

Tijd knelt bij telecomtaal

We missen eigenlijk iets heel belangrijks. We hebben het al meer dan 100 jaar over bereikbaarheid en over beschikbaarheid maar wat we eigenlijk willen weten is of iemand te bereiken is. En zo niet, wat dan de meest effectieve manier is om een bericht over te brengen. Met al die multimedialen en multichannels kunnen we toch méér dan naast en langs elkaar communiceren? De communicatie in onze elektronische gevoede wereld is actiegericht, erg interactief, intensief en verloopt via vele kanalen en media tegelijk. Het contact is individu gericht, erg direct, snel en gebeurt in een ballastvrije, klankgebaseerde taal, in combinatie met emotie-symbolen. De omgangsvormen en gedragsregels zijn tot een efficiënt minimum teruggebracht. Weergave van bereikbaarheid en beschikbaarheid geldt als een nieuw onderdeel van de communicatietaal en contactspelregels. Alleen de technologie laat ons daarbij in de steek. Die handige *buitenboordpacemaker* moet je toch ook kunnen aangeven wanneer en hoe je met iemand contact kunt krijgen?! Als het pingpongen via de voicemail geen effect heeft, gaan we over tot korte en vaak cryptische berichtjes. Communicatie via media als het internet en mobiele telefonie, met name de tekstuele vorm zoals IRC, chat, SMS en blogs, is een wereld op zich, en ook een wereld die zich niet vanzelf kenmerkt in het onderhouden van één op één contacten. Kern van de hedendaagse elektronische communicatie-uiting is dat het een actuele presentatie van jezelf in de virtuele wereld is, soms 1 op één, *monocast*, vaak één op groep, *selectcast*, en ook wel één op allemaal, *broadcast*. Je kunt je uiten in letters, met kleuren en afbeeldingen. Je eigen pasfoto praat in de Club Eden van Lycos. Het gebeurt allemaal online en in realtime waarbij een in tijd verlopen bericht doorgaans geen boodschap

meer is. Immers, een boodschap dateert van een bepaald tijdstip, en oud nieuws wordt genegeerd. Nieuw en nieuws liggen vlak bij elkaar. Een nieuwtje is geen nieuwtje meer, als een ander het ook al weet. Dus waarom dan tijd verspillen om iets *uit de tijd* te lezen? Ook websites worden getoetst op actualiteit... lijkt het aangeboden nieuws over tijd? Verspil dan geen tijd met lezen! Het gemak waarmee internetgebruikers over eigen taalfouten heen stappen, heeft alles met tijd te maken. Verbeteren kost tijd en dan loop je achter! SMS staat voor boodschap op tijd. Stuur nú je bericht zodat de ander weet dat je er nú bent. Het drukken op de knop *verzend* ontslaat je van betrokkenheid. Al jarenlang is de betrouwbaarheid van snel transport en gegarandeerde aankomst van het SMS-bericht door netwerkbelasting, ondercapaciteit en vertraging onverzekerd. Vandaar dat de aanbieders het ontvangstbevestigingsbericht van een SMS al gauw hebben afgeschaft. De moderne elektronische communicatie-uiting is actiegericht

Met multimedia en multichannels kunnen we toch méér dan naast en langs elkaar communiceren?

maatwerk op persoon en of doelgroep en via meerdere kanalen waaronder het Web, e-mail, IM, SMS, iTV, tickerline en lichtkrant. Het contact is erg interactief, intensief maar ook oppervlakkig en met taal- en omgangsversobering. De gebruikte taal is ballastvrij en op klank en community-begrippen gebaseerd. De beperkte hoeveelheid karakters en intensiteit van presentatie van teksten van anderen dwingt de taal in een strak keurslijf. Alles moet snel, kort en losjes, anders werkt de tijd tegen je. Het resultaat is een mixvorm van afkortingen, klankomzettingen, acroniemen, jargon en internationale vaktermen. *Telecomtaal* is een geschreven spreektaal waar nieuwkomers nauwelijks een touw aan vast kunnen knopen. Onervaren gebruikers hebben een woordenboekje nodig. Nadeel daarvan is dat je tijd verliest. En wie eenmaal achterloopt in het chatcontact kan de snelheid al gauw niet meer bijhouden en raakt het contact kwijt. Daarom maken steeds meer mensen zich de chat- en SMS-taal eigen. Veel gebruikte termen en afkortingen raken ingeburgerd en worden in de nieuwe druk van woordenboeken opgenomen. *ffw88 brb*. De persoonsvorm bij communicatie is gelijk. Hiërarchie is verworden

tot urgentie of geldt alleen in ruil voor een zakelijke afspraak. De nieuwe telecomtechnologie heeft de drempels in omgang met elkaar verlaagd. De omgangsvormen zijn eenvoudig, allemaal je en jij, er is geen etiquette en weinig hiërarchie. Het is uniseks ten top. Het verschil tussen man en vrouw is –wanneer essentieel– gereduceerd tot basale sekseverschillen. Persoonsvormen zijn gereduceerd. De overdracht vindt via meerdere media simultaan en soms tegelijk plaats. Contact wordt wisselend algemeen en zeer persoonlijk onderhouden. Vaak oppervlakkig, soms met meer tegelijk maar in ieder geval wel doelgericht en tijdbewust. Hoewel bij taalgebruik het seksisme nog graag in stand wordt gehouden is sekse als onderscheid niet meer het leidende thema in elektronische communicatie. Op het internet ben je gelijk en toch verschillend. Het laatste meer door eigen keuze dan naar herkomst. Etiquette op basis van waarden en normen is omgevormd tot zelfregulering vanuit praktische aard. Zorg dat je *op* tijd en *bij* de tijd bent. Want telecomtijd tikt. ■



Jacob van Kokswijk is parttime ICT-consultant bij Capgemini, veelgevraagd spreker bij congressen, lid van de stuurgroep Next Generation Networks initiative van de EU. (tm@kokswijk.nl, www.kokswijk.nl)