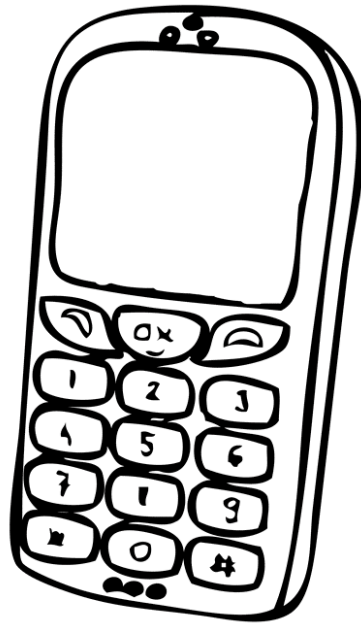


Inhoud maakt het verschil



Een onderzoek naar de mate waarin de inhoud van een sms beïnvloed wordt door de ontvanger en de inbreuk van de boodschap.

Bachelorscriptie Taliet Azulai

Studentnummer: 3150747

Begeleidster: Hanny den Ouden

Inleverdatum: 1 september 2010

Inhoudsopgave

Abstract	1
1. Inleiding	2
2. Theoretisch kader	3
2.1 Beleefdheidstheorie		3
2.2 Accommodatietheorie		5
2.3 Empirisch onderzoek		5
3. Methode	8
3.1 Materiaal		8
3.2 Opzet		10
3.3 Deelnemers		11
3.4 Procedure		11
3.5 Instrumentatie		12
3.6 Corpus		12
4. Resultaten	14
5. Conclusie	20
6. Discussie	25
Referenties	26
Bijlagen		
1. Exemplaren van de vier situatieschetsen		
2. Voorblad afnamepakketjes		
3. Vragenlijst afnamepakketjes		
4. Tabellen <i>extra informatie</i> categorieën		

Abstract

De keuze die mensen maken voor de taalstrategie van hun communicatieve boodschap hangt af van verschillende factoren. In dit experimentele onderzoek is de inhoud van 456 sms'jes geanalyseerd op twee van dergelijke factoren: de *ontvanger* naar wie de sms verzonden wordt en de mate van *inbreuk* die de boodschap pleegt op het gezicht van de ontvanger. In de onderzoeksafname werd gebruikt gemaakt van vier situatieschetsen die van elkaar verschilden in *ontvanger* (vader of buurtman) en *inbreuk* (aanbod of aanmaning). Aan 228 scholieren van 4havo werd gevraagd twee sms'jes te schrijven aan de hand van de twee situatieschetsen die zij kregen voorgelegd. Uit de resultaten is gebleken dat de inhoud van sms'jes door zowel de *ontvanger* als de *inbreuk* van de sms beïnvloed kan worden. De invloed van de *ontvanger* is gebleken uit de verschillen die werden gevonden tussen de frequentie van inhoudselementen bij sms'jes gericht aan de vader tegenover sms'jes gericht aan de buurtman. In de aanbodsituatie werd een verschil gevonden bij drie van de vijftien inhoudselementen, echter in de aanmaningsituatie was bij geen enkel inhoudselement sprake van een verschil tussen vader en buurtman. Ook bij de bestudering van het speciale *extra informatie* inhoudselement werden geen verschillen gevonden. Bij de specifiekere analyse van de zes categorieën binnen het *extra informatie* element werd ten slotte slechts bij één categorie een verschil gevonden op basis van *ontvanger*. De invloed van de *inbreuk* op de inhoud van sms'jes is gebleken uit de verschillen die werden gevonden tussen de frequentie van inhoudselementen in aanbod-sms'jes tegenover aanmaning-sms'jes. De inbreuken konden wegens verschillende inhoudselementen enkel vergeleken worden bij het *extra informatie* element. Hier werden grote verschillen gevonden in de mate van *extra informatie* tussen aanbod en aanmaning. Daarnaast was bij vier van de zes categorieën binnen het *extra informatie* element sprake van een verschil tussen aanbod en aanmaning. De inhoud van sms'jes bleek zodoende aanzienlijk meer beïnvloed te worden door de *inbreuk* van de boodschap dan door de *ontvanger* van de boodschap.

1. Inleiding

De manier waarop mensen communiceren verschilt per situatie. Tegenover bekenden communiceren we anders dan tegenover onbekenden. Ook communiceren we verschillend bij het overbrengen van verschillende boodschappen. De keuze voor een bepaalde taalstrategie wordt beïnvloed door verschillende factoren, zoals de mate waarin we onze gesprekspartner kennen en de mate waarin we gewaardeerd willen worden door de ander. Vele theoretici hebben zich over dit onderwerp gebogen, maar onderbouwingen met experimenteel onderzoek zijn tot nog toe schaars (Thurlow & Poff, 2009). Dit onderzoek levert hieraan een bijdrage. Aan de hand van een experimentele opzet wordt onderzocht in hoeverre de inhoud van sms'jes beïnvloed wordt door de aard van de gesprekshandeling en door de ontvanger naar wie de sms verstuurd wordt. Hiermee verschaft het onderzoek meer kennis over de pragmatiek van interactief taalverkeer, ofwel: welke taalstrategie er wordt gekozen voor een bepaalde situationele omstandigheid. Het nieuwe medium sms waar dit onderzoek zich op richt, ontvangt momenteel grote aandacht in de communicatiewetenschap aangezien de technologie communicatiemogelijkheden en -omstandigheden biedt die voorheen niet bestonden. Dit heeft interessante nieuwe vraagstellingen opgeleverd waar dit onderzoek op voortbouwt. Er is onder andere nogal wat discussie ontstaan over de negatieve invloed van sms op de spel- en schrijfvaardigheid van scholieren (o.a. Lee, 2002; Mphahlele & Mashamaite, 2005; Humphrys, 2007). Dit onderzoek wil richting dergelijke opvattingen een tegengeluid bieden door aan te tonen dat bij het schrijven van sms'jes sprake is van een subtiele omgang met taalvormen. Scholieren kiezen bij een sms net zo goed als in dagelijkse *face-to-face* gesprekken bewust voor een bepaalde taalstrategie. De taalstrategie die een zender voor zijn boodschap heeft gekozen is af te leiden uit de inhoud van die boodschap. In dit onderzoek worden sms'jes die door scholieren geschreven zijn dan ook geanalyseerd aan de hand van de inhoud. De inhoud van de sms'jes is opgedeeld in inhoudselementen en deze elementen zijn gescoord op frequentie in verschillende situationele omstandigheden. Ook uitingen die door de scholier spontaan werden toegevoegd zijn meegenomen in de analyse.

2. Theoretisch kader

2.1 Beleefdheidstheorie

De beleefdheidstheorie stelt dat mensen een tweeledige basisbehoefte hebben (Brown & Levinson, 1987. In: Houtkoop & Koole, 2000). Enerzijds hebben mensen behoefte aan privacy, autonomie en handelingsvrijheid. Mensen willen zelf kunnen bepalen wat ze doen en laten. Dit wordt het *negatieve gezicht* genoemd (*negative face*). Een kanttekening die hierbij gemaakt moet worden is dat deze waarden typisch westers zijn. In bijvoorbeeld Japan is groepslidmaatschap een belangrijke behoefte. De invulling van de term *negatief gezicht* kan zodoende per cultuur verschillen (Houtkoop & Koole, 2000). Anderzijds kunnen mensen zich in volledig isolement niet als mens ontplooien. Mensen hebben daarom ook de behoefte om gewaardeerd en gerespecteerd te worden door anderen. Mensen willen aardig gevonden worden. Dit wordt het *positieve gezicht* genoemd (*positive face*). Het idee van deze behoefte is gebaseerd op de *face-keeping* theorie (Goffman, 1955. In: Houtkoop & Koole, 2000). Deze theorie stelt dat mensen zich proberen te presenteren als “volwaardige, competente leden van de samenleving waarvan ze deel uitmaken”.

In communicatie met anderen kan zowel het *negatieve* als het *positieve gezicht* aangetast worden. Taalhandelingen die dit risico in zich dragen, worden dan ook gezichtsbedreigende handelingen (*Face Threatening Acts, FTA's*) genoemd (Brown & Levinson, 1987. In: Houtkoop & Koole, 2000). Het *negatieve gezicht* van een persoon wordt aangetast wanneer een gesprekspartner diegene bijvoorbeeld een verzoek doet. Er wordt de persoon dan immers gevraagd iets te doen, terwijl mensen eigenlijk zelf willen bepalen welke handelingen ze uitvoeren. De gesprekspartner die het verzoek doet, kan de gezichtsbedreiging verzachten door bijvoorbeeld te vragen “Zou ik misschien je fiets mogen lenen?” in plaats van “Leen me nu je fiets”. Op die manier heeft de persoon aan wie het verzoek gedaan wordt de mogelijkheid om het verzoek af te wijzen. Een dergelijke verzachting van een gezichtsbedreiging waarbij de spreker zo weinig mogelijk inbreuk probeert te maken op de vrijheid en autonomie van de hoorder, wordt *negatieve beleefdheid* of *respectbeleefdheid* genoemd (Houtkoop & Koole, 2000).

Het *positieve gezicht* van de zender van een boodschap kan bijvoorbeeld bedreigd worden wanneer de ontvanger de zender corrigeert. Hiermee laat de ontvanger immers merken dat hij geen competente indruk heeft van de zender; hij beschouwt wat de zender zegt niet als waar. Om een beschadiging van het *positieve gezicht* van de zender te voorkomen of te beperken, kan de ontvanger zijn uiting verzachten. In plaats van “Dat is niet waar”, kan de ontvanger bijvoorbeeld zeggen “Ja dat zou best kunnen, hoewel aan de andere kant...”. Een dergelijke verzachting van een gezichtsbedreiging die gericht is op de behoefte van de gesprekspartner om begrepen, geliefd en gewaardeerd te worden, wordt *positieve of solidariteitsbeleefdheid* genoemd (Houtkoop & Koole, 2000).

Er bestaat een viertal strategieën die mensen kunnen gebruiken om gezichtsbedreigende taalhandelingen uit te voeren en tegelijkertijd het gezicht van de gesprekspartner zoveel mogelijk te beschermen of het gezichtsverlies te herstellen (Brown & Levinson, 1987. In: Huls, 2001). De strategieën variëren in mate van beleefdheid en zijn verhelderd met een denkbeeldige situatie waarin de zender een verzoek doet aan de ontvanger om hem €100,- te lenen. De eerste strategie wordt *bald on record* genoemd. Dit is de minst beleefde strategie, waarbij de gezichtsbedreigende taalhandeling open en direct wordt uitgevoerd: “Mag ik €100,- van je lenen?”. De tweede strategie wordt *on record* genoemd. Deze strategie

is beleefder, waarbij de gezichtsbedreigende taalhandeling wordt afgezwakt en/of direct is, maar met redenen wordt omkleed: "Moet je luisteren, ik moet iemand vandaag €100,- betalen, en ik heb dat nu zelf niet. Zou ik het misschien even van jou kunnen lenen?" De derde strategie wordt *off record* genoemd. Deze strategie is nog beleefder, waarbij de gezichtsbedreigende taalhandeling impliciet wordt uitgevoerd: "Ik moet vandaag €100,- aan iemand betalen, en ik krijg pas vrijdag weer geld. Ik weet niet hoe ik dat moet oplossen." De ontvanger van de boodschap kan dan aanbieden het geld te lenen, of hij kan het impliciete verzoek negeren en bijvoorbeeld zeggen: "Goh, vervelend zeg!" Ten slotte kan een zender als vierde strategie besluiten de gezichtsbedreigende taalhandeling helemaal achterwege te laten omdat het risico van gezichtsverlies te groot is. Het kan uiteraard betwijfeld worden of het achterwege laten van een gezichtsbedreigende taalhandeling als een strategie bestempeld kan worden. Het feit echter dat gerapporteerd kan worden dat de zender iets niet gedaan heeft wat hij wel had willen doen, wijst erop dat iets laten ook als strategie kan worden beschouwd (Houtkoop & Koole, 2000).

De vier strategieën bleken in een confrontatie met de werkelijkheid echter niet goed overeen te kunnen blijven staan, en daarom heeft Huls (2001) aan de vier strategieën nog een vijfde toegevoegd. De essentie van de beleefdheidstheorie bleef daarbij intact. Om een rangorde in de mate van beleefdheid van de strategieën te behouden, heeft Huls andere benamingen gegeven aan de vier strategieën. De strategie *bald on record* heet bij Huls *direct en zonder omhaal*, *on record* heeft de benaming *direct met positieve en/of negatieve beleefdheid en/of indirecte omkleeding* en *off record* is veranderd in *indirect*. Hierop volgt de toegevoegde strategie van Huls, die *indirect met positieve en/of negatieve beleefdheid en/of indirecte omkleeding* genoemd wordt. Deze strategie zou als volgt geuit kunnen worden in een situatie waarbij de zender een verzoek doet aan de ontvanger om hem €100,- te lenen: "Een tijdje geleden had ik voor een betaling van €100,- op internet een credit card nodig en toen heb ik die van Henk geleend. Vandaag moet ik hem het geld terugbetalen, maar ik krijg mijn salaris pas over een week dus ik weet niet hoe ik dat op moet lossen." Ten slotte noemt Huls de laatste strategie waarbij de gezichtsbedreigende taalhandeling helemaal achterwege wordt gelaten *afzien van de handeling*.

De keuze van een talige strategie hangt af van hoe zwaar ofwel hoe gezichtsbedreigend de beoogde gezichtsbedreigende taalhandeling is (Huls, 2001). Het gewicht van een gezichtsbedreigende taalhandeling is afhankelijk van drie factoren. Allereerst speelt de *inbreuk* van de gesprekshandeling een rol, ofwel de mate waarin de handeling een belasting vormt voor de gesprekspartner. Wanneer de zender bijvoorbeeld aan de ontvanger vraagt of hij een foto wil e-mailen, doet de zender een minder grote inbreuk op de handelingsvrijheid van de ontvanger dan wanneer de zender hem verzoekt een foto langs te komen brengen. Ten tweede hangt het gewicht van een gezichtsbedreigende taalhandeling ook af van de *sociale afstand* tussen de gesprekspartners. Hoe langer en beter mensen elkaar kennen, hoe kleiner hun sociale afstand meestal is (Huls, 2001). Huls noemt hierbij de ouder-kindrelatie als voorbeeld van een relatie met een kleine sociale afstand. Bij de grote sociale afstand noemt Huls het voorbeeld van mensen die in dezelfde buurt wonen maar elkaar nooit spreken. De contactfrequentie is ook van invloed op de sociale afstand tussen gesprekspartners. Wanneer de zender geregeld contact heeft met de ontvanger, kan hij zijn boodschap directer formuleren dan wanneer de zender totaal onbekend is met de ontvanger (Huls, 2001). Ten derde speelt de *machtsverhouding* tussen de gesprekspartners een rol bij het gewicht van een gezichtsbedreigende taalhandeling. Wanneer de zender onder de ontvanger staat, zal hij vooral indirecte middelen gebruiken; wanneer de zender echter

boven de ontvanger staat, kan hij relatief direct zijn. Hierbij moet ook rekening gehouden worden met de mate waarin er sprake is van een verschil in macht tussen de zender en de ontvanger (Houtkoop & Koole, 2000). Het verschil in macht tussen werkgever en werknemer is bijvoorbeeld groter dan het verschil in macht tussen twee collega-werknemers.

2.2 Accommodatietheorie

De theorieën over de keuze van een taalstrategie gaan er vanuit dat mensen verschillend communiceren tegenover verschillende gesprekspartners. Deze verschillen in communicatie kunnen verklaard worden door de accommodatietheorie (*Communication Accommodation Theory, CAT*) van Giles (1979). Volgens deze theorie willen individuen het sociale verschil tussen henzelf en de gesprekspartner ofwel minimaliseren ofwel benadrukken, afhankelijk van de situatie. Wanneer mensen goedkeuring willen ontvangen in een sociale situatie, zullen ze zich aanpassen aan de communicatievorm van hun gesprekspartner. Daarmee wordt het sociale verschil tussen beide gesprekspartners geminimaliseerd. Dit wordt *convergence* genoemd. Wanneer het echter een sociale situatie betreft waarbij lidmaatschap van een bepaalde sociale groep belangrijk is, zullen mensen het verschil tussen henzelf en de gesprekspartner juist benadrukken, wat *divergence* wordt genoemd. Hierbij zijn twee soorten sociale groepen van belang: de *ingroup* en de *outgroup* (Giles, 1979). De *ingroup* is de sociale groep waar een persoon zelf toe behoort. Veel voorkomende *ingroups* zijn bijvoorbeeld familie, vrienden, mensen van hetzelfde ras en mensen met hetzelfde geloof. Mensen staan positief tegenover de eigen *ingroup* en hebben er respect voor; er heerst een 'wij'-gevoel. Onderzoek heeft uitgewezen dat mensen *ingroup*-leden vaak prefereren boven *outgroup*-leden. De *outgroup* is een sociale groep waar een persoon zelf niet toe behoort; een groep van 'de anderen'. Mensen hebben vaak gevoelens van oppositie, minachting of strijd tegenover *outgroups*. Voor een arbeider zijn bijvoorbeeld bedrijfseigenaren een *outgroup*. Tegenover leden van een *outgroup* wordt meestal anders (afstandelijker) gecommuniceerd dan tegenover leden van de *ingroup*.

2.3 Empirisch onderzoek

De opvatting dat mensen verschillend communiceren in verschillende omstandigheden wekte de interesse van Meijs (2009). In haar onderzoek bestudeerde Meijs sms'jes van MBO-scholieren aan de hand van de conventionaliteit en formaliteit in de schrijfstijl. Hierbij werd gekeken naar de aanhef, afsluiting en aanspreekvorm van de sms'jes. Aan de hand van deze drie onderdelen vergeleek Meijs het verschil in schrijfstijl tussen enerzijds twee soorten sms-thema's en anderzijds vier soorten ontvangers. Het sms-thema was ofwel een uitnodiging ofwel een afzegging. Deze thema's of gesprekshandelingen pleegden in meer of mindere mate een inbreuk op het *positieve* en/of *negatieve gezicht* van de ontvanger. De ontvangers van de sms'jes waren een oud-leraar, een lerares, een oude vriend en een vriendin. De resultaten van het onderzoek lieten zien dat zowel de inbreuk van het sms-thema als de ontvanger van de sms invloed had op de conventionaliteit en formaliteit in de schrijfstijl van de sms'jes. Bij de inbreuk was echter slechts sprake van een gedeeltelijke invloed op de aanhef en de aanspreekvorm en werd geen invloed gevonden op de afsluiting. Bij de ontvanger bleken de MBO-scholieren meer conventioneel en formeel te schrijven in hun sms'jes naar leraren dan in hun sms'jes naar vrienden. Dit gold voor alle onderdelen (aanhef, afsluiting, aanspreekvorm).

Bij de afname van het onderzoek van Meijs (2009) schreef elke scholier vier sms'jes; een uitnodiging naar de oud-leraar en de oude vriend, en een afzegging naar de lerares en de vriendin. Bij het schrijven van vier sms'jes bestaat echter een grote kans dat de aandacht

van de deelnemers verslapt en bovendien neemt de voorkennis toe. De mate van voorkennis kan (onbedoeld) invloed hebben op de onderzoeksresultaten. Ook de operationalisatie van de ontvanger was onbetrouwbaar. Om het effect van de ontvanger op een correcte manier te kunnen meten, moeten de ontvangers slechts op één aspect van elkaar verschillen. In het onderzoek van Meijs verschilde de leraar/lerares echter op twee manieren van de vriend/vriendin; ten eerste behoorde de leraar tot een andere sociale groep dan de vriend (*outgroup* versus *ingroup*) en ten tweede was de leraar ouder dan de vriend. Er was daardoor sprake van twee grote verschillen tussen de ontvangers, waar er slechts één verschil had moeten zijn.

In dit onderzoek wordt voortgebouwd op het onderzoek van Meijs (2009). Net als bij Meijs zal gekeken worden naar de invloed van inbreuk en ontvanger op sms'jes van scholieren. Echter, in dit onderzoek baseerden we de variatie in ontvanger slechts op één enkel verschil zodat het effect van de ontvanger op een correcte manier gemeten kon worden. De gekozen ontvangers vader en buurtman hadden dezelfde leeftijd en verschilden slechts van elkaar in hun verhouding tot de scholier, waarbij werd gekeken naar *sociale afstand* en *macht*. Naast een verschil in operationalisatie van de ontvanger bestaat er ook een verschil in de procedure tussen dit onderzoek en het onderzoek van Meijs (2009). Waar Meijs iedere scholier vier sms'jes liet schrijven, hebben de deelnemers van dit onderzoek ieder slechts twee sms'jes geschreven. Hierdoor was de kans op een verslapping van de aandacht kleiner en nam bovendien de voorkennis minder toe. Een derde verschil tussen dit onderzoek en het onderzoek van Meijs (2009) is de focus van het onderzoek. Waar Meijs zich richtte op de *schrijfstijl*, richt dit onderzoek zich op de *inhoud* van sms'jes. De inhoud van een boodschap is zeer relevant aangezien het kan laten zien voor welke taalstrategie de zender heeft gekozen. Een directe taalstrategie leidt tot een andere inhoud dan een indirecte strategie. Dit heeft voornamelijk te maken met het gebruik van *positieve beleefdheid*, *negatieve beleefdheid* en/of *indirecte omkleeding* bij een minder directe taalstrategie (Huls, 2001). Een analyse naar de inhoud van sms'jes draagt zodoende bij aan de wetenschappelijke inzichten op het gebied van de pragmatiek in communicatie, ofwel de kennis over welke taalstrategie wordt gekozen in een bepaalde situatie.

In dit onderzoek is de inhoud van sms'jes bestudeerd aan de hand van de volgende twee onderzoeksvragen:

1. In hoeverre wordt de inhoud van sms'jes beïnvloed door de *ontvanger* naar wie de sms verzonden wordt?
2. In hoeverre wordt de inhoud van sms'jes beïnvloed door de mate van *inbreuk* die de zender pleegt op het negatieve en het positieve gezicht van de ontvanger?

Voor een beantwoording van de eerste onderzoeksvraag is in het empirische materiaal onderscheid gemaakt tussen twee ontvangers: de vader en de buurtman van de scholier. De vader had op twee manieren een andere verhouding tot de scholier dan de buurtman. De scholier kende de vader langer en beter dan de buurtman, waardoor een kleinere *sociale afstand* bestond tussen de scholier en de vader dan tussen de scholier en de buurtman (Huls, 2001). Bovendien bestond er een kleiner verschil in *machtsverhouding* tussen de scholier en de vader dan tussen de scholier en de buurtman (Huls, 2001). Tussen de scholier en de vader was immers sprake van een ouder-kindrelatie, terwijl tussen de scholier en de buurtman een werkgever-werknemer relatie bestond. Zodoende bestonden er op het gebied van *sociale afstand* en *machtsverhouding* verschillen in de manier waarop de scholier zich verhiel tegenover de vader enerzijds en de buurtman anderzijds. Een verschillende

verhouding tot de gesprekspartner zal leiden tot een verschillende keuze voor een taalstrategie (Huls, 2001). Aangezien verschillende taalstrategieën leiden tot een verschillende inhoud van de boodschap, worden bij de eerste onderzoeksvraag de volgende uitkomsten verwacht: (H1) De inhoudselementen in de aanbod-sms voor de vader zullen qua frequentie verschillen met de inhoudselementen in de aanbod-sms voor de buurtman; (H2) De inhoudselementen in de aanmaning-sms voor de vader zullen qua frequentie verschillen met de inhoudselementen in de aanmaning-sms voor de buurtman.

Naar aanleiding van de grotere *sociale afstand* en het grotere verschil in *macht* tussen de buurtman en de scholier dan tussen de vader en de scholier, wordt verwacht dat de scholier bij een sms naar de buurtman een minder directe taalstrategie zal kiezen dan bij een sms naar de vader. Bij een minder directe taalstrategie maakt de zender in de boodschap gebruik van *positieve beleefdheid*, *negatieve beleefdheid* en/of *indirecte omkleeding* (Huls, 2001). Aangezien deze talige middelen allen een toevoeging zijn op de kern van de boodschap, wordt voor de inhoud van sms'jes in dit onderzoek verwacht: (H3) In sms'jes gericht aan de buurtman zal meer *extra informatie* gebruikt worden dan in sms'jes gericht aan de vader.

Voor een beantwoording van de tweede onderzoeksvraag is in het empirische materiaal onderscheid gemaakt tussen twee inbreuken: aanbod en aanmaning. In de aanbodsituatie vraagt de scholier aan de ontvanger of hij een boek voor de ontvanger moet lenen en in de aanmaningsituatie vraagt de scholier of de ontvanger een boek naar school wil komen brengen. In de aanmaning is zodoende sprake van grotere gezichtsbedreiging dan in het aanbod. Hoe meer gezichtsbedreiging een boodschap bevat, hoe groter de kans is dat de zender de boodschap met talige middelen zal verzachten (Huls, 2001). Aangezien dergelijke verzachtende middelen een toevoeging zijn op de kern van de boodschap, wordt voor de inhoud van sms'jes in dit onderzoek verwacht: (H4) In de aanmaning-sms'jes zal meer *extra informatie* gebruikt worden dan in de aanbod-sms'jes.

3. Methode

3.1 Materiaal

Het materiaal voor het onderzoek bestond uit vier verschillende situatieschetsen. Deze situatieschetsen zijn voorgelegd aan middelbare scholieren van 4havo, die gevraagd werd een sms'je te schrijven aan de hand van de gegeven situatie. De situatieschetsen verschilden van elkaar in *inbreuk* en *ontvanger*. Met *inbreuk* wordt bedoeld de mate waarin de gesprekshandeling van het te schrijven sms'je inbreuk pleegt op het gezicht van de gesprekspartner, ofwel de ontvanger van de boodschap (Brown & Levinson, 1987. In: Houtkoop & Koole, 2000). Met *ontvanger* wordt bedoeld de persoon aan wie het sms'je gericht diende te worden volgens de situatieschets. De situatieschetsen hadden twee verschillende inbreuken en twee verschillende ontvangers. Op die manier werd gewerkt met vier versies: inbreuk 1 + ontvanger 1, inbreuk 1 + ontvanger 2, inbreuk 2 + ontvanger 1 en inbreuk 2 + ontvanger 2.

In de ene situatieschets was de inbreuk een *aanbod* en de ontvanger was de *buurtman* van de scholier. In de situatieschets werd beschreven dat bij de scholier aan het eind van de straat ongeveer een jaar geleden een nieuw gezin was komen wonen, de familie van Brederode. De man van het gezin is advocaat, de vrouw is tandarts met een praktijk aan huis, en ze hebben twee jonge kinderen. De scholier en diens ouders zijn met het gezin in contact gekomen doordat mevrouw Van Brederode, Lucille, de tandarts is geworden van de scholier. Zij heeft de scholier een paar maanden geleden gevraagd hun vaste oppas te worden. Sindsdien past de scholier een paar avonden per maand op. Gisteravond had de scholier voor het eerst een gesprek met meneer van Brederode, Laurens. Hij zag dat de scholier aan het leren was voor een geschiedenisproefwerk en hij vertelde dat geschiedenis zijn grote hobby is. Zodoende raakten de scholier en meneer van Brederode in gesprek over de Grote Geschiedenisprijs. De scholier vertelde dat de geschiedenisdocent op school juist die ochtend een boek had aangeprezen dat genomineerd was voor de Grote Geschiedenisprijs. Het boek heette *Het leven van een verzetsheld*, geschreven door Jolande Withuis. De docent had het aangeschaft voor de mediatheek op school. Toen de scholier dat aan meneer van Brederode vertelde, reageerde hij daar enthousiast op. Hij zou het boek wel willen lezen. De dag erna keek de scholier voor meneer van Brederode in de mediatheek en het boek bleek beschikbaar te zijn. Omdat het zo'n recent boek was, mocht het niet langer dan een week geleend worden en waren er aan het lenen kosten verbonden, namelijk 1 euro per week. Het boek bleek uit twee delen te bestaan. Daardoor waren de kosten in dit geval 2 euro per week. Nu werd de scholier in de situatieschets de taak gegeven onmiddellijk een sms te sturen naar meneer van Brederode waarin deze informatie vermeld werd. De scholier diende te vragen of meneer van Brederode akkoord ging met de kosten en diende erbij te zeggen dat hij snel moest laten weten of de scholier één of beide delen van het boek voor hem moest meenemen, omdat er veel vraag was naar het boek.

In een tweede situatieschets was de inbreuk ook *aanbod* maar was de ontvanger de *vader* van de scholier. In deze situatie werd beschreven dat de vader zag dat de scholier aan het leren was voor een geschiedenisproefwerk. Geschiedenis was volgens de situatieschets vaders grote hobby. Zodoende ontstond er een gesprek over de Grote Geschiedenisprijs. Vanaf dat punt vervolgde de situatieschets exact hetzelfde

als eerdergenoemde situatie met meneer van Brederode, met als enige verschil dat de scholier in dit geval voor de vader in de mediatheek ging kijken in plaats van voor meneer van Brederode.

In een derde situatieschets was de inbreuk *aanmaning* en was de ontvanger dezelfde *buurtman* van de scholier als bij de aanbodsituatie, te weten meneer van Brederode. De inleiding over de familie van Brederode was gelijk aan de situatieschets van het aanbod. Ook hier was de scholier de vaste oppas van de familie. Het verschil was echter dat hierna een andere situatie volgde. Er werd beschreven dat de scholier het boek *Het leven van een verzetsheld* voor meneer van Brederode had geleend. Bovendien had de scholier aan meneer van Brederode vermeld dat het boek niet langer dan een week geleend kon worden in verband met de grote vraag naar het recente boek. Nu was de scholier volgens de situatieschets op school en besepte ineens dat het boek vandaag terug gebracht moest worden. Gezien de recentheid van het boek bedroeg de boete vijf euro per dag te laat. Nu kreeg de scholier in de situatieschets de taak om meneer van Brederode onmiddellijk een sms te sturen met het verzoek het boek vandaag nog te komen brengen. Dat kon in de grote pauze van 13.00 tot 13.30 uur of om 16.15 uur als het laatste lesuur van de scholier afgelopen was. De mediatheek sloot om 17.00 uur. De situatieschets stelde dat de scholier niet veel zin had om tot 17.00 uur te moeten wachten, maar als het echt niet anders kon, dan was de scholier daartoe wel bereid. De scholier diende in de sms aan te geven dat, als meneer Van Brederode liet weten wanneer hij kwam, de scholier dan in de kantine rechts naast de voordeur van de school op hem zou wachten.

In een vierde situatieschets was de inbreuk ook *aanmaning*, maar was de ontvanger weer de *vader* van de scholier. De inleiding over het geschiedenisproefwerk en de manier waarop het boek *Het leven van een verzetsheld* ter sprake kwam, was gelijk aan de beschrijving ervan in de aanbodsituatie met de vader als ontvanger. Het verschil was echter dat de scholier in deze situatieschets het boek reeds voor de vader geleend had. Bovendien had de scholier aan de vader vermeld dat het boek niet langer dan een week geleend kon worden in verband met de grote vraag naar het recente boek. Nu was de scholier op school en besepte ineens dat het boek vandaag terug gebracht moest worden. De beschrijving die daarop volgde was gelijk aan de situatieschets bij de aanmaning voor de buurtman, met als enige verschil dat de scholier in dit geval aan de vader verzocht het boek naar school te komen brengen in plaats van aan meneer van Brederode.

Voorafgaand aan ieder van bovenstaande vier situatieschetsen werd de taak voor de scholier kort vermeld in dikgedrukte letters. Bij laatstgenoemde situatieschets was de taakomschrijving bijvoorbeeld een bericht te schrijven naar de vader en daarin te vertellen dat de vader een boek zo snel mogelijk moest terugbezorgen aan de scholier. Na de taakomschrijving volgde de situatieschets, en ten slotte werd onderaan de pagina in een blokje nog eens puntsgewijs uiteengezet wat er van de scholier verwacht werd. Bij het eerste punt werd de scholier gevraagd een sms te schrijven waarin de gegeven informatie verwerkt werd. Bij het tweede punt werd aangegeven dat de scholier de sms diende te noteren in de display van de mobiele telefoon die op de pagina naast de situatieschets stond afgebeeld. Hierbij werd vermeld dat de display 330 tekens kon bevatten, en dat de scholier één hokje diende te gebruiken voor één teken. Als derde en laatste punt werd de scholieren gevraagd *alles* te noteren wat zij

normaal gesproken zouden verzenden, waarbij gedacht kan worden aan spaties, leestekens, afkortingen, smileys en dergelijke. Voor exacte kopieën van de situatieschetsen zoals ze in dit onderzoek gebruikt zijn, zie bijlage 1.

3.2 Opzet

Het onderscheid in inbreuk tussen de situatieschetsen is gebaseerd op het idee dat de talige strategie van een zender wordt bepaald door onder andere de mate van inbreuk die de gesprekshandeling pleegt op het gezicht van de ontvanger (Huls, 2001). De keuze voor *aanbod* en *aanmaning* is gemaakt omdat tussen deze twee gesprekshandelingen een verschil bestaat in inbreuk. Het gaat daarbij om een verschil in de mate waarin zowel het *negatieve gezicht* als het *positieve gezicht* van de ontvanger wordt aangetast. Het *negatieve gezicht* van de ontvanger werd bij het aanbod minder bedreigd dan bij de aanmaning, aangezien bij het aanbod een beduidend kleinere inbreuk gemaakt werd op de handelingsvrijheid van de ontvanger dan bij de aanmaning. In de aanbodsituatie werd de ontvanger immers slechts gevraagd te laten weten of hij wilde dat de scholier een boek voor hem zou lenen uit de mediatheek op school. Het zou de ontvanger niet veel tijd of moeite gekost hebben om dit aan de scholier door te geven door middel van een sms'je of telefoontje. De ontvanger werd zodoende nauwelijks geschaad in zijn behoefte aan handelingsvrijheid. Bij de aanmaning daarentegen was wel sprake van een grote schending. Hier werd de ontvanger verzocht een boek naar school te komen brengen tijdens werkuren op een doordeweekse dag. Dit zou veel meer tijd en inspanning van de ontvanger vereist hebben dan het verzoek in de aanbodsituatie. In de aanmaning-sms'jes was de gezichtsbedreiging voor het *negatieve gezicht* zodoende aanzienlijk groter dan in de aanbod-sms'jes.

Ook de gezichtsbedreiging voor het *positieve gezicht* van de ontvanger was groter bij de aanmaning dan bij het aanbod. In de aanbodsituatie kon de dienst die de scholier aanbood aan de ontvanger gezien worden als een teken dat de scholier de ontvanger aardig vond. De scholier beperkte immers de eigen handelingsvrijheid door voor de ontvanger te kijken of het boek nog verkrijgbaar was in de mediatheek. De dienst versterkte daarmee de eigenwaarde van de ontvanger en deed geen inbreuk op diens *positieve gezicht*. In de aanmaningsituatie daarentegen kon het verzoek aan de ontvanger om het boek naar school te komen brengen gezien worden als teken dat de scholier de ontvanger niet waardeerde of aardig vond. De scholier had immers gemeld dat het boek niet langer dan een week geleend mocht worden, maar desondanks had de ontvanger het nog niet terug gebracht en nu moest de scholier daar wellicht een boete voor betalen. Uit de aanmaning-sms zou daarom veel minder of helemaal geen waardering voor de ontvanger blijken, wat inbreuk zou doen op het *positieve gezicht* van de ontvanger. Door het verschil in inbreuk tussen de aanbod- en aanmaningsituatieschetsen was het mogelijk te onderzoeken in hoeverre de inhoud van de sms'jes werd beïnvloed door de mate van inbreuk die de zender pleegde op zowel het *negatieve* als het *positieve gezicht* van de ontvanger.

Naast een onderscheid in inbreuk werd er ook een onderscheid in ontvanger van de sms aangehouden in de situatieschetsen. Dit onderscheid is gebaseerd op de stelling dat mensen verschillend communiceren tegenover verschillende gesprekspartners (Giles, 1979). De buurtman behoorde tot de *outgroup* van de scholier, terwijl de vader behoorde tot de *ingroup*. Er bestond zodoende een grotere *sociale afstand* tussen de scholier en de buurtman dan tussen de scholier en de vader. De keuze voor de ontvangers vader en buurtman is bewust gemaakt naar aanleiding van Huls (2001). Huls noemt de ouder-kindrelatie als voorbeeld van een relatie met een kleine *sociale afstand*. Bij de grote *sociale afstand* noemt Huls het

voorbeeld van mensen die in dezelfde buurt wonen maar elkaar nooit spreken, zoals het geval was bij de scholier en de buurtman (tot de avond waarin zij elkaar voor het eerst spraken en het hadden over de Grote Geschiedenisprijs). Hiernaast bestond ook een groter verschil in *machtsverhouding* tussen de scholier en de buurtman dan tussen de scholier en de vader (Huls, 2001). Tussen de scholier en de buurtman was immers sprake van een werkgever-werknemer relatie, terwijl tussen de scholier en de vader een ouder-kindrelatie bestond. De buurtman stond in de *machtsverhouding* daarom hoger boven de scholier dan de vader. Tussen de ontvangers vader en buurtman zaten zodoende grote verschillen in *sociale afstand* en *machtsverhouding* tot de scholier en daardoor kon goed beoordeeld worden in hoeverre de inhoud van de sms'jes beïnvloed werd door deze verhoudingen.

3.3 Deelnemers

Het onderzoek is afgenomen bij 228 middelbare scholieren van 4havo. Er is gekozen voor scholieren omdat sms'en bij hen aan de orde van de dag is; het is voor scholieren een belangrijk deel van het sociale leven (Thurlow, 2003). Verder is voor het niveau havo gekozen omdat havo het gemiddelde niveau is op de middelbare school. Het zit tussen het vmbo en het vwo in, die respectievelijk van lager en hoger niveau zijn. Daarnaast is gekozen voor de 4^e klas vanuit het idee dat scholieren in deze klassen een leeftijd hebben waarbij ze regelmatig sms'en.

Van de scholieren die deelnamen aan het onderzoek was 55.6 procent jongen en 44.4 procent meisje. De leeftijd van de scholieren varieerde van 15 tot en met 18 jaar. Bijna alle scholieren (95.1 procent) hadden een Nederlandse nationaliteit. Het onderzoek is afgenomen op verschillende middelbare scholen in Nederland, verspreid over Noord-Holland, Zuid-Holland, Flevoland, Utrecht en Gelderland. Het gemiddeld aantal sms'jes dat de scholieren per week verstuurden lag op 29. Van de meisjes vond 94 procent het *leuk of heel leuk* om te sms'en, tegenover 78.9 procent van de jongens. Dit verschil is significant ($X^2(3)=36.78$; $p<0.001$). Daarnaast vonden jongens zichzelf vaker *handig* in sms'en dan meisjes (62.6 procent tegenover 50.0 procent), terwijl meisjes zichzelf vaker *heel handig* noemden dan jongens met 42.0 procent tegenover 28.5 procent. Ook dit sekseverschil was significant ($X^2(3)=9.08$; $p<0.05$). Verder werd sms'en over het algemeen net iets meer geprefereerd boven bellen met 55.2 procent. Wanneer dit echter bekeken werd per sekse, bleken meisjes liever te sms'en (64.0 procent) en jongens hadden net iets meer voorkeur voor bellen (52.1 procent).

3.4 Procedure

De afname van het onderzoek vond plaats binnen de reguliere lestijden; een les werd onderbroken gedurende ongeveer 15 minuten. Voorafgaand aan de afname werd aan de scholieren uitgelegd wat de bedoeling was. De uitleg stond ook vermeld op het voorblad van de afnamepakketjes (zie bijlage 2) zodat de scholieren het na konden lezen. Na het voorblad volgden twee verschillende situatieschetsen. Iedere scholier schreef zodoende tweemaal een sms.

De twee situatieschetsen waren gelijk in inbreuk maar verschillend in ontvanger. Bij scholier X moesten bijvoorbeeld twee sms'jes geschreven worden in de aanbodsituatie, waarvan de ene aanbod-sms gericht werd aan de vader en de andere aanbod-sms aan de buurtman. Tevens verschilden de afnamesetjes in de volgorde waarin de ontvangers gepresenteerd werden. De ene scholier schreef als eerst een sms naar de vader en daarna een sms naar de buurtman. Bij de andere helft van de scholieren was dat andersom en werd eerst een sms

geschreven naar de buurtman en als tweede naar de vader. Op die manier werd in de afname gebruikt gemaakt van vier versies: (1) aanbod: vader, buurtman; (2) aanbod: buurtman, vader; (3) aanmaning: vader, buurtman; (4) aanmaning: buurtman, vader.

De scholieren schreven de sms'jes op papier. Op het blad naast elke situatieschets stond het display van een mobiele telefoon afgebeeld. Het display was verdeeld in 330 hokjes; 15 per regel en 22 regels onder elkaar. Elk hokje stond gelijk aan een 'teken' van de mobiele telefoon. Ook spaties en interpunctietekens zoals komma's en uitroeptekens golden als een teken. Op deze manier vroegen wij de scholieren een sms'je te schrijven zoals zij dat ook op hun mobiele telefoon zouden doen. Aangezien een sms'je op de meeste mobiele telefoons maximaal 160 tekens kan bevatten, stond het afgebeelde display van 330 tekens gelijk aan twee gehele sms'jes met tien extra tekens die als derde sms gerekend zouden worden.

3.5 Instrumentatie

Na afloop van het schrijven van twee sms'jes vulde elke scholier ook een vragenlijst in. Hierin werden vragen gesteld over persoonlijke kenmerken. Eerst werden een aantal algemene vragen gesteld; de sekse, leeftijd, woonplaats en nationaliteit van de scholier. Hierna volgden vragen over het persoonlijke sms-gebruik van de scholier. Er werd gevraagd naar het aantal sms'jes dat de scholier ongeveer per week verstuurt, de mate waarin de scholier het leuk vindt om de sms'en, de mate waarin de scholier handig is in sms'en en de voorkeur van de scholier voor bellen of sms'en. Voor een exemplaar van de vragenlijst, zie bijlage 3.

3.6 Corpus

In totaal bestond het corpus van dit onderzoek uit 456 sms'jes, afkomstig van 228 scholieren die ieder twee sms'jes geschreven hebben. Het corpus is door negen studenten verzameld.

Ieder sms'je van het corpus is geanalyseerd op verschillende gebieden. Zo is per sms de *aanhef* geanalyseerd. De aanhef is daarbij opgedeeld in begroeting (bijvoorbeeld *hallo*), aanspreekvorm (bijvoorbeeld *meneer van Brederode*) en tekens die de aanhef afsluiten (bijvoorbeeld een *komma* en/of *smiley*). Deze onderdelen van de aanhef waren niet per definitie allen aanwezig in elke sms.

Tevens is per sms de *afsluiting* geanalyseerd. De afsluiting is daarbij opgedeeld in groet (bijvoorbeeld *groetjes*), tekens (bijvoorbeeld een *komma* en/of *smiley*) en naam van de zender (bijvoorbeeld *Jonathan*). Deze laatste invulling wordt gevormd uit een voornaam, achternaam en/of verbastering daarvan.

Bovendien is per sms de *inhoud* geanalyseerd. Hier heeft dit onderzoek zich op gericht. Onder *inhoud* wordt verstaan wat er in de sms is geschreven, exclusief de aanhef en afsluiting. Deze inhoud is gecodeerd volgens een systeem dat gebaseerd is op de schrijftaak van de aanbod- en aanmaningsituatie. In de situatieschets van elke versie werden een aantal details genoemd die de scholier in de te schrijven sms kon gebruiken. In de aanbodsituatie waren details bijvoorbeeld *ben in mediatheek* en *snel reageren*. In de aanmaningsituatie werden details genoemd zoals *ben op school* en *ontvanger boek terugbrengen*. Dergelijke details worden verder *inhoudselementen* genoemd. Ieder inhoudselement heeft een genummerde code gekregen. In de aanbodsituatie zijn dat codes 01 t/m 15 en code 18. In de aanmaningsituatie lopen de codes van 01 t/m 18. In beide gevallen staat code 18 voor *extra informatie*. Hiermee wordt informatie bedoeld die niet in de

situatieschets vermeld stond en door de scholier zelf is toegevoegd. Per sms is gescoord welke inhoudselementen de scholier wel en niet heeft gebruikt. Hierbij werden alle uitingen meegerekend die een soortgelijke strekking hadden als de gecodeerde inhoudselementen. Een uiting zoals *laat het me snel weten* werd bijvoorbeeld gerekend tot het inhoudselement *snel reageren*.

Ook is per sms de frequentie van *stijlkenmerken* gescoord. Er is onderscheid gemaakt tussen lexicale, orthografische en symbolische stijlkenmerken. Lexicale aanpassingen betreffen de toekenning van betekenis aan woordvormen (Den Ouden & Van Wijk, 2007). Bij *lenen* worden woorden van een andere taal – momenteel veelal Engels – overgenomen en verbasterd (bijvoorbeeld *relaxen*). Bij *verruimen* wordt aan een bestaand woord een nieuwe betekenis gegeven (bijvoorbeeld *zwaar*, wat *erg* betekent) Bij *afkorten* wordt een deel van het woord behouden. Dit kan het begindeel zijn (*misschien* wordt *miss*) of het eindeel (*natuurlijk* wordt *tuurlijk*). Onder *vervanging* vallen woorden die een geheel zinsdeel kunnen vervangen zoals *beter*, wat staat voor *ik raad je aan*. Orthografische aanpassingen betreffen de manier waarop woorden geschreven worden (Den Ouden & Van Wijk, 2007). Onder op uitspraak gebaseerde aanpassingen vallen twee types. Bij *verklanken* wordt een woordvorm zo gespeld als je het uitspreekt (bijvoorbeeld *vinduh*). Bij *benadrukken* wordt een woordvorm benadrukt door het gebruik van hoofdletters (GRATIS), de herhaling van letters (*zoooooo*) en/of leestekens (*????!!*). Onder op spelling gebaseerde aanpassingen vallen drie types. Bij *indikken* worden een groep letters ingekort door vervanging door cijfers (bijvoorbeeld *wachten* wordt *w88*) of letters (bijvoorbeeld *keer* wordt *x*). Bij *weglaten* worden letters – vooral klinkers – geschrapt (bijvoorbeeld *inderdaad* wordt *idd*) of wordt een zin ingekort tot slechts de beginletters ervan (*be right back* wordt *brb*). Bij *schenden* worden opzettelijk spelfouten gemaakt (bijvoorbeeld *sorry* wordt *zorry*). Symbolisch taalgebruik betreft de manier waarop met beeld iets duidelijk wordt gemaakt: beeldtaal. Hier vallen twee soorten onder. Bij *emoticons* wordt met letters, cijfers en/of tekens een beeld gemaakt dat iets uitdrukt. Het betreft veelal een gezichtsuitdrukking (bijvoorbeeld *:’(*). Bij *tekens* worden tekens in plaats van een woord gebruikt. Het voegwoord *en* wordt bijvoorbeeld vervangen door een rekenkundige plus (+).

Ten slotte is per sms de *lengte* vastgesteld door alle tekens van de sms bij elkaar op te tellen. Dit werd exact hetzelfde gedaan zoals een mobiele telefoon de tekens zou tellen. Zodoende werden spaties, smileys en interpunctietekens ook meegerekend.

4. Resultaten

In de inhoudsanalyse van de sms'jes konden een aantal zaken geconstateerd worden. In tabel 1 wordt de frequentie van de inhoudselementen in de aanbodsituatie weergegeven, waarbij een onderscheid gemaakt is tussen sms'jes die werden geschreven naar de vader en sms'jes die werden geschreven naar de buurtman.

Tabel 1. Inhoudselementen in de sms waarin de scholier *aanbiedt het boek te lenen* (in percentages)

code	inhoud	overall	vader	buurtman
02	boek beschikbaar/uitleenbaar	79.6	78.6	80.5
11	2 euro per week	66.2	62.5	69.9
10	boek twee delen	61.8	56.2	67.3
09	euro per week	46.7	39.3	54.0
03	voor ontvanger lenen	44.0	42.9	45.1
13	snel reageren	43.6	46.4	40.7
08	uitleenbaar niet langer dan een week	35.6	33.0	38.1
15	een of twee delen lenen	28.9	25.9	31.9
12	akkoord met kosten	28.0	28.6	27.4
14	veel vraag naar boek	20.9	22.3	19.5
01	ben in mediatheek	16.0	10.7	21.2
05	'Het leven van een verzetsheld'	12.4	9.8	15.0
07	recent boek	6.7	4.5	8.8
04	aangeprezen door docent	1.3	1.8	0.9
06	Jolande Withuis	0.9	0.9	0.9

Uit tabel 1 blijkt dat er grote verschillen zijn tussen de mate waarin de inhoudselementen gebruikt zijn in de aanbod-sms'jes. Het meest voorkomende inhoudselement *boek beschikbaar/uitleenbaar* heeft een frequentie van 79.6 procent, terwijl het minst voorkomende inhoudselement *Jolande Withuis* slechts in 0.9 procent van de sms'jes voorkwam.

Tien van de vijftien inhoudselementen werden vaker gebruikt in sms'jes naar de buurtman dan in sms'jes naar de vader. Deze inhoudselementen waren *boek beschikbaar/uitleenbaar*, *2 euro per week*, *boek twee delen*, *euro per week*, *voor ontvanger lenen*, *uitleenbaar niet langer dan een week*, *een of twee delen lenen*, *ben in mediatheek*, *'Het leven van een verzetsheld'* en *recent boek*. Bij het element *Jolande Withuis* was het gebruik in sms'jes naar vader en buurtman gelijk. De overige vier inhoudselementen werden vaker gebruikt in

sms'jes naar de vader dan in sms'jes naar de buurtman. Deze inhoudselementen waren *snel reageren*, *akkoord met kosten*, *veel vraag naar boek* en *aangeprezen door docent*.

Van deze verschillen in frequentie tussen vader en buurtman waren er drie significant. Bij het element *boek twee delen* was sprake van een significant verschil tussen 67.3 procent in sms'jes naar de buurtman en 56.2 procent in sms'jes naar de vader ($X^2(1)=2.89$; $p<0.05$).

Ook *euro per week* laat een significant verschil zien tussen vader en buurtman. In een sms'je naar de buurtman wordt dit element met 54.0 procent vaker gebruikt dan in een sms'je naar de vader met 39.3 procent ($X^2(1)=4.88$; $p<0.05$). Ten slotte is bij het element *ben in mediatheek* ook sprake van een significant verschil tussen vader en buurtman. In sms'jes voor de buurtman wordt dit element met 21.2 procent vaker genoemd dan in sms'jes gericht aan de vader, waar het element in 10.7 procent van de sms'jes genoemd wordt ($X^2(1)=4.64$; $p<0.05$).

De overige twaalf inhoudselementen bevatten geen significante verschillen tussen sms'jes voor de vader en sms'jes voor de buurtman. Per element zijn de uitkomsten als volgt: *boek beschikbaar/uitleenbaar* ($X^2(1)=0.13$; $p=0.72$), *2 euro per week* ($X^2(1)=1.38$; $p=0.24$), *voor ontvanger lenen* ($X^2(1)=0.12$; $p=0.73$), *snel reageren* ($X^2(1)=0.75$; $p=0.39$), *uitleenbaar niet langer dan een week* ($X^2(1)=0.62$; $p=0.43$), *een of twee delen lenen* ($X^2(1)=0.97$; $p=0.32$), *akkoord met kosten* ($X^2(1)=0.04$; $p=0.85$), *veel vraag naar boek* ($X^2(1)=0.28$; $p=0.60$), *'Het leven van een verzetsheld'* ($X^2(1)=1.41$; $p=0.24$), *recent boek* ($X^2(1)=1.74$; $p=0.19$), *aangeprezen door docent* ($X^2(1)=0.35$; $p=0.56$) en *Jolande Withuis* ($X^2(1)=0.00$; $p=1.00$).

Naast de inhoudselementen van de aanbodsituatie zijn ook de inhoudselementen van de aanmaningsituatie onderzocht. In tabel 2 wordt de frequentie van de inhoudselementen in de aanmaning-sms'jes weergegeven, waarbij een onderscheid gemaakt wordt tussen sms'jes die geschreven werden naar de vader en sms'jes die geschreven werden naar de buurtman.

Tabel 2. Inhoudselementen in de sms waarin de scholier *aanmaant het boek terug te brengen* (in percentages)

code	inhoud	overall	vader	buurtman
03	ontvanger boek terugbrengen	79.1	78.3	80.0
02	boek vandaag terug	70.4	66.1	74.8
11	grote pauze 13-13.30	68.7	68.7	68.7
13	einde schooltijd 16.15	62.6	57.4	67.8
17	kantine rechts naast voordeur	52.6	48.7	56.5
09	boete 5 euro per dag	45.2	48.7	41.7
14	sluitingstijd mediatheek 17 uur	32.6	29.6	35.7
16	ontmoeten in kantine	32.2	30.4	33.9
15	liever niet wachten	10.9	13.0	8.7
05	'Het leven van een verzetsheld'	8.7	9.6	7.8
10	ontmoeten grote pauze	8.3	10.4	6.1
12	ontmoeten na schooltijd	6.1	6.1	6.1
01	ben op school	4.8	3.5	6.1
06	Jolande Withuis	3.5	3.5	3.5
07	recent boek	0.4	0.9	0.0
08	uitleenbaar niet langer dan week	0.4	0.0	0.9
04	aangeprezen door docent	0.4	0.0	0.9

Tabel 2 laat net als tabel 1 grote verschillen zien tussen de mate waarin de inhoudselementen voorkwamen in de sms'jes. Dit betekent dat zowel in de aanbod- als de aanmanings situatie bepaalde inhoudselementen beduidend vaker gebruikt zijn dan andere inhoudselementen. Uit tabel 2 blijkt dat het inhoudselement *ontvanger boek terugbrengen* met 79.1 procent het meest gebruikt is in aanmaning-sms'jes. Het inhoudselement *aangeprezen door docent* is het minst gebruikt met 0.4 procent.

Negen van de zeventien inhoudselementen zijn vaker gebruikt in sms'jes naar de buurtman dan in sms'jes naar de vader. Deze elementen waren *ontvanger boek terugbrengen*, *boek vandaag terug*, *einde schooltijd 16.15*, *kantine rechts naast voordeur*, *sluitingstijd mediatheek 17 uur*, *ontmoeten in kantine*, *ben op school*, *uitleenbaar niet langer dan week* en *aangeprezen door docent*. Bij de drie inhoudselementen *grote pauze 13-13.30*, *ontmoeten na schooltijd* en *Jolande Withuis* was het gebruik in sms'jes naar de buurtman en

sms'jes naar de vader gelijk. De overige vijf inhoudselementen zijn vaker gebruikt in sms'jes naar de vader dan in sms'jes naar de buurtman. Deze inhoudselementen waren *boete 5 euro per dag, liever niet wachten, 'Het leven van een verzetsheld', ontmoeten grote pauze en recent boek*.

Bij geen van deze zeventien inhoudselementen in de aanmanings situatie was echter sprake van een significant verschil tussen vader en buurtman: *ontvanger boek terugbrengen* ($X^2(1)=0.11$; $p=0.75$), *boek vandaag terug* ($X^2(1)=2.09$; $p=0.15$), *grote pauze 13-13.30* ($X^2(1)=0.00$; $p=1.00$), *einde schooltijd 16.15* ($X^2(1)=2.67$; $p=0.10$), *kantine rechts naast voordeur* ($X^2(1)=1.41$; $p=0.24$), *boete 5 euro per dag* ($X^2(1)=1.12$; $p=0.29$), *sluitingstijd mediatheek 17 uur* ($X^2(1)=0.97$; $p=0.33$), *ontmoeten in kantine* ($X^2(1)=0.32$; $p=0.57$), *liever niet wachten* ($X^2(1)=1.12$; $p=0.29$), *'Het leven van een verzetsheld'* ($X^2(1)=0.22$; $p=0.64$), *ontmoeten grote pauze* ($X^2(1)=1.43$; $p=0.23$), *ontmoeten na schooltijd* ($X^2(1)=0.00$; $p=1.00$), *ben op school* ($X^2(1)=0.86$; $p=0.35$), *Jolande Withuis* ($X^2(1)=0.00$; $p=1.00$), *recent boek* ($X^2(1)=1.00$; $p=0.32$), *uitleenbaar niet langer dan week* ($X^2(1)=1.00$; $p=0.32$) en *aangeprezen door docent* ($X^2(1)=1.00$; $p=0.32$).

In bovenstaande resultaten is het inhoudselement *extra informatie* nog buiten beschouwing gelaten. Het element wordt hieronder los van de overige elementen besproken. Daar is ten eerste voor gekozen omdat de invulling van het element zeer onvoorspelbaar was, en ten tweede heeft het *extra informatie* element interessante resultaten opgeleverd die de moeite waard zijn apart te vermelden.

De speciale aard van het *extra informatie* element blijkt onder andere uit het feit dat alleen dit inhoudselement volledig gelijk was in haar betekenis binnen de aanbod- en de aanmanings situatie. Hiermee wordt niet bedoeld dat de uitingen die onder *extra informatie* gerekend werden gelijk waren bij zowel aanbod als aanmaning. De gelijkheid moet worden opgevat als een gelijke onvoorspelbaarheid van de *extra informatie* elementen bij beide soorten inbreuk. Door deze onvoorspelbaarheid was *extra informatie* het enige element dat vergeleken kon worden tussen aanbod en aanmaning. De elementen *aangeprezen door docent, 'Het leven van een verzetsheld', Jolande Withuis, recent boek* en *uitleenbaar niet langer dan week* waren in principe ook gelijk voor zowel de aanbod- als de aanmanings situatie. Toch konden deze elementen niet met elkaar vergeleken worden. In de aanbodsituatie konden de elementen namelijk een andere inhoudelijke betekenis hebben dan in de aanmanings situatie. Wanneer bijvoorbeeld in een aanbod-sms werd aangegeven dat het boek *niet langer uitleenbaar is dan een week*, dan is dat een voorwaarde waaronder het boek geleend kan worden. In de aanmanings situatie is hetzelfde element echter een herinnering aan de ontvanger dat het boek niet langer dan een week uitgeleend mocht worden en het daarom nu moet worden teruggebracht.

Aangezien *extra informatie* het enige element was dat vergeleken kon worden tussen de twee inbreuken, is alleen dit element getoetst op significantie tussen de aanbod- en aanmanings situatie. In de aanmaning-sms'jes bleek vaker *extra informatie* te worden gebruikt dan in de aanbod-sms'jes, met respectievelijk 77.4 procent tegenover 47.1 procent. Hierbij was sprake van een zeer significant verschil ($X^2(1)=44.46$; $p<0.001$).

Hiernaast is voor het *extra informatie* element onderzocht of er een significant verschil bestond tussen de sms'jes die geschreven werden naar de vader en de sms'jes die geschreven werden naar de buurtman. Bij de sms'jes voor de vader werd in 58.6 procent

gebruik gemaakt van *extra informatie*, en bij de buurtman werd in 66.2 procent van de sms'jes *extra informatie* gebruikt. Dit verschil bleek niet significant te zijn, maar de p-waarde lag wel redelijk laag ($X^2(1)=2.83$; $p=0.09$).

De uitingen van scholieren die tot het *extra informatie* element gerekend werden, bleken verdeeld te kunnen worden in zes gelijke categorieën voor zowel de aanbod- als de aanmanings situatie. De eerste categorie was *small talk*, waarbij de zender aan de ontvanger vroeg hoe het met hem ging. De tweede categorie *inleiding* bestond uit elementen met een inleidend karakter, zoals: 'ik heb een vraag/probleem' en 'ik heb gekeken naar [...]'. Ook inleidend geformuleerde vragen vielen onder deze categorie, zoals 'weet u nog dat u dat boek had geleend?'. De derde categorie *positieve/negatieve beleefdheid* bevatte elementen met positieve en/of negatieve beleefdheid. Hiermee werden bepaalde omstandigheden verzacht ('als het u uitkomt') of werd de ontvanger juist gedwongen tot actie ('zorg dat je er bent!'). De positieve en negatieve beleefdheidselementen werden niet van elkaar gescheiden om de categorieën zo gelijk mogelijk te houden voor de aanbod- en aanmanings situatie. Door middel van gelijke categorieën konden beide inbreuken namelijk met elkaar vergeleken worden. De vierde categorie *beroep op ontvanger* bestond uit elementen die een ander beroep deden op de ontvanger dan het stellen van de kernvraag. Zo werd de ontvanger bijvoorbeeld gevraagd terug te sms'en of het boek bij de administratie in te leveren. De vijfde categorie *voorbereiden afsluiting* werd gevormd door elementen die een inleiding vormden op de afsluitende groet, zoals 'alvast bedankt'. Dergelijke elementen konden een gezichtsbedreigende taalhandeling verzachten doordat de taalhandeling omkleed werd en daardoor minder direct overkwam. Ten slotte was de zesde categorie *overig*. Hieronder vielen alle tekstelementen die niet onder de andere categorieën te plaatsen waren. Dit waren bijvoorbeeld zinnen die niet overeenkwamen met de sms-taak, of andere afwijkende elementen zoals 'je zal me wel zien'. Voor het volledige schema van alle categorieën gescoord per inbreuk en per ontvanger, zie bijlage 4.

De categorieën van het *extra informatie* element zijn allereerst geanalyseerd op ontvanger. Tabel 3 laat zien hoe de categorieën van het *extra informatie* element verdeeld zijn over vader en buurtman wanneer de aanbod- en aanmanings situatie werden samengenomen.

Tabel 3. Categorieën van het extra informatie element gesplitst op ontvanger (in percentages)

categorie	inhoud	overall	vader	buurtman
C3	Positieve/negatieve beleefdheid	17.3	16.7	18.0
C2	Inleiding	17.1	14.0	20.2
C4	Beroep op ontvanger	16.4	15.4	17.5
C6	Overig	5.5	3.1	7.9
C5	Voorbereiden afsluiting	5.0	6.6	3.5
C1	Small talk	2.4	2.6	2.2

In tabel 3 is te zien dat de categorie *positieve/negatieve beleefdheid* met 17.3 procent het meest voorkwam in het totaal aantal aanbod- en aanmaning-sms'jes. De categorie *inleiding* werd bijna even vaak gebruikt; dit element kwam in 17.1 procent van de sms'jes voor. *Beroep op ontvanger* staat met 16.4 procent op de derde plaats in de rangorde. De drie resterende categorieën kwamen zeer weinig voor: *overig* 5.5 procent, *voorbereiden afsluiting* 5.0 procent en *small talk* 2.4 procent. Bij de categorie *overig* werden in sms'jes voor de buurtman significant meer overige elementen gebruikt dan in sms'jes voor de vader, met respectievelijk 7.9 procent tegenover 3.1 procent ($X^2(1)=5.12$; $p<0.05$). De andere vijf categorieën lieten geen significant verschil zien tussen vader en buurtman: *positieve/negatieve beleefdheid* ($X^2(1)=0.14$; $p=0.71$), *inleiding* ($X^2(1)=3.03$; $p=0.08$), *beroep op ontvanger* ($X^2(1)=0.40$; $p=0.53$), *voorbereiden afsluiting* ($X^2(1)=2.24$; $p=0.13$) en *small talk* ($X^2(1)=0.09$; $p=0.76$).

De categorieën van het *extra informatie* element zijn ook bekeken in het licht van de inbreuk. In tabel 4 is te zien hoe de categorieën verdeeld zijn over aanbod en aanmaning wanneer de vader- en buurtmansituatie werden samengenomen.

Tabel 4. Categorieën van het extra informatie element gesplitst op inbreuk (in percentages)

categorie	inhoud	overall	aanbod	aanmaning
C3	Positieve/negatieve beleefdheid	17.3	3.1	31.3
C2	Inleiding	17.1	15.9	18.3
C4	Beroep op ontvanger	16.4	11.1	21.7
C6	Overig	5.5	5.8	5.2
C5	Voorbereiden afsluiting	5.0	2.2	7.8
C1	Small talk	2.4	4.0	0.9

De totale percentages onder de kolom *overall* zijn in tabel 4 logischerwijs gelijk aan de percentages in tabel 3. Beide tabellen laten in deze kolom immers zien hoe vaak de categorieën van het *extra informatie* element voorkwamen in het totaal aantal sms'jes. Het verschil is echter dat in tabel 3 bij de overige kolommen een onderscheid gemaakt is op basis van ontvanger, terwijl in tabel 4 het onderscheid gebaseerd is op inbreuk.

In de vergelijking tussen de inbreuken was bij meer categorieën sprake van significante verschillen dan in de vergelijking tussen de ontvangers. Uit tabel 4 blijkt dat bij vier van de zes categorieën sprake was van een significant verschil tussen aanbod en aanmaning. Bij de categorie *positieve/negatieve beleefdheid* werd in de aanmaning-sms'jes met 31.3 procent beduidend meer positieve of negatieve beleefdheid gebruikt dan in de aanbod-sms'jes met 3.1 procent ($X^2(1)=63.32$; $p<0.001$). Ook de categorie *beroep op ontvanger* komt significant vaker voor in de aanmaningsituatie dan in de aanbodsituatie, met respectievelijk 21.7 procent tegenover 11.1 procent ($X^2(1)=9.46$; $p<0.001$). Een derde categorie met een significant verschil is *voorbereiden afsluiting*, waarbij in de aanmaning-sms'jes de afsluiting met 7.8 procent vaker wordt voorbereid dan in de aanbod-sms'jes met 2.2 procent

($X^2(1)=7.50$; $p<0.01$). Ten slotte vertoonde ook de categorie *small talk* een significant verschil tussen de inbreuken. In de aanbod-sms'jes werd met 4.0 procent meer *small talk* gebruikt dan in de aanmaning-sms'jes met 0.9 procent ($X^2(1)=4.69$; $p<0.05$). De twee resterende categorieën lieten geen significant verschil zien tussen aanbod en aanmaning: *inleiding* ($X^2(1)=0.44$; $p=0.51$) en *overig* ($X^2(1)=0.06$; $p=0.80$).

5. Conclusie

In dit onderzoek zijn 456 sms'jes die werden geschreven door 228 scholieren van 4havo geanalyseerd op twee onderzoeksvragen: (1) In hoeverre wordt de inhoud van sms'jes beïnvloed door de *ontvanger* naar wie de sms verzonden wordt? en (2) In hoeverre wordt de inhoud van sms'jes beïnvloed door de mate van *inbreuk* die de zender pleegt op het negatieve en het positieve gezicht van de ontvanger?

Uit de resultaten is gebleken dat de inhoud van sms'jes door zowel de ontvanger als de inbreuk van de sms beïnvloed kan worden.

De invloed van de ontvanger van de sms is gebleken uit het verschil tussen sms'jes die voor de vader geschreven waren en sms'jes die voor de buurtman geschreven waren. Deze verschillen tussen de ontvangers zijn per inbreuk apart bekeken. Ten eerste werd in de aanbodsituatie verwacht (H1) dat de inhoudselementen in de sms'jes voor de vader qua frequentie zouden verschillen met de inhoudselementen in de sms'jes voor de buurtman. Deze verwachting is grotendeels onjuist gebleken, aangezien bij twaalf van de vijftien inhoudselementen (ofwel 80 procent) geen verschil werd gevonden. Het betrof hier de elementen *boek beschikbaar/uitleenbaar, voor ontvanger lenen, aangeprezen door docent, 'Het leven van een verzetsheld', Jolande Withuis, recent boek, uitleenbaar niet langer dan week, 2 euro per week, akkoord met kosten, snel reageren, veel vraag naar boek en een of twee delen lenen*. Bij de drie elementen *boek twee delen, euro per week en ben in mediatheek* (samen 20 procent) zijn echter wel verschillen gevonden. Deze drie elementen werden allen vaker gebruikt in sms'jes voor de buurtman dan in sms'jes voor de vader. Een verklaring hiervoor is dat er een grotere *sociale afstand* bestond tussen de scholier en de buurtman dan tussen de scholier en de vader. In de aanbod-sms bood de scholier een dienst aan de ontvanger aan, wat erop duidde dat de scholier sociale goedkeuring wilde krijgen van de ontvanger. Iemand die een dienst aanbiedt laat immers zien dat hij aardig gevonden wil worden door de ander. Volgens Giles (1979) zou de scholier daarom de strategie van *convergence* toegepast hebben. De *convergence* strategie werd meer toegepast bij de buurtman dan bij de vader, aangezien de *sociale afstand* tot de vader reeds klein was. De scholier zou de grote *sociale afstand* tot de buurtman echter geprobeerd hebben te minimaliseren.

De elementen *boek twee delen* en *euro per week* waren details waarop de ontvanger van de sms moest baseren of hij het boek wilde lenen of niet. De scholier heeft deze elementen vaker gebruikt in sms'jes naar de buurtman dan in sms'jes naar de vader. Blijkbaar vond de scholier het bij de buurtman belangrijker dergelijke details te noemen dan bij de vader. Dit kan verklaard worden door de dreiging van gezichtsverlies voor het *positieve gezicht* van de scholier (Brown & Levinson, 1987. In: Houtkoop & Koole, 2000). Wanneer de buurtman niet van alle details op de hoogte zou zijn geweest en daardoor wellicht een beslissing had genomen die hij anders niet genomen zou hebben, zou dat de waardering die de buurtman had voor de scholier geschaad kunnen hebben. Dit zou voor de scholier meer gezichtsverlies opgeleverd hebben dan wanneer de vader een verkeerde keuze zou hebben gemaakt. In het algemeen houdt een vader immers onvoorwaardelijk van zijn kind en zodoende zou hij niet snel het *positieve gezicht* van zijn kind schaden. Tussen de buurtman en de scholier bestond echter een grotere *sociale afstand*, waardoor de drempel om het *positieve gezicht* van de scholier te schaden voor de buurtman lager lag dan voor de vader.

Het derde element met een verschil in frequentie tussen sms'jes naar de vader en sms'jes naar de buurtman was *ben in mediatheek*. Dit element kon functioneel gebruikt worden ter inleiding op de kernvraag van de sms. Dat deze inleiding het meest is voorgekomen bij sms'jes geschreven naar de buurtman, is ook af te leiden uit de grotere *sociale afstand* die er bestond tussen de buurtman en de scholier dan tussen de vader en de scholier (Huls, 2001). Bovendien was er tussen de buurtman en de scholier sprake van een groter verschil in *macht* dan tussen de vader en de scholier. De scholier was immers de vaste oppas van de buurtman, waardoor een werkgever-werknemer relatie was ontstaan. Naar aanleiding van de grotere *sociale afstand* en het grotere verschil in *machtsverhouding* tussen de buurtman en de scholier dan tussen de vader en de scholier, heeft de scholier bij de buurtman gekozen voor een minder directe taalstrategie dan bij de vader (Huls, 2001). Het element *ben in mediatheek* heeft daaraan bijgedragen door de kernvraag van de boodschap te omkleden.

In de tweede verwachting van het onderzoek (H2) werd ook bij de aanmanings situatie verwacht dat de inhoudselementen in sms'jes voor de vader qua frequentie zouden verschillen met de inhoudselementen in de sms'jes voor de buurtman. Deze verwachting werd echter niet teruggevonden in de resultaten. Bij geen enkel inhoudselement in de aanmanings situatie was sprake van een verschil in frequentie tussen vader en buurtman. Het betrof hier de zeventien inhoudselementen *ben op school, boek vandaag terug, ontvanger boek terugbrengen, aangeprezen door docent, 'Het leven van een verzetsheld', Jolande Withuis, recent boek, uitleenbaar niet langer dan week, boete 5 euro per dag, ontmoeten grote pauze, grote pauze 13-13.30, ontmoeten na schooltijd, einde schooltijd 16.15, sluitingstijd mediatheek 17 uur, liever niet wachten, ontmoeten in kantine en kantine rechts naast voordeur*. Deze uitkomst kan verklaard worden door de grote rol van gezichtsbedreiging in de aanmanings situatie. De ontvanger werd namelijk verzocht een boek naar school te komen brengen tijdens werkuren op een doordeweekse dag. Dit verzoek vormde een grote aantasting op het *negatieve gezicht* ofwel de handelingsvrijheid van de ontvanger (Brown & Levinson, 1987. In: Houtkoop & Koole, 2000). Wanneer sprake is van een dergelijk grote gezichtsbedreiging, maakt het voor de inhoud van sms'jes blijkbaar niet uit hoe groot de *sociale afstand* is tot de ontvanger.

De invloed van de ontvanger is ook apart bekeken bij het speciale inhoudselement *extra informatie*, dat los van de andere inhoudselementen werd behandeld. De verwachting hierbij was dat in sms'jes gericht aan de buurtman meer *extra informatie* gebruikt zou worden dan in sms'jes gericht aan de vader (H3). Er werd echter geen verschil gevonden in de resultaten. *Extra informatie* werd evenveel gebruikt in sms'jes voor de buurtman als in sms'jes voor de vader. De verwachting was gebaseerd op het idee dat in sms'jes voor de buurtman meer extra elementen nodig zouden zijn om de kernvraag van de sms mee te omkleden. De indirecte talige strategie zou dienen als middel om de *sociale afstand* tussen de scholier en de buurtman te minimaliseren ten behoeve van de *convergence* strategie. Zoals echter is gebleken, kon de *sociale afstand* ook verkleind worden door meer relevante inhoudselementen toe te voegen aan de sms. Op die manier werden de reeds aangereikte inhoudselementen van de situatieschetsen ingezet als *extra informatie*.

De vierde verwachting van dit onderzoek (H4) was dat in de aanmaning-sms'jes meer *extra informatie* gebruikt zou worden dan in de aanbod-sms'jes. Dit bleek inderdaad het geval te zijn en hierbij was zelfs sprake van een zeer groot verschil. Deze uitkomst kan verklaard

worden door het verschil in mate van gezichtsbedreiging tussen de aanbod- en de aanmanings situatie voor zowel het *negatieve* als het *positieve gezicht* van de ontvanger. Bij het aanbod is nauwelijks sprake geweest van negatieve gezichtsbedreiging, aangezien de ontvanger slechts gevraagd werd te laten weten of hij het boek wilde lenen. Het zou de ontvanger niet veel moeite gekost hebben om dit aan de scholier door te geven door middel van een sms'je of telefoontje. De ontvanger werd dus nauwelijks geschaad in zijn behoefte aan handelingsvrijheid. Ook het *positieve gezicht* van de ontvanger kwam er goed vanaf in de aanbodsituatie. De dienst die de scholier aanbod aan de ontvanger kon gezien worden als een teken dat de scholier de ontvanger aardig vond. De scholier beperkte immers de eigen handelingsvrijheid door voor de ontvanger te kijken of het boek nog verkrijgbaar was in de mediatheek. De dienst zou daarmee de eigenwaarde van de ontvanger versterkt hebben en geen inbreuk gedaan hebben op diens *positieve gezicht*. Bij de aanmaning daarentegen is wel sprake geweest van een grote gezichtsbedreiging voor zowel het *negatieve* als het *positieve gezicht*. Het *negatieve gezicht* werd bedreigd door het verzoek aan de ontvanger om een boek naar school te komen brengen tijdens werkuren op een doordeweekse dag. Dit zou veel meer moeite en inspanning van de ontvanger vereist hebben dan het verzoek in de aanbodsituatie. Zodoende heeft de aanmaning-sms meer inbreuk gepleegd op het *negatieve gezicht* van de ontvanger dan de aanbod-sms. Ook het *positieve gezicht* van de ontvanger werd bedreigd in de aanmanings situatie. Het verzoek aan de ontvanger om het boek naar school te komen brengen kon gezien worden als teken dat de scholier de ontvanger niet aardig vond. De scholier had immers gemeld dat het boek niet langer dan een week geleend mocht worden, maar desondanks had de ontvanger het nog niet terug gebracht en toen moest de scholier daar wellicht een boete voor betalen. Uit de aanmaning-sms is daarom veel minder of helemaal geen waardering voor de ontvanger gebleken, wat inbreuk zou hebben gepleegd op het *positieve gezicht* van de ontvanger. In de aanmaning-sms'jes was de gezichtsbedreiging voor zowel het *negatieve* als het *positieve gezicht* van de ontvanger zodoende aanzienlijk groter dan in de aanbod-sms'jes. Het was bij de aanmaning daarom van grotere noodzaak de gezichtsbedreiging te verzachten met *extra informatie* elementen. Voorbeelden van verzachtende elementen in de aanmaning-sms'jes waren 'alvast bedankt', 'aub' en de vraag 'of het de ontvanger uitkwam' om het boek te komen brengen.

Een interessante bevinding bij de *extra informatie* was dat de uitingen die gerekend werden tot dit element verdeeld konden worden in zes gelijke categorieën voor zowel de aanbod- als de aanmanings situatie. De eerste categorie was *small talk*, waarbij de zender aan de ontvanger vroeg hoe het met hem ging. De tweede categorie *inleiding* bestond uit elementen met een inleidend karakter, zoals: 'ik heb een vraag/probleem' en 'ik heb gekeken naar [...]'. Ook inleidend geformuleerde vragen vielen onder deze categorie, zoals 'weet u nog dat u dat boek had geleend?'. De derde categorie *positieve/negatieve beleefdheid* bevatte elementen met positieve en/of negatieve beleefdheid. Hiermee werden bepaalde omstandigheden verzacht ('als het u uitkomt') of werd de ontvanger juist gedwongen tot actie ('zorg dat je er bent!'). De vierde categorie *beroep op ontvanger* bestond uit elementen die een ander beroep deden op de ontvanger dan het stellen van de kernvraag. Zo werd de ontvanger bijvoorbeeld gevraagd terug te sms'en of het boek bij de administratie in te leveren. De vijfde categorie *voorbereiden afsluiting* werd gevormd door elementen die een inleiding vormden op de afsluitende groet, zoals 'alvast bedankt'. Dergelijke elementen konden een gezichtsbedreigende taalhandeling verzachten doordat de taalhandeling omkleed werd en daardoor minder direct overkwam. Ten slotte was de zesde categorie *overig*. Hieronder vielen alle tekstelementen die niet onder de andere categorieën te plaatsen waren. Dit waren

bijvoorbeeld zinnen die niet overeenkwamen met de sms-taak, of andere afwijkende elementen zoals 'je zal me wel zien'.

De drie categorieën *positieve/negatieve beleefdheid*, *inleiding* en *beroep op ontvanger* bleken respectievelijk het meest voor te komen in het totaal aantal sms'jes. Het vele gebruik van de categorie *positieve/negatieve beleefdheid* kan verklaard worden door de aanwezigheid van gezichtsbedreiging in de situatieschetsen. Door middel van *positieve/negatieve beleefdheid* kon het risico op gezichtsverlies verkleind worden. De gezichtsbedreiging verklaart ook het vele gebruik van de categorie *inleiding*. Door een boodschap in te leiden kan de kernvraag van de boodschap verzacht worden. Een verklaring voor het vele gebruik van de categorie *beroep op ontvanger* zou kunnen zijn dat de scholier in zowel de aanbod- als de aanmaning-sms een verzoek doet aan de ontvanger. Wanneer iemand een verzoek doet, wil diegene daar graag antwoord op. De uitingen die onder *beroep op ontvanger* vielen, waren dan ook voornamelijk uitingen die de ontvanger motiveerden te reageren op het verzoek, zoals 'laat ff wat weten'. De drie resterende categorieën van de *extra informatie* kwamen zeer weinig voor. Het betrof hier respectievelijk de categorieën *small talk*, *voorbereiden afsluiting* en *overig*. Bij de categorieën *small talk* en *voorbereiden afsluiting* is een mogelijke verklaring dat ze volgens de scholier minder belangrijk waren in vergelijking met de categorieën *positieve/negatieve beleefdheid*, *inleiding* en *beroep op ontvanger*. De categorie *overig* kwam vanzelfsprekend weinig voor aangezien het een restcategorie betrof.

Na deze algemene bevindingen werd gekeken of de ontvanger van de sms invloed had gehad op het gebruik van de *extra informatie* categorieën. Bij de categorie *overig* bleken scholieren meer overige elementen gebruikt te hebben in sms'jes voor de buurtman dan in sms'jes voor de vader. Dit komt overeen met de verwachting (H3) dat in de sms'jes gericht aan de buurtman meer *extra informatie* gebruikt zou worden dan in de sms'jes gericht aan de vader. Bij de andere vijf categorieën van de *extra informatie* zijn echter geen verschillen gevonden tussen vader en buurtman.

Ten slotte is onderzocht of de inbreuk van de sms invloed had gehad op het gebruik van de *extra informatie* categorieën. De inbreuk bleek inderdaad invloed gehad te hebben; bij vier van de zes categorieën was sprake van een verschil in frequentie tussen aanbod en aanmaning. Ten eerste werden de categorieën *positieve/negatieve beleefdheid* en *voorbereiden afsluiting* vaker gebruikt in aanmaning-sms'jes dan in aanbod-sms'jes. Een verklaring hiervoor is dat de gezichtsbedreiging voor zowel het *positieve* als het *negatieve gezicht* bij de aanmanings situatie aanzienlijk groter was dan bij de aanbodsituatie. Zodoende bestond er in de aanmaning-sms'jes een grotere noodzaak om de boodschap te verzachten door middel van *positieve beleefdheid*, *negatieve beleefdheid* en/of het *voorbereiden van de afsluiting*. Ten tweede werd de categorie *beroep op ontvanger* ook vaker gebruikt bij de aanmaning dan bij het aanbod. Een verklaring hiervoor is dat het verzoek in de aanmaningsituatie om het boek naar school te komen brengen meer tijd en inspanning van de ontvanger vereiste dan het verzoek in de aanbodsituatie om te laten weten of de scholier het boek moest lenen of niet. In de aanmaning-sms'jes moest de ontvanger zodoende meer gemotiveerd worden om in te gaan op het verzoek. Het was daarom van groter belang een beroep te doen op de ontvanger. De resultaten van de *extra informatie* categorieën op het gebied van inbreuk komen tot nog toe overeen met de verwachting (H4) dat in de aanmaning-sms'jes meer *extra informatie* gebruikt zou worden dan in de aanbod-sms'jes. Echter, in tegenstelling tot bovenstaande drie categorieën kwam de categorie *small talk*

vaker voor in aanbod-sms'jes dan in aanmaning-sms'jes. Dit is een verrassende uitkomst, aangezien verwacht zou worden dat *small talk* vaker bij aanmaning-sms'jes gebruikt zou zijn om het risico op gezichtsverlies te verkleinen. Onder *small talk* vielen immers uitingen zoals 'hoe gaat het?'. Een vraag naar hoe het met iemand gaat is een uiting van waardering voor die persoon en zodoende had daarmee tegemoet gekomen kunnen worden aan het *positieve gezicht* van de ontvanger. Deze versterking van het *positieve gezicht* zou de inbreuk op het *negatieve gezicht* van de ontvanger hebben kunnen verzachten. Echter, in de resultaten bleek *small talk* vaker voor te komen in de aanbodsituatie dan in de aanmaningsituatie. Dit zou verklaard kunnen worden door het verschil in mate van gezichtsbedreiging tussen het aanbod en de aanmaning. Bij het aanbod was nauwelijks sprake van gezichtsbedreiging, terwijl er bij de aanmaning sprake was van grote gezichtsbedreiging. Gezien de luchtigere boodschap voor de ontvanger in de aanbod-sms, werd de sms wellicht ook luchtiger begonnen door middel van *small talk*.

In tegenstelling tot de genoemde vier *extra informatie* categorieën hebben de overige twee categorieën *inleiding* en *overig* geen verschillen in frequentie vertoond tussen aanbod en aanmaning. Een verklaring voor de uitkomst dat de categorie *inleiding* niet in meerdere mate voorkwam bij aanmaning dan bij aanbod is dat inleidende uitingen volgens de scholier blijkbaar niet extra zouden bijdragen aan het verzachten van de boodschap. Hiertoe werden reeds andere verzachtende talige middelen gebruikt, zoals *positieve* en/of *negatieve beleefdheid*. Voor de categorie *overig* kan geen overkoepelende verklaring gegeven worden, aangezien deze categorie zeer uiteenlopende uitingen bevatte die niet met elkaar te vergelijken zijn.

Aan de hand van de onderzoeksresultaten kan geconcludeerd worden dat de *inbreuk* van een boodschap aanzienlijk meer invloed heeft op de inhoud van sms'jes dan de *ontvanger* van een boodschap. De mate van inbreuk die de taalhandeling pleegt op het gezicht van de ontvanger en/of de zender speelt zodoende een grotere rol in het kiezen van de taalstrategie dan de ontvanger naar wie de sms verzonden wordt. De resultaten van dit onderzoek kunnen hiermee een toevoeging vormen op de theorie van Huls (2001) over de factoren die van invloed zijn op de keuze voor een taalstrategie. De factor *inbreuk* is bij de keuze voor een taalstrategie in een sms relevanter dan de factor *sociale afstand*.

6. Discussie

Dit onderzoek naar de mate waarin de inhoud van sms'jes beïnvloed wordt door de ontvanger en de inbreuk van de boodschap levert een empirische bijdrage aan de communicatiewetenschap op het gebied van de pragmatiek. Een kanttekening bij de onderzoeksafname is echter dat de scholieren de sms'jes op papier hebben geschreven. In alledaagse omstandigheden typen de scholieren hun sms'jes op een digitaal scherm van een mobiele telefoon. De digitale aard van de mobiele telefoon maakt het zeer gemakkelijk delen van de sms te wissen of te veranderen. In de onderzoeksafname op papier hebben de scholieren wellicht minder gewist of veranderd dan zij digitaal gedaan zouden hebben. Bovendien hoefde voor de sms van de onderzoeksafname niet betaald te worden, terwijl het verzenden van een sms via de mobiele telefoon wel geld kost. Dit zou een rol gespeeld kunnen hebben in de lengte van de sms'jes die de scholieren geschreven hebben. De papieren onderzoeksafname was op deze punten niet geheel gelijk aan de natuurlijke omstandigheden voor het sms'en. Echter, de elicitatietechniek van dit onderzoek is in vele opzichten een verbetering op de technieken die in eerdere soortgelijke onderzoeken gebruikt zijn.

Daarnaast is het materiaal van dit onderzoek consistent gehouden. De situatieschetsen met dezelfde inbreuk zijn naast een verschil in ontvanger zo gelijk mogelijk gehouden. Dit geldt ook voor de situatieschetsen met dezelfde ontvangers die naast een verschil in inbreuk zo gelijk mogelijk zijn gehouden.

Bovendien is in dit onderzoek goede controle gehouden op de variabelen *ontvanger* en *inbreuk*. De ontvangers vader en de buurtman verschilden slechts van elkaar in hun verhouding tot de scholier op het gebied van *sociale afstand* en *macht*. Hierdoor konden verschillen in de inhoud van de sms'jes tussen vader en buurtman toegeschreven worden aan deze verhoudingen. Ook bij de variabele *inbreuk* is een goed onderscheid gemaakt. Bij de aanmaning werd aanzienlijk meer inbreuk gepleegd op het *negatieve* en *positieve gezicht* van de ontvanger dan bij het aanbod, waardoor inhoudelijke verschillen in de sms'jes tussen aanmaning en aanbod toegeschreven konden worden aan het verschil in inbreuk.

Uit de resultaten van dit onderzoek is gebleken dat de invloed van de *inbreuk* op de sms-inhoud zodanig groot is, dat wanneer in de sms sprake is van een inbreuk met grote gezichtsbedreiging, de verhouding van de *ontvanger* tot de zender geen rol meer blijkt te spelen. Dit is tot nog toe echter slechts een veronderstelling op basis van dit onderzoek. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op het toetsen van deze veronderstelling.

Referenties

Giles, H. & R.N. St. Clair (1979). *Language and Social Psychology*. London: Basil Blackwell.

Houtkoop, H. & T. Koole (2000). *Taal in Actie: hoe mensen communiceren met taal*. Bussum: Uitgeverij Coutinho BV.

Huls, E. (2001). *Dilemma's in menselijke interactie: Een inleiding in de strategische mogelijkheden van taalgebruik*. Utrecht: Uitgeverij Lemma BV.

Humphrys, J. (2007). "I h8 txt msgs: How texting is wrecking our language". *Daily Mail*, September 24. Geraadpleegd op 20 augustus 2010 via <http://www.dailymail.co.uk/news/article-483511/I-h8-txtmsgs-How-texting-wrecking-language.html>

Lee, J. (2002). "I Think, Therefore IM". *New York Times*, September 19, G.1. Geraadpleegd op 20 augustus 2010 via <http://query.nytimes.com/gst/fullpage.html?res=9F06E5D71230F93AA2575AC0A9649C8B63&sec=&spn=&pagewanted=all>

Meijs, A. (2009). "WAT? GEEN KUSJE? Een experimenteel onderzoek naar effecten van variatie in ontvanger en thema op de schrijfstijl in SMS-jes". *Master Thesis*, Universiteit van Tilburg.

Mphahlele, M.L. & K. Mashamaite (2005). "The impact of short message service (sms) language on language proficiency of learners and the sms dictionaries: A challenge for educators and lexicographers". *IADIS International Conference Mobile Learning*.

Thurlow, C. (2003). "Generation Txt? The sociolinguistics of young people's text-messaging". *Sheffield Hallam University*. Geraadpleegd op 18 augustus 2010 via <http://extra.shu.ac.uk/daol/articles/v1/n1/a3/thurlow2002003-paper.html>

Thurlow, C. & M. Poff (2009). "The language of text messaging". Zal (2010/11) verschijnen in: S.C. Herring, D. Stein & T. Virtanen (eds). *Handbook of the Pragmatics of CMC*. Berlin and New York: Mouton de Gruyter. Geraadpleegd op 25 augustus 2010 via [http://faculty.washington.edu/thurlow/papers/thurlow%26poff\(2009\).pdf](http://faculty.washington.edu/thurlow/papers/thurlow%26poff(2009).pdf)

Bijlage 1. Exemplaren van de vier situatieschetsen

TAAK: schrijf een sms naar iemand bij jou in de buurt bij wie je wel eens op de kinderen past en vertel hem dat je een boek voor hem kunt lenen

Stel je de volgende situatie voor:

Aan het eind van jouw straat is ongeveer een jaar geleden een nieuw gezin komen wonen, de familie Van Brederode. De man van het gezin is advocaat, de vrouw is tandarts met een praktijk aan huis, en ze hebben twee jonge kinderen. Jij en je ouders zijn met het gezin in contact gekomen doordat mevrouw Van Brederode, Lucille, jullie tandarts is geworden. Zij heeft jou een paar maanden geleden gevraagd hun vaste oppas te worden. Sindsdien pas jij een paar avonden per maand op. Gisteravond had je na het oppassen voor het eerst een gesprek met meneer Van Brederode, Laurens. Hij zag dat je aan het leren was voor een geschiedenisproefwerk en hij vertelde dat geschiedenis zijn grote hobby is. Jullie raakten in gesprek over de Grote Geschiedenisprijs. Je geschiedenisdocent had juist gisterochtend een van de genomineerde boeken daarvoor aangeprezen, namelijk *Het leven van een verzetsheld*, geschreven door Jolande Withuis. De docent had het aangeschaft voor de mediatheek op school. Toen jij dat aan meneer Van Brederode vertelde, reageerde hij daar enthousiast op, hij zou het wel willen lezen.

Vandaag kijk je even voor hem in de mediatheek en het boek blijkt beschikbaar te zijn. Omdat het zo'n recent boek is, mag het niet langer dan een week geleend worden en zijn er aan het lenen kosten verbonden, namelijk 1 euro per week. Het boek blijkt uit twee delen te bestaan. Daardoor zijn de kosten in dit geval 2 euro per week. Je stuurt meneer Van Brederode onmiddellijk een sms waarin je hem dit allemaal vertelt. Je vraagt of hij akkoord gaat met de kosten en zegt erbij dat hij snel moet laten weten of jij één of beide delen van het boek voor hem moet meenemen, omdat er veel vraag is naar het boek.

- Verwerk de bovenstaande informatie in een sms waarin je meneer Van Brederode aanbiedt om het boek voor hem te lenen.
- Noteer je sms in de display van de mobiele telefoon in de afbeelding hiernaast. De display kan 330 tekens bevatten. Gebruik één hokje voor één teken.
- Noteer *alles* wat je normaal gesproken zou verzenden (denk hierbij aan spaties, leestekens, afkortingen, smileys en dergelijke).

TAAK: schrijf een sms naar je vader en vertel hem dat je een boek voor hem kunt lenen

Stel je de volgende situatie voor:

Gisteravond zag je vader dat je aan het leren was voor een geschiedenisproefwerk. De grote hobby van je vader is geschiedenis. Jullie raakten in gesprek over de Grote Geschiedenisprijs. Je geschiedenisdocent had juist gisterochtend een van de genomineerde boeken daarvoor aangeprezen, namelijk *Het leven van een verzetsheld*, geschreven door Jolande Withuis. De docent had het aangeschaft voor de mediatheek op school. Toen jij dat aan je vader vertelde, reageerde hij daar enthousiast op, hij zou het wel willen lezen.

Vandaag kijk je even voor hem in de mediatheek en het boek blijkt beschikbaar te zijn. Omdat het zo'n recent boek is, mag het niet langer dan een week geleend worden en zijn er aan het lenen kosten verbonden, namelijk 1 euro per week. Het boek blijkt uit twee delen te bestaan. Daardoor zijn de kosten in dit geval 2 euro per week. Je stuurt je vader onmiddellijk een sms waarin je hem dit allemaal vertelt. Je vraagt of hij akkoord gaat met de kosten en zegt erbij dat hij snel moet laten weten of jij één of beide delen van het boek voor hem moet meenemen, omdat er veel vraag is naar het boek.

- Verwerk de bovenstaande informatie in een sms waarin je je vader aanbiedt om het boek voor hem te lenen.
- Noteer je sms in de display van de mobiele telefoon in de afbeelding hiernaast. De display kan 330 tekens bevatten. Gebruik één hokje voor één teken.
- Noteer *alles* wat je normaal gesproken zou verzenden (denk hierbij aan spaties, leestekens, afkortingen, smileys en dergelijke).

TAAK: schrijf een sms naar iemand bij jou in de buurt bij wie je wel eens op de kinderen past en vertel hem dat hij je een boek zo snel mogelijk moet terugbezorgen

Stel je de volgende situatie voor:

Aan het eind van jouw straat is ongeveer een jaar geleden een nieuw gezin komen wonen, de familie Van Brederode. De man van het gezin is advocaat, de vrouw is tandarts met een praktijk aan huis, en ze hebben twee jonge kinderen. Jij en je ouders zijn met het gezin in contact gekomen doordat mevrouw Van Brederode, Lucille, jullie tandarts is geworden. Zij heeft jou een paar maanden geleden gevraagd hun vaste oppas te worden. Sindsdien pas jij een paar avonden per maand op. Vorige week had je na het oppassen voor het eerst een gesprek met meneer Van Brederode, Laurens. Hij zag dat je aan het leren was voor een geschiedenisproefwerk en hij vertelde dat geschiedenis zijn grote hobby is. Jullie raakten in gesprek over de Grote Geschiedenisprijs. Je geschiedenisdocent had juist die dag een van de genomineerde boeken daarvoor aangeprezen, namelijk *Het leven van een verzetsheld*, geschreven door Jolande Withuis. De docent had het aangeschaft voor de mediatheek op school. Toen jij dat aan meneer Van Brederode vertelde, reageerde hij daar zo enthousiast op dat jij het de dag na dat gesprek voor hem hebt geleend. De vraag naar het recente boek is echter groot en daarom kon het niet langer dan een week geleend worden. Dat heb je vorige week ook aan meneer Van Brederode verteld.

Nu ben je op school en het schiet je ineens te binnen dat het boek vandaag terug gebracht moet worden. Omdat het zo'n recent boek is, bedraagt de boete 5 euro per dag te laat. Je stuurt meneer Van Brederode onmiddellijk een sms waarin je hem verzoekt het boek vandaag nog bij je te komen brengen. Dat kan in de grote pauze van 13.00 tot 13.30 uur of om 16.15 uur als je laatste lesuur afgelopen is. De mediatheek sluit om 17.00 uur. Je hebt niet veel zin om tot 17.00 uur te moeten wachten, maar als het echt niet anders kan, dan ben je daartoe wel bereid. Je geeft in de sms aan dat, als meneer Van Brederode laat weten wanneer hij komt, je dan in de kantine rechts naast de voordeur van de school op hem zult wachten.

- Verwerk de bovenstaande informatie in een sms waarin je meneer Van Brederode vraagt het geleende boek zo snel mogelijk terug te bezorgen.
- Noteer je sms in de display van de mobiele telefoon in de afbeelding hiernaast. De display kan 330 tekens bevatten. Gebruik één hokje voor één teken.
- Noteer *alles* wat je normaal gesproken zou verzenden (denk hierbij aan spaties, leestekens, afkortingen, smileys en dergelijke).

TAAK: schrijf een bericht naar je vader en vertel hem dat hij je een boek zo snel mogelijk moet terugbezorgen

Stel je de volgende situatie voor:

Vorige week zag je vader dat je aan het leren was voor een geschiedenisproefwerk. Geschiedenis is zijn grote hobby. Jullie raakten in gesprek over de Grote Geschiedenisprijs. Je geschiedenisdocent had juist die dag een van de genomineerde boeken daarvoor aangeprezen, namelijk *Het leven van een verzetsheld*, geschreven door Jolande Withuis. De docent had het aangeschaft voor de mediatheek op school. Toen jij dat aan je vader vertelde, reageerde hij daar zo enthousiast op dat jij het de dag na dat gesprek voor hem hebt geleend. De vraag naar het recente boek is echter groot en daarom kon het niet langer dan een week geleend worden. Dat heb je vorige week ook aan je vader verteld.

Nu ben je op school en het schiet je ineens te binnen dat het boek vandaag terug gebracht moet worden. Omdat het zo'n recent boek is, bedraagt de boete 5 euro per dag te laat. Je stuurt je vader onmiddellijk een sms waarin je hem verzoekt het boek vandaag nog bij je te komen brengen. Dat kan in de grote pauze van 13.00 tot 13.30 uur of om 16.15 uur als je laatste lesuur afgelopen is. De mediatheek sluit om 17.00 uur. Je hebt niet veel zin om tot 17.00 uur te moeten wachten, maar als het echt niet anders kan, dan ben je daartoe wel bereid. Je geeft in de sms aan dat, als je vader laat weten wanneer hij komt, je dan in de kantine rechts naast de voordeur van de school op hem zult wachten.

- Verwerk de bovenstaande informatie in een sms waarin je je vader vraagt het geleende boek zo snel mogelijk terug te bezorgen.
- Noteer je sms in de display van de mobiele telefoon in de afbeelding hiernaast. De display kan 330 tekens bevatten. Gebruik één hokje voor één teken.
- Noteer *alles* wat je normaal gesproken zou verzenden (denk hierbij aan spaties, leestekens, afkortingen, smileys en dergelijke).

Bijlage 2. Voorblad van de afnamepakketjes



Graag vragen wij je medewerking bij een onderzoek naar het gebruik van SMS.

Doel van het onderzoek

SMS is een relatief nieuwe, maar populaire manier van communiceren, vooral onder jongeren.

Wij willen met dit onderzoek meer te weten komen over hoe mensen SMS-en.

Om daar een idee van te krijgen hebben we jouw hulp nodig.

De opdracht

Je schrijft twee keer een sms aan de hand van een situatieschets.

De twee sms-jes zijn voor een andere persoon bedoeld.

Schrijf de sms-jes precies zoals je dat zou doen met je mobiele telefoon.

Op ieder antwoordformulier staat het display van een mobiele telefoon.

Schrijf in de hokjes van het display het sms-je zoals jij dat zou versturen.

Gebruik het gum op je potlood als je iets wilt veranderen.

Na de schrijftaken volgt nog een korte vragenlijst.

Alle gegevens worden anoniem verwerkt.

Je medewerking stellen we zeer op prijs en wij danken je hartelijk voor je bijdrage.

Bijlage 3. Vragenlijst aan het eind van de afnamepakketjes

Voor het onderzoek willen we ook graag wat van jou weten.

Daarom stellen we je nog de volgende vragen.

1. Ik ben een jongen / meisje (omcirkel jouw antwoord)
2. Mijn leeftijd is jaar
3. Mijn woonplaats is
4. Mijn nationaliteit is
5. De nationaliteit van mijn vader is
6. De nationaliteit van mijn moeder is
7. Ik verstuur per week ongeveer sms-jes
8. Hoe leuk vind je het om te sms-en?
0 helemaal niet leuk
0 niet leuk
0 leuk
0 heel leuk
9. Hoe handig ben je met sms-en?
0 heel onhandig
0 onhandig
0 handig
0 heel handig
10. Ik bel liever dan dat ik sms / ik sms liever dan dat ik bel (omcirkel jouw antwoord)

Bedankt voor je hulp bij ons onderzoek!

Bijlage 4. De zes categorieën van het *extra informatie* element gescoord per inbreuk en per ontvanger

Tabel 5. Toegevoegde inhoudselementen in de sms'jes waarin de scholieren *aanbieden het boek te lenen*, uitgesplitst naar ontvanger.

Soort inhoud	vader	buurtman
<i>Small talk</i>	hoe gaat het?/ alles goed?/ hoe is het/ alls goed? / is het leuk uw werk?/	alles goed?/ Gaat alles goed met u?/ Met mij in ieder geval wel./ hoestie?/
<i>Inleiding</i>	Het boek dat jij in de klas voor zou lezen/ tis wel leuk/ ik heb vandaag ff gekeken of ik het boek kon lene/ waar we het gister over hadden/ Ik heb goed nieuws!/ dat boek waar we het gister over hadden/ je wou dat boek tog hebbe?/ Boek van gisteraaf/ Ik heb FF gekeken naar dat boek.../ ik zag net dat ene boek die je zo graag wilde/ Je weet wel dat boek waar we het over hadden/ waar we het gister over hadden./ will je dat boek nog?/ dt gsboek u gistr/ Ff n vraagje/ we hadden het gisteren over geschiedenis en ik heb het er over gehad met mijn docent/	Ik heb even voor u gekeken/ Ik heb nog even voor u gevraagd/ Weet u nog van dat gesprek gister?/ Ik heb voor u naar het boek gezocht/ ik heb goed nieuws voor u/ waar wij het gisteren over hadden/ Maar even tussendoor./ Ik hoorde gister van u/ het boek waar we het afgelopen x over hadden/ we hadden gisterenaaf over dat boek/ het boek van gister/ ik heb voor u gekeken naar het boek/ Het boek dat u graag wilde lezen/ k heb vndaag gkeke of het boek dr was/ gister vertelde ik over dat ene boek weet u nog?/ We hadden gisteren over de Geschiedenis/ U vertelde me laatst dat u van geschiedenis houdt en dat boek zou willen lezen/ Heb nog ff voor u nagevraagd of het boek te lenen heef u er nog interess in?/ het boek da u wilde lezen/ Ik heb even voor je in de mediatheek gekeken/
<i>Positieve / negatieve beleefdheid</i>	Het kost wel geld./ Alleen zijn er kosten aan verbonden.../ Vind u het erg?/ Asjeblijft/	alvast bedankt/ Het kost wel geld./ er zijn echter koste aan verbonden/

<p><i>Beroep op ontvanger</i></p>	<p>Stuur ff een sms terug!/ Bel je me even?/ SMS maar ff terug/ maar er zit wel een voorwaard/ khor hetwel/ Als je het graag wilt moet je me het maar even laten weten./ u moet wel doorleze/ khor vn j/ dus als j 2e alleby wil hebben zal k dr dn 1 meeneme?/</p>	<p>Ik hoor het wel/ Ik hoor het!/ laat maar horen/ Ik hoor het nog./ sms maar even/ sms even/ Laat het mij weten/ laat het dan even weten/ ik hoor wel of u ze wil/ geef het ff door/ Ik hoor van u./ dus denk goed na/ als t goed is moet u maar terug smsen/ khor vn u/ ik hoor het wel/ Bel me of sms me als u meer info wilt./</p>
<p><i>Voorbereiden afsluiting</i></p>	<p>tot straks/ Tot vanavond./ zie je/ T vanmiddag/</p>	<p>Ik zie u snel!/ </p>
<p><i>Overig</i></p>	<p>Dan kan jij het ook lezen!/ zeg thuis rest/ voor meer info!/ Betaal jij dit even dan kunnen we zien wie er gelijk heeft./</p>	<p>ik zeker weet dat u het leuk gaat vinden/ dan neem kmee/ o ja/ Ik dacht dat u dat interessant zou vinden/ ik zou graag wat boeken willen lenen/ Daarom neem ik deze week vrij om het boek te halen en wil het daarna met aandacht gaan betuderen zodat we de komende week een gesprek over houden/ dan regel ik dat/ Zij is een geschiedenis schrijfster, dus misschien bent u geïnteresseerd in dit boek./ en kom ik hem even langsbrengen/</p>

Tabel 6. Toegevoegde inhoudselementen in de sms'jes waarin de scholieren *aanmanen het boek terug te brengen*, uitgesplitst naar ontvanger.

Soort inhoud	vader	buurtman
<i>Small talk</i>	Hoe is het?/	ALLES GOED/
<i>Inleiding</i>	weet j nog?/ Ik moest van school vragen/ je weet toch dat ik een boek heb geleend/ dat GS boek dat ik vorige week mee van school heb genomen/ maar was het vergeten mee te nemen./ ben ik vergeten mee te nemen/ Ik heb mijn boek vergeten terug te brengen naar de mediatheek/ Ik ben hem vergeten./ Ik ben het nl. Vergeten/ Ik was hem vergeten!/ Dat boek dat k voor je geleend heb/ het boek wat jy mee hebt/ dat ene leuke boek/ dat leuke boek is te laat/ Moest trug naar bieb/ Boek moet eerder worden ingeleverd/	Ik ben de oppas./ Als het goed is heeft u dat boek over de gs nog/ Weet je nog dat we elkaar vorige keer spraken/ probleempje!!!/ Ik had een vraagje/ Ik had even een vraagje aan u!/ dat boek waar we het vorige week over hadden/ ik heb even een probleem/ ik had je vorige week toch een boek uit geleend?/ ik moet vragen/ Ik heb een vraagje.../ wy hadden vorige week een gesprek over dat boek/ als het goed is heb je dat boek nog van me./ Ik heb een probleem/ dus wou ik u vragen/ Ik ben helemaal vergeten/ Dat boek dat ik pas voor u geleend heb op school/ ik ben het boek waar u zo enthousiast over waas vergeten./ dat'k u gleend heb?/ het boek dat ik aan u uitgeleend heb/ HET BOEK dat u geleend heb/ dt boek wt j laatst vn my hp geleend/ Dat boek dat ik van je geleend heb/ het boek wat u van mij geleend hebt/ het boek dat ik vorige week aan u heb/ ik heb een boek nog thuis liggen/
<i>Positieve / negatieve beleefdheid</i>	komen brengen/ zeg even wanneer je komt!/ anders heb ik een probleem/ okee dankje/ help me!/ oke?/ aub/ svp/ Bedankt./ als het echt niet kan moet je het ff zeggen/ als t niet and kan/ maar als het echt niet anders kan/ anders betaal je zelf/	Ik hoor wel of dat uitkomt/ anders heb ik een groot probleem op school/ Dank u/ Bedankt!/ Kun je me laten weten wat voor jou het handigst is?/ En ik zou het zeer op prijs stellen/ Sorry dat ik er nu pas mee kom/ dan heb ik t nodig/ maar dan heb ik t wel echt nodig/ alvast bedankt/ Thanks/ als u er tijd voor heeft/

	<p> schiet op!/ Dankje/ vergeet de tijd niet/ Zorg dat je er bent! :P/ Thx/ sms f terug please/ alvast bedankt/ kan t zsm?/ Je ziet maar./ graag ff in de pauze/ je weet wel/ geef maar aan de administratie ik haal dan daar wel op/ ALS DAT NIET LUKT/ please?/ alleen as et niet anders kan/ sms snel terug/ ma lievr nie/ liever tussen 1 en half 2./ maar mag ook laat./ thanx/ top/ </p>	<p> Gooi maar in de brievenbus/ alvast bedankt/ Bij voorbaat dank/ Alvast bedankt/ Bedankt!/ bedankt alvast/ liefst dat u hem dan brengt/ als het u uitkomt/ Wilt u zo vriendelijk om mijn boete te vergeten?/ en dat wil ik niet/ Anders is de boete voor u./ Dank je wel./ Thnx/ als daar gelegenheid voor is?/ zo snel mogelijk/ Alvast bedankt./ als dat lukt/ alvast bedankt/ ALVAST BEDANKT/ ik vind het heel vervelend maar/ veel dank/ alvast bedankt/ Alvast bedankt./ erg bedankt alvast / kan wel/ zo ja./ </p>
<p><i>Beroep op ontvanger</i></p>	<p> Laat ff weten wanneer je komt/ Laat ff weten als je er bent./ kan je snel terug smsen?/ Laat me weten als je er bent/ Laat me even weten/ laat ff wete/ sms eff of je komt/ Laat ff wat weten/ Bel me even het is belangrijk/ laat even weten hoe laat jij er bent./ bel als je r bent/ als je laat weten wanneer je komt/ sms niet terug want ik weet dat dat fout zal gaan./ sms hoelaat je komt/ laat me weten wanneer je komt/ Als j er bn laat t weten/ laat me wtn wnr je kmt pa!/ Als je me ef laat weten als je er bent/ Sms ff wanneer je komt/ as j kmt ff n smsj stren/ Laat ff wete hoe laat je komt./ SMS FF OF HET LUKT/ Sms maar als je er bent!/ suc6 dr mee,ik hoor het wel/ Laat eve weten wanneer./ Laat ff weten hoelaat je kom/ </p>	<p> anders moeten wat anders afspreken/ Laat u het even weten?/ Laat aub ff weten hoe laat u komt/ Laat u weten als u er bent?/ dus laat even weten als u kan/ Als u aangeeft wanneer u komt/ laat ff weten/ laat dan even weten of u komt/ als u wilt laten weten wanneer u langs komt/ Als u belt/ als je even smst voor u er bent/ Laat je het me ff weten wanneer je komt/ Laat me wtn wnr u kmt/ sms ff of je kan komen/ Zeg maar hoelaat je komt/ Kunt u het aub even laten weten?/ Als je komt brengen/ Hoe laat komt u?/ smst u wanneer u komt/ ZOU U Mij EVEN WILLEN BELLEN/ Wilt u laten weten of u komt?/ Ik hoor van u./ laat het me zsm weten/ bij school afleveren aub/ </p>