden mensen meteen mee gaan.</p> <p>Nikki: Dus die sponsoring is al genoeg voor u als overtuigingsmiddel.</p> <p>Tom: Wel, omdat het zo onwaarschijnlijk is...</p>
12	<p>Nikki: Als u die e-mail nu echt zou versturen, hoe zouden ze dan reageren denkt u?</p> <p>Tom: Ze zouden lachen, ze zouden iets terugsturen van: '695 euro?'. Daar zouden ze gegarandeerd op reageren en.. Kom snel beslissen van.. we gaan mee.</p> <p>Nikki: En afgezien van de inhoud? Qua stijl en.. ? Is dat zoals u normaal met hen..</p>

	<p>Tom: Met hen, met die mensen wel ja.</p> <p><i>Nikki: Dus daar zouden ze niet van opkijken, als ze die e-mail op die manier van u krijgen?</i></p> <p>Tom: Nee. Ik heb nog een tweede persuasieve element. De verleiding in een communicatie festival waar we met een aantal collega's aan hebben deelgenomen. Dat was iets soortgelijks, dus ook over sociale media of vormen van communicatie in de bedrijfscontext. En dat was leuk omdat dat eens in een andere setting was, een mooie locatie. En ik heb ook nog, ja dat is een intern grapje. Ja, zo zou ik typisch, zo zou ik wel aan hen schrijven.</p>
13	<p><i>Nikki: En moest die mail nu niet aan hen specifiek gericht zijn, maar aan andere collega's. in hoeverre zou die er dan anders uitzien?</i></p> <p>Tom: Niet, andere collega's zijn minder bezig met sociale media, dus het zou niet realistisch zijn moest ik dat naar hen sturen?</p> <p><i>Nikki: Maar als u zich dat kan inbeelden, zou dat dan een volledig andere e-mail zijn? Zou u die e-mail ook aan hen durven versturen?</i></p> <p>Tom: Ja.</p> <p><i>Nikki: Dus het is niet dat elementen inzitten die specifiek voor die drie personen zijn?</i></p> <p>Tom: Nee. Ja, ik heb hen gekozen omdat hen over sociale media ging. Ik zou andere collega's niet of minder vragen omdat zij andere interessegebieden hebben.</p> <p><i>Nikki: Maar zo de interne grapjes en zo, die zou u dan ook wel aan de andere collega's sturen?</i></p> <p>Tom: Ja, alle andere collega's zijn ook naar de verleiding geweest en kennen de figuur van Marije. Ze kunnen ook de politieke situatie binnen de vakgroep. Het zijn geen geheimen.</p>
	<p><i>Nikki: Ok, dat was het dan. Bent u nu zelf tevreden over uw tekst. Zou u hem zo durven versturen?</i></p> <p>Tom: Haha, ja natuurlijk. Anders zou ik niet, ja.</p> <p><i>Nikki: Ok, bedankt.</i></p>

## **Bijlage 9: Tweets geschreven door de proefpersonen**

### **Dennis B. (niet-professional)**

Zeer interessant congres voor Communicatiewetenschappers, met name over sociale media op 17 april. op [corner-stone.nl](http://corner-stone.nl) vind je meer info.

### **Hanne K. (niet-professional)**

Aan alle communicatiewetenschappers: interessant praktijkcongres over interne en organisatiecommunicatie op 17 april in Bussum

### **Jolien S. (niet-professional)**

17 april, Congres Interne Communicatie met Jort Kelder over oa sociale media! Wie is mee?

### **Kristof v.d.L. (niet-professional)**

Praktijkcongres interne comm. (17 april, corner stone): De aanpassing van organisaties naar meer conversatie en de rol van social media.

### **Lore v.E. (niet-professional)**

las net over een interessant praktijkcongres over Interne Communicatie met focus op conversatie bij #Corner Stone op 17 april

### **Gerrie S. (professional)**

Meer conversatie in de organisatie >> Interessant congres over interne communicatie: [www.corner-stone.nl/](http://www.corner-stone.nl/)

### **Karolien P. (professional)**

Interessant congres over #internecommunicatie: [www.corner-stone.nl/](http://www.corner-stone.nl/) met @stevenvanbellegem en vele anderen. Be there!

### **Kurt G. (professional)**

Het kan beter: persoonlijker en informeler. Storytelling als geheim wapen voor een efficiënte social media strategie. [www.corner-stone.nl/](http://www.corner-stone.nl/)

### **Peter d. M. (professional)**

Intern communiceren via social media? Het kan, maar moet het ook? Corner Stone vertelt het ons op 17 april. [www.corner-stone.nl](http://www.corner-stone.nl)

### **Tom v. H. (professional)**

Sociale media congressen: nog steeds hip genoeg om 795 euro per deelnemer aan te rekenen #hetelucht



## **Bijlage 10: E-mails geschreven door de proefpersonen**

### Dennis B. (Niet-professional)

Subject: Uitnodiging interessant congres over interne communicatie

Beste Jolien, Nicky en Annet,

zonet vond ik een zeer interessante website over een congres dat me zeer boeiend lijkt. Het gaat voornamelijk over (de rol van) interne communicatie in een organisatie. Vele ervaringsdeskundigen zullen er komen spreken over bepaalde aspecten van communicatie. Ook zullen er praktijkervaringen en cases aangehaald en toegelicht worden. Mij lijkt het dus een zeer nuttig en interessant congres voor communicatiewetenschappers met het oog op de toekomst. Daarom had ik jullie graag uitgenodigd om er mee naar toe te gaan.

Het congres vindt plaats op 17 april van 09.25 tot 17.00 uur in Bussum (Nederland). De prijs bedraagt 795 euro, waarvan we zelf 100 euro moeten betalen. Ook de reiskosten zijn voor eigen rekening, maar wanneer we gezamenlijk gaan, kan dit bedrag gedeeld worden. Ik denk daarom dat de ervaring en de kennis die we er uit kunnen halen veel meer waard is dan 100 euro.

Voor meer informatie kan je altijd terecht op [www.corner-stone.nl](http://www.corner-stone.nl) of je mag me ook altijd contacteren voor eventuele vragen.

Gelieve mij zo snel mogelijk te laten weten of je meegaat, dan kan ik zeker tijdig reserveren.

Groetjes,

Dennis

### Hanne K. (niet-professional)

Subject: Uitnodiging praktijkcongres interne communicatie

Beste mede-leeronderzoekers,

Gisteren las ik een artikel over een praktijkcongres met als onderwerp: interne communicatie en organisatiecommunicatie. Aangezien me dit een interessante aangelegenheid leek, heb ik de site even opgezocht.

Het congres zou praktisch gaan over hoe men conversatie binnen een organisatie kan stimuleren en faciliteren. Er wordt een dagprogramma (9.25h - 17h) voorzien met verschillende sprekers, parallelsessies en brainstormsessies. Allen zullen het hebben over het belang van communicatie en conversatie in de organisatie, social media, interne ambassadeurs, enz ..

Het congres vindt plaats op 17 april 2012 in Spant! in Bussum, Nederland. Volgens de website is dit gemakkelijk te bereiken met het openbaar vervoer. De deelnameprijs bedraagt, spijtig genoeg, 795 euro. Indien wij zouden deelnemen, zouden we zelf 100 euro moeten betalen en ook zelf onze reiskosten moeten vergoeden. Ik persoonlijk denk dat het dat wel waard is en wil jullie hierbij dus graag uitnodigen om mee te gaan.

Misschien kunnen jullie de website ook even bekijken op: <http://www.corner-stone.nl/> . Je vindt er alle informatie over de volledige dag.

Als jullie het even interessant vinden klinken als ik, laat dan zo snel mogelijk iets weten.

Ik zal ons dan meteen inschrijven en de andere praktische zaken regelen.

Vriendelijke groeten,

Hanne

## Jolien S. (niet-professional)

Subject: Congres Interne Communicatie

Beste medestudenten

Alles in orde met jullie?

Ik was net even aan het rondsurfen op internet en vond dat er op 17 april een congres plaatsvindt over Interne communicatie. Het leek me wel interessant om daar naartoe te gaan als toekomstige communicatiewetenschappers! Ik zou dit liever niet alleen doen dus vroeg ik me af of jullie eventueel mee zouden willen gaan?

Het is wel te doen in Nederland, in Bussum. Er is vlakbij een station dus met de trein kunnen we er wel geraken denk ik! Het kost wel € 795 per persoon waarvan we € 100 zelf zouden moeten betalen. Hierbij komen natuurlijk ook de treintickets bij...

Ik denk wel echt dat het de moeite gaat zijn! Hier is nog de link waarop jullie wat meer informatie kunnen vinden:  
[http://www.corner-stone.nl/congress.asp?content\\_id=246](http://www.corner-stone.nl/congress.asp?content_id=246)  
Laat maar iets weten als jullie geïnteresseerd zouden zijn :)

Hopelijk tot snel!

Groetjes

Jolien

## Kristof v.d.L. (niet-professional)

Subject: Uitnodiging voor congres interne communicatie op 17 April.

Hallo medestudenten,

Ik heb onlangs gelezen over een praktijkcongres dat op 17 april zal plaatsvinden. Ik vind het thema van dit congres (de veranderingen binnen de interne communicatie van organisaties) erg boeiend en heb besloten dit congres te volgen. Maar omdat we allemaal communicatiewetenschappen volgen zijn jullie misschien ook wel geïnteresseerd om mee te gaan.

De inhoud van het congres gaat over de aanpassing van interne bedrijfscommunicatie aan de huidige tijdgeest. De veranderingen op vlak van overleg, inspraak van werknemers en de invloed van nieuwe sociale media hebben deze communicatie beïnvloed. Op het congres gaat men vertellen over de verschillende manieren waarop deze omschakeling verwezenlijkt kan worden. Niet enkel vind ik dit persoonlijk wel boeiend, het is ook voor later handig om mee te zijn met de nieuwste vormen van bedrijfscommunicatie (zeker indien jullie later in die branche willen gaan werken). En indien je geïnteresseerd bent: de dagvoorzitter is Jort Kelder.

Via deze link kan je alles nog nalezen en zien wie er allemaal komt spreken.: [http://www.corner-stone.nl/congress.asp?content\\_id=246](http://www.corner-stone.nl/congress.asp?content_id=246)

Nog even wat praktische informatie: Het congres zal plaatsvinden op 17 april in Spant! Bussum (Nederland). Het juiste adres kan je ook op de site vinden ! De deelnameprijs voor ons zou een €100 per persoon bedragen (wat natuurlijk niets is in vergelijking met de standaardprijs van €795. We zullen ook de reiskosten zelf moeten vergoeden, maar hier kunnen we zelf nog iets voor regelen. Je kan je inschrijven via de site, maar laat me ook zeker iets weten als je van plan bent mee te gaan !

Groetjes,

Kristof

## Lore v.E. (niet-professional)

Subject: Congres Interne Communicatie 17 april

Hallo Emilie en Anne,

Ik las net iets over een congres over Interne Communicatie in Bussum (Nederland) op 17 april. Het gaat over de sleutelrol van conversatie bij het aanpassen van de organisatiestructuur- en cultuur van een organisatie en over de rol die sociale media daarin spelen. Er staan verschillende interessante sprekers op het programma, waaronder bijvoorbeeld Nelleke Barning van DSM Nederland en Martin De Beer van UNICEF. Het leek me in het kader van ons leeronderzoek misschien wel interessant om dit congres bij te wonen.

Het begint om 9u25 en is gedaan om 17u. Een nadeel is wel dat het €100 kost en dat we zelf ons vervoer moeten regelen, maar ik denk toch dat het de moeite waard is om er naartoe te gaan. Wat denken jullie?

Groetjes,

Lore

## Gerrie S. (professional)

Subject: interessant congres interne communicatie

Dag Joris, Milan, Ariane,

Ik hoorde net via Twitter over dit congres rond Interne Communicatie: [http://www.corner-stone.nl/congress.asp?content\\_id=246](http://www.corner-stone.nl/congress.asp?content_id=246)

Naar aanleiding van de gesprekken die we hebben gehad over interne communicatie, lijkt me dit wel een interessante om naar toe te gaan. De titel is 'Meer conversatie in de organisatie'. Eén van de sprekers is Steven van Belleghem, je weet wel, van het boek 'Conversation Manager'.

Het gaat door op 17 april in Bussum.

Let wel, het is niet goedkoop: 795 euro. Wat betekent dat we zelf 100 euro moeten bijleggen en ook zelf de reiskosten moeten betalen. Ik ga zeker, dus als jullie geïnteresseerd zijn, kunnen we die laatste kost misschien wel delen.

Laten jullie snel iets weten, voor woensdag? Dan vraag ik aan Kaat of ze ons inschrijft.

Groet

Gerrie

## Karolien P. (professional)

Subject: Interessant Congres Interne Communicatie: 17 april, Bussum, NL

Beste collega's,

Op 17 april organiseert Corner Stone een erg interessant congres over Interne Communicatie: [http://www.corner-stone.nl/congress.asp?content\\_id=246](http://www.corner-stone.nl/congress.asp?content_id=246).

Het lijkt mij een uitstekende gelegenheid om ons verder te verdiepen in dit domein en ook mensen uit de praktijk aan het woord te horen.

Ik ga er al zeker naartoe gaan en hoop dat jullie mijn enthousiasme delen.

Ondertussen heb ik bij de faculteit gepolst en het nadeel is wel dat we onze bijdrage en reisonkosten zelf zullen moeten betalen. Mijn voorstel is om dus samen naar ginder te rijden. Het congres vindt plaats in Bussum ([http://www.corner-stone.nl/congress.asp?content\\_id=249](http://www.corner-stone.nl/congress.asp?content_id=249)), dat is ongeveer 150 km vanuit Antwerpen.

Laten jullie me snel weten of jullie zin en/of tijd hebben om mee te gaan?

Vriendelijke groeten,  
Karolien

### Kurt G. (professional)

Subject: Storytelling is een must

Hi,

Op 17 april organiseert CornerStone een congres over social media met de nadruk op storytelling; waarom communicatie via social media dringend opener en informeler moet als we meer conversatie tussen bedrijven en consumenten willen.

Het programma lijkt me interessant en gevarieerd, onder andere Steven Van Belleghem komt spreken (je weet dat zijn nieuwe boek al enkele weken op mijn nachtkastje campeert) en er worden een aantal cases voorgesteld. (zie [http://www.corner-stone.nl/congress.asp?content\\_id=247](http://www.corner-stone.nl/congress.asp?content_id=247))

Deelname kost 100 euro, wat gezien het programma echt geen geld is.

Lunch is op mijn kosten als dank voor je stimulerende aanwezigheid.

Laat je even weten of het je interesseert?

Groeten,

Kurt

### Peter d. M. (professional)

Subject: Even de grens over om bij te leren over de social media?

Dag communicerende collega's

na vandaag trek ik er drie weekjes tussenuit. Beetje uitblazen onder de palmbomen ;-). Op 12 april ben er ik er weer.

Vooraleer ik mijn biezen pak, wil ik absoluut jullie aandacht vestigen op een interessant congres over interne communicatie. Wordt op 17 april georganiseerd in het Nederlandse Bussum, niet zo ver van Amsterdam.

Heel wat aspecten van de interne communicatie komen aan bod, maar mijn (en wellicht ook onze) belangstelling gaat vooral uit naar het luikje over de social media. Lijkt me wel dat we daar een en ander kunnen opsteken. Congres kan hopelijk de aanleiding zijn om onze vage plannen over intranet en andere toepassingen binnen de unief concreet te maken.

Het Departement Communicatie neemt een groot deel van de deelnameprijs voor haar rekening. Wijzelf moeten wel 100 euro per persoon bijdragen en de reiskosten betalen we ook zelf. Dat laatste kan alvast geen probleem zijn: door gezellig met vier samen te rijden, kunnen we die kost heel beperkt houden.

De 100 euro is natuurlijk niet niks, maar onoverkomelijk zijn die niet. Ik trakteer alvast op een kroket uit de muur!

Meer info over het congres vinden jullie op [www.corner-stone.nl](http://www.corner-stone.nl)

Uitkijkende (naar mijn vakantie én naar een positieve respons)

Peter

## Tom v. H. (professional)

Subject: Praktijkcongres Interne Communicatie 2012

Beste collega's,

Stop de persen: de bedrijfswereid gebruikt sociale media om hun (interne) communicatie aan te passen aan de netwerkmaatschappij. Volgende maand is er zelfs een heus [praktijkcongres](#) over. Nou ja, congres. Een praktijkdag, op 17 april. Daar mag JNM niet op ontbreken. Dat vindt de faculteit blijkbaar ook, want ze sponsort onze deelname. Maar liefst 695 euro per JNM deelnemer. Jawel, 695 euro.

Blijft over: 100 euro. Zelf te betalen. In ruil daarvoor kunnen we De Verleiding nog 'ns overdoen, maar dan in Bussum. Helaas, of gelukkig, zonder Marije. Laat weten als je meegaat. Ik hoor het graag.

groet,

T.

## Bijlage 11: Brongebruik per proefpersoon per taak.

Tweet		E-mail	
Niet-Professionals	Professionals	Niet-Professionals	Professionals
<b>Dennis</b>	<b>Gerrie</b>	<b>Dennis</b>	<b>Gerrie</b>
CS	CS	CS	CS
CS - Locatie	CS - Masterclasses	CS - contact	CS - Inschrijven
CS - Programma	CS - Programma	CS - Inschrijven	CS - Locatie
CS - Sprekers	internet explorer - google - cs	CS - Locatie	CS - Sprekers
internet explorer - search	internet explorer - search	CS - Programma	e-mail
Tweet	Tweet	CS - Sprekers	
		e-mail	
<b>Hanne</b>	<b>Karolien</b>	<b>Hanne</b>	<b>Karolien</b>
CS	CS	CS	CS
CS - Locatie	CS - Masterclasses	CS - Locatie	CS - Locatie
CS - Programma	CS - Programma	CS - Programma	e-mail
CS - Sprekers	CS - Sprekers Specifiek	CS - Sprekers	internet explorer - google
internet explorer - search	internet explorer - other	e-mail	internet explorer - search
Tweet	internet explorer - search		
	Tweet		
<b>Jolien</b>	<b>Kurt</b>	<b>Jolien</b>	<b>Kurt</b>
CS	CS	CS	CS
CS - Masterclasses	internet explorer - google - cs	CS - Locatie	CS - Programma
internet explorer - search	internet explorer - search	e-mail	e-mail
Tweet	Tweet		
<b>Kristof</b>	<b>Peter</b>	<b>Kristof</b>	<b>Peter</b>
CS	CS	CS	CS
internet explorer - google	CS - Masterclasses	CS - Inschrijven	CS - Locatie
internet explorer - google - cs	internet explorer - search	CS - Locatie	e-mail
internet explorer - other	Tweet	CS - Programma	internet explorer - google
internet explorer - search		CS - Sprekers	
Tweet		e-mail	
<b>Lore</b>	<b>Tom</b>	<b>Lore</b>	<b>Tom</b>
CS	CS	CS	CS
internet explorer - search	internet explorer - search	CS - contact	CS - Locatie
Tweet	Tweet	CS - Inschrijven	CS - Programma
		CS - Locatie	e-mail
		CS - Programma	
		CS - Sprekers	
		e-mail	