

# Communicatie

Architectuur in de digitale wereld

David N. Jansen

# Doel

- communicatie in twee uur? – onmogelijk
- jullie hebben elders al veel geleerd
- ik geef voorbeelden van indelingen
- jullie zoeken daarna meer indelingen

# overheid en ov-chipkaart?

- staatssecretaris (Huizinga)
- minister (Eurlings)
- kamerleden
- regionale overheden

## **ROVER naar Reclame Code Commissie om OV-chipkaart reclame**

**ROVER heeft een klacht ingediend bij de Reclame Code Commissie vanwege een treinreclame voor de OV-chipkaart. Met de betreffende reclame wordt beweerd dat het op dit moment mogelijk is door heel Nederland met de ov-chipkaart te reizen. Dit is echter niet juist aangezien de treintrajecten waar NS niet rijdt nog niet met de OV-chipkaart te bereizen zijn. Dit geldt ook voor bustrajecten in sommige delen van het land. De valse voorlichting van het Ministerie van V&W kan de reiziger zelfs veel geld kosten.**

Een roze gekleurde intercity van NS rijdt door Nederland met de tekst "De OV-chipkaart brengt je nu door heel Nederland". Om duidelijk te maken dat dit om héél Nederland gaat staan alle provincienamen op de trein geschreven: "Via Flevoland – en Limburg – en Gelderland..[etc]". Het is een middel van het Ministerie van V&W om de OV-chipkaart bij de (trein)reiziger te promoten.

ROVER is niet te spreken over de reclame en vindt het misleidend. Tenslotte, op treintrajecten binnen Zuid-Limburg, Twente en een deel van Friesland en Groningen is het niet mogelijk met de OV-chipkaart te reizen: andere vervoerders dan NS hebben de kaart nog niet ingevoerd. "De reclame is voortijdig en bevat niet alleen verkeerde informatie", aldus ROVER, "maar deze valse voorlichting kan de nietsvermoedende reiziger zelfs veel geld kosten".

De treinreiziger die wel in heel Nederland tracht te reizen met de OV-chipkaart komt voor een onaangename verrassing te staan: het is niet mogelijk om uit te checken op stations die door treinen van Syntus, Veolia, Arriva en Connexxion worden bediend. Dit kan de reiziger niet alleen 20 euro borg kosten, in treinen die niet van NS zijn kan hij zelfs na het inchecken een boete van € 35 krijgen vanwege het rijden zonder geldig vervoersbewijs. ROVER waarschuwt de reiziger zich goed te laten informeren voordat hij met de OV-chipkaart op reis gaat door heel Nederland.

Pagina geplaatst: 6 augustus 2010

---

Afkomstig van: «[www.rover.nl](http://www.rover.nl)»

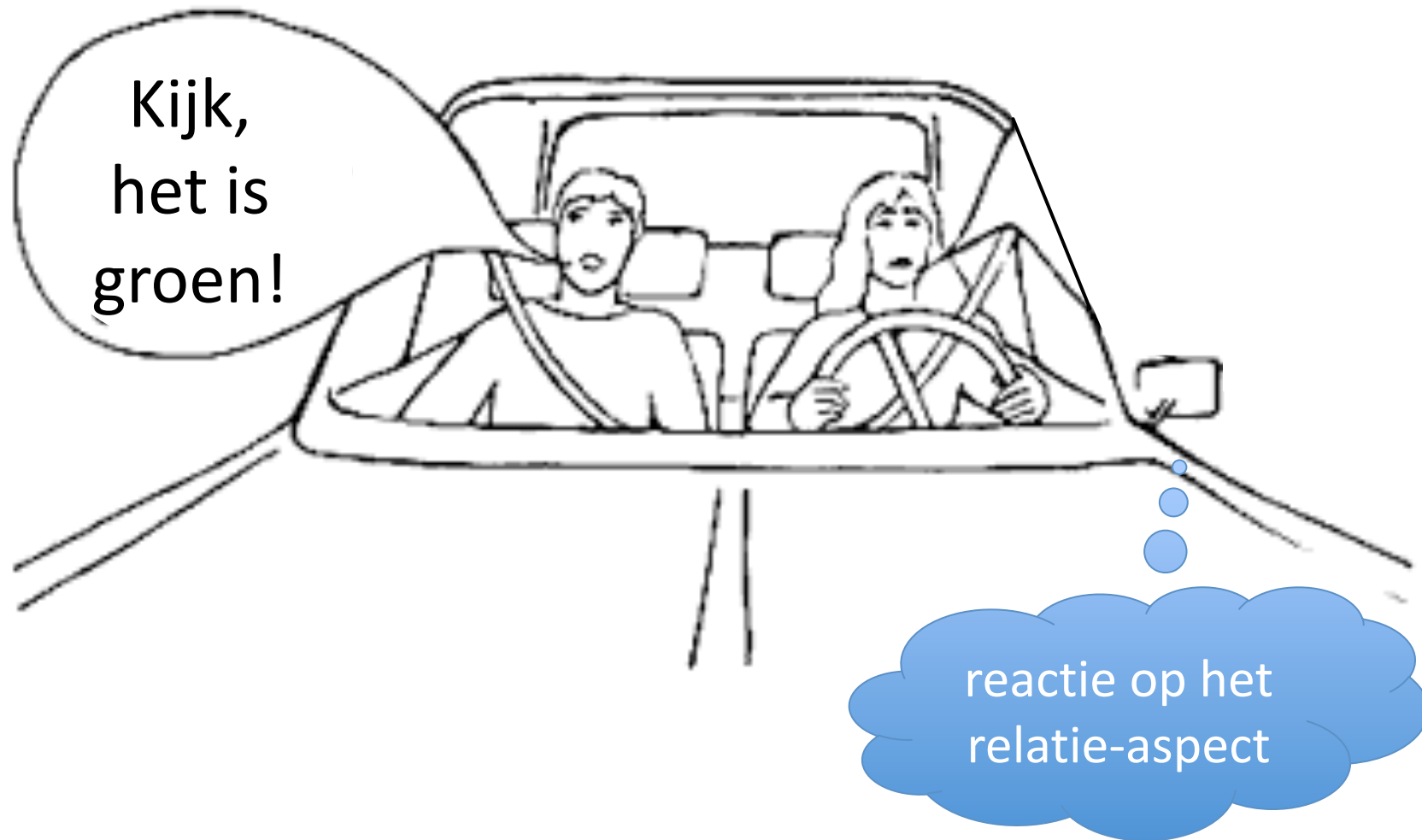
# Indelingen

- geen complete definitie van „communicatie”
- wel hulpmiddelen  
om sommige problemen op te lossen

# vier aspecten van een boodschap

- zakelijke inhoud
- zelfopenbaring
  - de spreker over zichzelf
- relatie
  - hoe de spreker de hoorder en hun relatie ziet
- appèl
- [Schulz von Thun: Miteinander reden. Rowohlt 1981]

# vier aspecten van een boodschap



# analyseer de aspecten...

- Een echtpaar zit voor de televisie.  
Hij zegt: „Helma, het bier is op!”
- Een leraar loopt door de school.  
Plotseling komt Astrid met de mededeling:  
„Meneer Meijer, Resi heeft haar atlas  
zomaar op de grond gesmeten!”
- Denk terug aan één uitspraak in een gesprek  
dat je recent gevoerd hebt.



# Resi's atlas...

- hoorder kiest op welk aspect hij reageert:
- „Heeft ze dat expres gedaan?”
- „Ik zie dat je erg kwaad bent, Astrid.”
- „Waarom vertel je me dat?  
Ik ben toch niet jullie aardrijkskundeleraar?”
- „Ik kom even mee om te kijken...”

# drie niveaus van (mis)verstaan

- tekstbegrip: wat betekenen de woorden?
  - spelling (niet sluitend argument)
  - knel (tegenstrijdig gebruik)
- doel van de spreker / functie van de tekst
  - voorbeeld: specificatie  $\leftrightarrow$  handleiding
- houding van de hoorder: willen we dit?
- geïnspireerd door [Hoppenbrouwers]

# speling

The screenshot shows a web browser window displaying a news article on the nu.nl website. The article is titled "Facebook verboden voor Zweedse ambtenaren" and is dated Ma 22 november 2010. The main text discusses how nine of the 21 Swedish provinces have prohibited their civil servants from using social media sites like Facebook during work hours. A sub-headline reads: "STOCKHOLM - Negen van de 21 Zweedse provincies verbieden hun ambtenaren sociale internetsites te gebruiken tijdens en voor hun werk." The article includes a small image of a Facebook logo and a screenshot of a patient's data being accessed. The browser's address bar shows the URL: http://www.nu.nl/internet/2179949/facebook-verboden-zweedse-ambtenaren.htm. The website's navigation menu on the left includes categories like "Voorpagina", "Algemeen", "Economie", "Sport", "Tech", "Internet", "Gadgets", and "Games".

voor alle ambtenaren dus?

Nee, alleen voor sommige provinciële ambtenaren

# knel

[> Inloggen](#) [> Klant worden](#)

[> Rabobank Graafschap-Zuid](#)

[> Particulieren](#) [> Bedrijven](#) [> Private Banking](#)



[Home](#) [Internetbankieren](#) [Beleggen](#) [Producten](#) [Advies](#) [Klantenservice](#)

 [Online afsluiten](#)

afsluiten is  
niet afsluiten

functie van de tekst

## Jona's boodschap

- Jona riep: „Nog veertig dagen,  
dan wordt Nineve weggevaagd!”
- doel van deze mededeling?
  - „Laat iedereen anders gaan leven... Misschien dat God van gedachten verandert...”  
Toen kwam [God] terug op wat hij gedreigd had.
  - Dit wekte grote ergernis bij Jona... „Ach heer, heb ik het niet gezegd toen ik nog thuis was?”

# rollen van taal in een systeem

- beschrijving van het systeem
  - b.v. specificatie, handleiding
- communicatie tussen mens en computer
  - betekenis van invoer, opslag, uitvoer
- taalverwerking door een computer
  - b.v. programmeertaal → compiler

communicatie mens–computer

# NIAM

- Natuurlijke-taal informatie-analysemethode
- methode om databasemodellen te genereren
- jaren '70
- één van de stappen koppelt tabellen aan zinnen, b.v. „<x> woont in stad <y>.”

taalverwerking

# ELIZA

- programma  
dat bepaalde psychotherapeuten nadoet
- eenvoudige taalanalyse
  - trefwoorden, b.v. „vader” → Vertelt u meer over uw familie.
  - pattern matching, b.v. „Ik heb koppijn.” →  
Waarom zegt u dat u koppijn heeft?



# opdrachtgever

- je hebt als expert enige zelfstandigheid – gebruik die ook!
- kijk verder dan de opdracht alleen
  - Leg jouw mensbeeld in je uitvoering
  - geen blinde, soldatische gehoorzaamheid

# troostend slotwoord

- Er gaat altijd wel iets mis in communicatie.
- Bedenk: het gaat erom binnen redelijke tijd een acceptabele oplossing te vinden.