

Vreemde-talenbehoefte in KMO's uit de Antwerpse Kempen

accountancy- en boekhoudafdelingen

Tinne LEYSEN

promotor :
Prof. dr. Willy CLIJSTERS

Voorwoord

Deze eindverhandeling is geschreven in het kader van mijn opleiding Toegepaste Economische Wetenschappen aan de Universiteit Hasselt. Zonder de hulp van een aantal personen zou het onmogelijk zijn geweest om dit onderzoek tot een goed einde te brengen. Daarom wil ik deze mensen ook van harte bedanken.

Vooreerst gaat een dankwoord uit naar mijn promotor prof. dr. Willy Clijsters. Met zijn deskundige aanwijzingen en toelichtingen heeft hij mij begeleid bij de uitwerking van deze eindverhandeling.

Tevens wil ik Danny Lambrechts bedanken. Met behulp van zijn IT kennis was het mogelijk om mijn enquête online te zetten. En natuurlijk wil ik ook alle personen en bedrijven die deelnamen aan de enquête bedanken voor hun bereidwilligheid. Het is vooral door hen dat dit onderzoek realiseerbaar was.

Ook wil ik een dankwoord richten aan mijn vrienden en familie, voor de steun en toeverlaat tijdens het verwezenlijken van deze eindverhandeling.

Maar vooral een enorm woord van dank aan mijn ouders, omdat ze me de kans hebben gegeven om te studeren en dat ze me doorheen deze opleiding altijd gesteund en aangemoedigd hebben.

Diepenbeek, mei 2007

Samenvatting

Door het openstellen van de binnengrenzen van de Europese Unie en het ondertekenen van de Europese akte in 1993 die inhoudt dat er sindsdien een vrij verkeer van kapitaal, goederen, diensten en personen geldt op de Europese markt, is de export alleen maar toegenomen. De bedrijven ondervinden op die manier een groeiende behoefte aan vreemde talenkennis, dus ook het onderwijs zou hierin moeten volgen.

De centrale vraag in dit onderzoek is: **'In welke mate hebben de bedrijven in de Antwerpse Kempen behoefte aan vreemde talenkennis (casus: de accountancy en boekhoudafdelingen)?'**. Aan de hand van het afnemen van enquêtes in deze bedrijven wordt getracht een antwoord te geven op deze vraag. Aan de hand van de conclusies kan worden nagegaan hoe het talenonderwijs zich kan of moet aanpassen aan de communicatieve behoeften van ondernemingen.

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat maar liefst 91,4% van de ondernemingen ooit gebruik maakt van vreemde talen in handelscontacten, waarvan 35,3% zelfs meerdere malen per dag. Als de vreemde talen worden gerangschikt naar frequentie van gebruik, bekomt men de hiërarchie: Frans-Engels-Duits. De omzet daarentegen die gerealiseerd wordt met anderstalige gebieden gaat meestal naar Franstalige regio's, gevolgd door Duitstalige. 14,4% van de ondervraagde ondernemingen blijkt verbonden te zijn met een anderstalig bedrijf en de voertaal hiermee is in de meeste gevallen het Engels. Een groot deel van de ondervraagde KMO's (38,9%) geeft zelfs aan meerdere vreemde talen als voertaal te gebruiken. Er wordt vanuit gegaan dat deze bedrijven verbonden zijn met meerdere ondernemingen waarbij ze telkens een andere taal gebruiken. De media die in elke taal het meest gebruikt worden zijn de telefoon/GSM en de e-mail. Alle media worden voornamelijk aangewend in het Frans, gevolgd door het Engels en het Duits. Het verschil tussen belang gehecht aan vreemde talenkennis bij de sollicitatie en het effectief uitvoeren van een talentest is verrassend groot. Slechts één vierde van de respondenten onderging een talentest hoewel meer dan 70% van de ondervraagden beweerden dat er enig belang werd gehecht aan hun talenkennis tijdens het sollicitatiegesprek. De meeste problemen worden gesignaleerd bij het schrijven van brieven in het Duits, de minste problemen heeft men met het Engels. Het moeten weigeren van orders komt minder voor (9,5%) dan het verbreken van contacten door onvoldoende kennis van de taal van de zakenpartner (17,6%).

De verbanden tussen verschillende variabelen zijn dikwijls heel duidelijk. Zo speelt de grootte van de onderneming een belangrijke rol want: hoe groter de onderneming, hoe meer vreemde talen er worden gebruikt, hoe meer belang wordt gehecht aan vreemde talenkennis en hoe meer kans men dus heeft op een talentest tijdens de sollicitatie. Er blijkt eveneens een duidelijk significant verband te bestaan tussen het opleidingstype en de mate waarin belang wordt gehecht aan vreemde talenkennis bij de sollicitatie. Bij respondenten die een economisch/administratieve opleiding genoten werd er bij de sollicitatie duidelijk meer belang gehecht aan de kennis van vreemde talen dan bij respondenten die een andere opleiding gevolgd hebben. Ook het diploma blijkt bepalend te zijn voor het belang gehecht aan vreemde talenkennis. Hoe hoger het diploma, hoe meer belang er wordt gehecht aan de kennis van vreemde talen. Waarschijnlijk is dat omdat men ervan uitgaat dat hoe hoger het diploma, hoe meer talen werden onderwezen en men het dus belangrijk vindt dat deze respondenten hun talenkennis ook goed beheersen. Een andere verklaring voor het verband zou kunnen zijn dat personen met een lager diploma bewust niet worden aangenomen voor functies waarbij talenkennis belangrijk is.

Er konden geen significante verbanden gevonden worden voor de variabelen "verbroken contacten" en "orders moeten weigeren". Dit wil zeggen dat de mate van het gebruik van vreemde talen en het belang gehecht aan vreemde talenkennis bij de sollicitatie geen effect hebben op deze variabelen. Men kan dus niet zeggen dat een hogere mate van gebruik van vreemde talen zal leiden tot meer verbroken contacten of het meer moeten weigeren van orders. En dus ook niet dat, hoe meer belang men hecht aan vreemde talenkennis, hoe kleiner de kans dat men moet verbreken of weigeren. Ook de sector is niet bepalend voor de mate van gebruik van vreemde talen.

Inhoudstafel

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Inhoudstafel	6
1 Inleiding	9
1.1 Probleemstelling	9
1.2 KMO: operationele definitie	11
1.3 De evoluties die de talenbehoeften hebben doen toenemen	13
1.3.1 De oude Kempen (vóór 1850)	13
1.3.2 De Kempen uit hun isolement	13
1.3.3 De Kempen in de 20ste en het begin van de 21ste eeuw	14
1.3.4 Europese en internationale evoluties	16
a) Van EGKS tot EU	16
b) GATT (General Agreement on Tariffs and Trade)	17
c) WTO (World Trade Organisation)	18
1.3.5 Technologische evoluties	18
1.4 Onderzoeksontwerp	19
1.4.1 Literatuurstudie	19
1.4.2 Survey-onderzoek	20
2 Literatuurstudie	21
2.1 Carpreau, R. en Colla, A., 1983: De talenkennis bij jonge afgestudeerden (Brussel: Vlaamse Economische Hogeschool, 134 blz.)	21
2.2 Els Van Baelen, 1991: Vreemde-talenkennis in KMO's: een onderzoek naar behoeften en gebruik in het arrondissement Turnhout (Diepenbeek, 100 blz.)	24
2.3 Jo van den Hauwe, 1992: Het gebruik van vreemde talen in de werksituatie door oud-studenten TEW van UFSIA (Antwerpen: Taalpragmatiek en Vreemde-Taalverwerving, 9 blz.)	26
2.4 W. Clijsters, 1994: Linguaplan Limburg 1993, Fase 1 (Diepenbeek, 96 blz.)	29
2.5 Tineke Gielis, 2000: Vreemde-talenbehoefte in Limburgse KMO's (Diepenbeek, 173 blz.)	31
2.6 Inra, 2001: Eurobarometer 54 Special: Europeans and languages	

	(Brussel, 60 blz)	34
2.7	CILT, Interact International, 2007: ELAN: Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise (Londen, 79 blz.)	40
3	Survey-onderzoek	45
3.1	Voorstelling van het onderzoek	45
	3.1.1 Bepaling van de populatie	45
	3.1.2 Bepaling van de grootte van de steekproef	47
	3.1.3 Keuze van de steekproef	48
	3.1.4 Opstelling van de vragenlijst	48
3.2	Feitelijke dataverzameling	49
3.3	Verwerking van de gegevens	50
4	Resultaten van het onderzoek	51
4.1	Profiel van de respondenten en de ondernemingen	51
	4.1.1 Kenmerken van de respondenten	51
	4.1.2 Kenmerken van de ondernemingen	53
	4.1.3 Mate van gebruik van vreemde talen in handelscontacten	54
	4.1.4 Omzet gerealiseerd in anderstalige gebieden	55
	4.1.5 Verbonden met anderstalige ondernemingen	57
	4.1.6 Algemene versus vaktechnische taalvaardigheden	58
	4.1.7 Aard van de gebruikte vreemde talenkennis: per taal	59
	a) Frans	59
	b) Engels	61
	c) Duits	62
	4.1.8 Aard van de gebruikte vreemde talenkennis: medium	64
	a) Brief/formulier	64
	b) E-mail	65
	c) Fax	65
	d) Telefoon/GSM en Persoonlijk contact	66
	4.1.9 Gebruik van talentesten bij de sollicitatie	66
	a) Gesprek voeren	68
	b) Woordenschatproef	68
	c) Maken van een opstel	68
	d) Zakelijke brief schrijven	69

e) Samenvatting maken	69
4.1.10 Problemen bij het gebruik van vreemde talen	70
4.1.11 Samenvatting	73
4.2 Verbanden tussen de verschillende variabelen	75
4.2.1 Verband tussen "mate van gebruik van vreemde talen" en andere variabelen uit de vragenlijst	76
a) Verband met de sector	77
b) Verband met de grootte van de KMO	78
c) Verband met talentesten tijdens de sollicitatie	78
d) Verband met belang gehecht aan talenkennis bij het sollicitatie-gesprek	79
e) Verband met problemen in verband met talenkennis	80
4.2.2 Verband tussen "belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie" en andere variabelen uit de vragenlijst	82
a) Verband met de functie van de respondent	82
b) Verband met het type opleiding van de respondent	83
c) Verband met het diploma van de respondent	84
d) Verband met de grootte van de KMO	84
e) Verband met de frequentie van anderstalige contacten	85
f) Verband met talentesten tijdens de sollicitatie	86
4.2.3 Conclusies	86
5 Vergelijkende studie met het onderzoek van Els Van Baelen	88
6 Algemeen besluit	90

Lijst van geraadpleegde werken

Lijst van figuren

Lijst van tabellen

Bijlagen

1 Inleiding

1.1 Probleemstelling

“De Europese export zou beter presteren als de bedrijven meer aandacht schonken aan meertaligheid. Dit blijkt uit een studie van het Britse nationaal centrum voor talen (ELAN) in opdracht van de Europese Commissie. Voor 11 procent van de Europese KMO's, 9 procent van de Belgische, leidde een gebrek aan talenkennis tot het verlies van een contract voor export.” (De Morgen, 2007) Vreemde-talenkennis is dus van groot belang in het handelsverkeer, vooral als je weet dat 1/3 van de Belgische exporteurs KMO's zijn. Voor de bedrijven is het dus belangrijk dat hun werknemers voldoende vreemde talenkennis bezitten om het verlies aan contracten zoveel mogelijk te beperken.

De meeste werknemers doen hun talenkennis op achter de schoolbanken. Maar voorzien deze scholen en universiteiten wel voldoende talenonderwijs? En is dit aangepast aan de behoeften van de bedrijven? Blijkbaar niet, want zo citeert de Standaard (2004): “Het onderwijs in Vlaanderen doet te weinig voor de talenkennis van de jongeren en besteedt bovendien te veel aandacht aan talen die economisch niet relevant zijn en waarmee jongeren niets kunnen doen op de arbeidsmarkt. Die harde conclusie staat in een studie door de Universiteit Antwerpen naar de taalvereisten in vacatures voor hogeropgeleiden.”

De verkeerde talen worden dus geleerd. Dit werd geconcludeerd uit een onderzoek van professor Hans Verboven van de Universiteit Antwerpen. Verboven is van mening dat het aantal uren vreemdetalenonderwijs omhoog moet. Hij stelt vast dat Duits in het hoger onderwijs een minder populaire taal is geworden dan Spaans of Italiaans. (Standaard, 2004) Het Duits is echter een belangrijke taal voor de Belgische economie. Verboven baseert zich daarvoor op de talenkennis die bij vacatures wordt gevraagd. In 13% van de banen wordt de kennis van het Duits gevraagd. (Het Nieuwsblad, 2004) Ook in Klasse voor Leerkrachten (2004) wordt hetzelfde probleem aangehaald: “Reeds in 1995 meldden bedrijven dat de talenkennis van hun werknemers tekort schiet. 64% stelt een gebrekkige kennis vast van Frans en 38% van Duits. Engels (19%) blijkt veel minder een probleem. Maar vooral Duits zit in een dal. Uit onderwijsstatistieken blijkt dat leerlingen steeds minder Duits leren. Amper één op vijf begint nog aan Der-Die-Das. In het schooljaar 1998-1999 volgde nog bijna 23% van de leerlingen in het secundair onderwijs

Duits. Vorig schooljaar was dat minder dan 20%. Ook kiezen steeds minder studenten hoger onderwijs voor deze taal. Liever leren ze Spaans en Italiaans.”

Maar dat zijn niet de enige problemen. Professor Lies Sercu (KU Leuven) stelt vast dat jongeren vlotter Engels spreken en begrijpen dan ooit tevoren. “Ze durven te spreken en drukken goed uit wat ze bedoelen. Ze zijn leesvaardig en beheersen daardoor meer woordenschat. Maar, ze spreken niet meer zo correct als vroeger. Hun formele kennis is erop achteruit gegaan.” (De Standaard, 2006) Formele talenkennis is echter zeer belangrijk in het bedrijfsleven. Zo moet men zakelijke brieven schrijven, vergaderingen bijwonen, presentaties maken en voorbrengen en nog veel meer.

Dit onderzoek wil daarom de behoeften blootleggen van de KMO's op het gebied van vreemde talen om op basis hiervan het onderwijs te kunnen bijsturen. Zoals Dr. M.M.B. Oud-de Glas (1991) het stelt in zijn rede aan de Katholieke Universiteit te Nijmegen: “Een belangrijk doel van behoeftenanalyses is zeker het vergroten van inzicht in de rol die vreemde-talenkennis heeft in de verschillende maatschappelijke sectoren en in individuele organisaties. Dat inzicht kan gebruikt worden om verderreikende doelen te realiseren zoals het verbeteren van de concurrentiepositie van het Nederlandse bedrijfsleven in het internationale handelsverkeer of het vergemakkelijken van uitwisselingen van studenten en staf met universiteiten elders.” Of dus ook voor het aanpassen van het talenonderwijs aan de behoeften van de ondernemingen.

Ook wil ik met dit onderzoek nagaan of de bevindingen van Hans Verboven kloppen voor de KMO's in de Antwerpse Kempen. Is het zo dat het Duits veel wordt gebruikt in Vlaamse ondernemingen? En is het vooral deze taal die voor problemen zorgt in de handelscontacten, of liggen ook andere talen aan de basis van deze moeilijkheden?

Waarom dit onderzoek wordt uitgevoerd in KMO's en niet in grote bedrijven is omdat de KMO's steeds meer aan belang winnen in de economie van vandaag. Het zijn niet meer de kleine bedrijfjes die enkel en alleen aan de behoeften van hun gemeente en omstreken voldoen. Vooral op het gebied van dienstverlening zijn KMO's onmisbaar geworden. “De algemene welvaart schept veel behoeften die vaak beter door KMO's bevredigd kunnen worden dan door grote ondernemingen: herstel- en onderhoudsdiensten, horeca-bedrijven.” (Coppé, A., 1970) Daarbij wou ik mijn onderzoek vooral toespitsen op het gebruik van vreemde talen in accountancy- en

boekhoudafdelingen om deze eindverhandeling beter te doen aansluiten bij mijn major 'Accountancy en Financiering'. Ik heb echter doorheen de voorbereidingen voor dit onderzoek ondervonden dat dit niet zo evident is. Vooral omdat veel kleine KMO's (0-9 werknemers) helemaal niet beschikken over zulke afdelingen. Daarom heb ik mijn enquête zoveel mogelijk laten invullen door zaakvoerders of bestuurders van de onderneming omdat ik ervan uitga dat zij in kleine ondernemingen instaan voor taken als boekhouding en administratie, of deze toch op zijn minst coördineren.

Na het uitvoeren van mijn eigen onderzoek zal ik de resultaten uit deze studie vergelijken met de gegevens die Els Van Baelen bekwam in haar studie over de vreemde talenbehoeften in het arrondissement Turnhout van 1991. Hiermee wil ik nagaan of er sindsdien iets veranderd is inzake de behoefte aan vreemde talen. Want het arrondissement Turnhout maakt het grootste deel uit van mijn onderzoeksregio, de Antwerpse Kempen.

1.2 KMO: operationele definitie

Omdat heel dit onderzoek gaat over de vreemde talenbehoeften in KMO's is het natuurlijk belangrijk te weten wat wordt bedoeld met een KMO. Er bestaat geen algemeen geldende definitie, daarom is het belangrijk dit begrip te omlijnen zodat deze omschrijving doorheen het hele onderzoek gebruikt kan worden.

De afkorting KMO staat voor Kleine- en Middelgrote Ondernemingen. Voor het definiëren van deze afkorting doe ik beroep op het Belgisch boekhoudrecht (wet van 17 juli 1975 op de boekhouding en de jaarrekening van de ondernemingen, gewijzigd door het KB van 17 februari 2000) dat de KMO als volgt kenmerkt:

Kleine ondernemingen¹:

Natuurlijke personen die koopman zijn, vennootschappen onder firma of gewone commanditaire vennootschappen. Het zijn ondernemingen met een omzet, exclusief BTW, kleiner dan 495.787,05 EUR.

¹ Limère, A. (2004) 'Financiële analyse: Een statistische analyse van de Belgische jaarrekening', De Boeck nv, Antwerpen, p12

Middelgrote ondernemingen¹:

Zij mogen niet meer dan 100 werknemers tewerkstellen en mogen niet meer dan één van de volgende criteria overschrijden:

Jaargemiddelde van het personeelsbestand: 50 werknemers

Jaaromzet exclusief BTW: 6.250.000 EUR

Balanstotaal: 3.125.000 EUR

Bij het bepalen van de populatie zal ik de jaaromzet en het balanstotaal buiten beschouwing laten, dit om het proces te vergemakkelijken. Het controleren van al deze criteria zou te tijdrovend zijn.

Hoewel Els Van Baelen in haar studie uit 1991 een KMO definieert als "elke onderneming die minder dan 50 werknemers telt", zal in dit onderzoek een KMO omschreven worden als: "Elke onderneming die minder dan 100 werknemers telt". Dit zal natuurlijk de vergelijking met haar resultaten moeilijker maken, maar in mijn populatie zijn er maar 190 ondernemingen die tussen de 50 en de 100 werknemers tewerkstellen. Dit is slechts 4,9% en zal dus niet zo'n groot effect hebben op mijn resultaten in vergelijking met die van Els Van Baelen (1991).

Waarom het aantal werknemers in een KMO wordt opgedreven van 50 naar 100 heeft te maken met de aanbeveling van de Europese commissie van 6 mei 2003 (2003/361/EG). Hierin wordt de KMO als volgt gedefinieerd: "Tot de categorie kleine, middelgrote en micro-ondernemingen (KMO's) behoren ondernemingen waar minder dan 250 personen werkzaam zijn en waarvan de jaaromzet 50 miljoen EUR of het jaarlijkse balanstotaal 43 miljoen EUR niet overschrijdt." (artikel 1, 2003/361/EG) Om dus het verschil tussen deze 250 en de 50 van Els Van Baelen te verkleinen, trek ik het aantal werknemers op tot 100.

1.3 De evoluties die de talenbehoeften hebben doen toenemen

1.3.1 De oude Kempen (vóór 1850)

Als men het woord 'Kempen' hoort, denkt men meteen aan zandvlakten, heide en veel bos. Tot vóór 1850 was dit correct. Zo was in 1846 49% van de totale oppervlakte van het arrondissement Turnhout nog altijd niet gecultiveerd. De Kempen karakteriseerden zich als een woest gebied, ze bestonden grotendeels uit barre, voor het overgrote deel met heide begroeide podzolgronden. In vaak onmenselijke omstandigheden hebben generaties Kempenaars met man en macht gewerkt om die schrale vlakte vruchtbaar te maken. (Dirx, H., 1980) Een ander beeld is dat van het platteland met zijn boeren en de kleine "stadjes".

De Kempen waren toen de meest geïsoleerde uithoek van het land. Deze situatie resulteerde uit de Oostenrijkse verkeerspolitiek van de 18^e eeuw, toen de nieuwe steenwegen om de Kempen heen werden gerangeerd. De streek degradeerde tot een achterlijk gebied en ze was nauwelijks bereikbaar voor vreemdelingen. Het aftands wegennet was ook verre van efficiënt voor grote postkoetsen, die vanuit de belangrijkste plaatsen van het arrondissement dagelijks of wekelijks vertrokken. De reis verliep ongerieflijk en werd meer dan eens onderbroken omdat de postkoets bleef steken in het mulle of modderige zand. Door het gebrek aan communicatiemiddelen zonken de Kempen weg in stille afzondering en behielden ze hun traditierijk bestaan. (Dirx, H., 1980)

Ook op industrieel vlak viel er toen niet veel te beleven in de Kempen. Meer dan 2/3 van de bevolking leefde er van de landbouw. En als enige industrie was er textielproductie, met uitzondering van de Turnhoutse papiernijverheid. (Dirx, H., 1980) De Kempen waren dus tot 1850 een zeer armzalig gebied, volledig afgesloten van de buitenwereld.

1.3.2 De Kempen uit hun isolement

De uitbreiding en verbetering van het wegennet, de realisatie van nieuwe kanalen en de aanleg van goede spoorverbindingen haalden de Kempen stilaan uit de vergeethoek en vergemakkelijkten het reizen. Vooral het spoor bleek een duidelijke wissel op de

toekomst. In de ogen van de tijdgenoten was de openstelling van de spoorlijn Turnhout-Antwerpen (1855) een belangrijk keerpunt. (Dirx, H., 1980) Op deze manier werden de Kempen uit hun isolement gehaald en waren ze niet langer meer het onvindbare, armzalige gebied.

Door de uitbreiding van het wegennet kreeg ook de industrie een kans op leven. De doorbraak was in het begin eerder bescheiden, maar de industrialisatie bleef niet beperkt tot de traditionele nijverheid. Zo kwamen er steenbakkerijen, pannenfabrieken, zandgroeven, poeder- en dynamietfabrieken, cementfabrieken en lood- en zinkfabrieken. Toch bleven de Kempen tot het begin van de 20^{ste} eeuw een voornamelijk agrarisch gebied.

1.3.3 De Kempen in de 20^{ste} en het begin van de 21^{ste} eeuw

De echte doorbraak voor de Kempen kwam er na de aanleg van het Albertkanaal. Dit werd gegraven in de periode 1930-1939. Het Albertkanaal, toegankelijk voor schepen van 2.000 ton, verwezenlijkt de verbinding tussen de handelsmetropool Antwerpen en de industriestad Luik; het vormt de ruggengraat van het 330km lange Kempische kanalencomplex, waarop druk verkeer van allerlei grondstoffen en afgewerkte producten plaats vindt (Economisch Komitee voor de Kempen, 1960). En dan mag natuurlijk de haven van Antwerpen niet vergeten worden. Deze is de grootste in België en de tweede haven in Europa, na Rotterdam (Wikipedia, 2007a). Maar de Kempen zijn ook strategisch gelegen doordat het gebied op verschillende manieren is verbonden met grote West-Europese verkeersaders. Ook de nabijheid van de internationale luchthaven van Brussel zorgt ervoor dat de Kempen in een minimum van tijd uit alle uithoeken van de wereld kan bereikt worden en omgekeerd. (Economisch Komitee voor de Kempen, 1960)

In de naoorlogse periode bleef de industriële uitbouw van de Kempen achter op de demografische groei van de regio. De Kempen kenden immers de sterkste bevolkingstoename van het land. Het arrondissement Turnhout beleefde zo tussen 1947 en 1961 een totale bevolkingsaanwas van 21% tegenover nauwelijks 8% voor het hele land. (Van Baelen, E., 1991) In 1947 blijken zowel de primaire als de secundaire sector van gelijkwaardig belang voor het arrondissement Turnhout. In vergelijking met België blijkt de primaire sector in het arrondissement echter driemaal sterker. (Fontenelle, J.,

1970) Dit wijst op het feit dat de Kempen minder geïndustrialiseerd waren in die periode dan de rest van het land.

Tijdens de periode 1950-1960 kregen de Kempen een steeds grotere industriële betekenis, vooral ingevolge de inplanting van een aantal nieuwe bedrijven en de uitbreiding van bestaande ondernemingen uit de groeiindustrieën: elektrotechniek, non-ferro metalen, petroleumraffinaderijen, productie en verwerking van synthetische stoffen en scheikundige nijverheden. (Economisch Komitee voor de Kempen, 1960) Ook de uitbouw van de industrieterreinen door de I.O.K. (Intercommunale Ontwikkelingsmaatschappij voor de Kempen, opgericht in 1962) is een belangrijke factor geweest bij de industriële ontwikkeling van de Kempen.

Tussen 1986 en 1991 groeide het aantal vestigingen in de regio Antwerpen-Turnhout aan met bijna 20%. Deze groei was hoofdzakelijk waarneembaar in de zakelijke dienstverlening (25%). Ook in de metaalindustrie, de bouwnijverheid, handel/horeca, transportwezen en overige dienstverlening zijn tussen 1986 en 1991 heel wat vestigingen bijgekomen. (Brouwers, S. et al, 1994)

Als we de meest recente gegevens bekijken voor het arrondissement Turnhout, dat het grootste deel vormt van de Antwerpse Kempen, zien we dat in 2002 het arrondissement 10.031 ondernemingen telde waarvan meer dan 50% zich in de tertiaire sector bevonden. Deze dominante positie van de tertiaire sector is echter niet uitzonderlijk, ze is terug te vinden zowel in het arrondissement Turnhout, in Vlaanderen als in België. Na de tertiaire sector volgt de secundaire en de quataire, de primaire sector komt op de laatste plaats. Toch zijn in het arrondissement de meeste mensen tewerk gesteld in de secundaire sector (38,9%) gevolgd door de tertiaire sector (30,9%). (Verbrugghe, L., 2005) Dus hoewel meer ondernemingen behoren tot de tertiaire sector, is de secundaire sector van groter belang voor de tewerkstelling. Wat betreft de export is het arrondissement sterk gericht op de buurlanden, vooral op Duitsland en Nederland. In de totale Vlaamse export vertegenwoordigt het arrondissement Turnhout 6%. Voor de periode 2000-2003 kent het arrondissement een nominale stijging van de export van 1,9 miljard euro. (Verbrugghe, L., 2005)

De Kempen is dus in korte tijd geëvolueerd van een plattelandsgebied met overwegend landbouw, naar een vrij industrieel gebied. Dit kan natuurlijk niet anders dan effect

hebben op de vreemde-talenbehoeften van de ondernemingen. Zoals aangegeven in de vorige alinea is de export in opmars in de Kempen, voor het arrondissement Turnhout hoofdzakelijk naar Nederland en Duitsland. Maar niet alleen voor de export naar het buitenland, ook voor het vervoer van goederen binnen de landsgrenzen heeft men veel kans in contact te komen met anderstalige bedrijven, België bestaat immers uit drie verschillende taalgebieden.

1.3.4 Europese en internationale evoluties

Maar niet alleen de evolutie van de Kempen heeft geleid tot het groeiend belang aan vreemde talen in ondernemingen. Ook daarbuiten kwamen door de jaren heen veel veranderingen op til. Zo was er het ontstaan van de EGKS (Europese Gemeenschap voor Kolen en Staal) en zijn omvorming tot EU. En op wereldniveau ontstonden de GATT (General Agreement on Tariffs and Trades) en de WTO (World Trade Organization) die streefden naar de vrijmaking van de internationale handel om de economische groei en de tewerkstelling te bevorderen, alsook om de internationale concurrentie te stimuleren.

a) Van EGKS tot EU

De EGKS kwam tot stand in 1951 door het ondertekenen van het Verdrag van Parijs. Dit verdrag werd ondertekend door zes landen: Frankrijk, Duitsland, Italië en de Beneluxlanden. De taak van het EGKS bestond erin een interne markt tot stand te brengen voor staal en kolen voor de heropbouw van Europa na de Tweede Wereldoorlog. In 1957 werd het Verdrag van Rome ondertekend door diezelfde zes landen wat leidde tot de oprichting van de Euratom en de Europese Economische Gemeenschap (EEG). De EGKS bleef echter naast deze organisaties bestaan. Tien jaar later, in 1967, werden deze drie organisaties samengebracht onder één naam, Europese Gemeenschappen (EG).

Op 14 juni 1985 ondertekenden de Beneluxlanden, Frankrijk en Duitsland het Schengenakkoord. In dit akkoord werd overeengekomen de personencontrole aan de gemeenschappelijke grenzen af te schaffen waardoor in West-Europa een groot gebied zonder binnengrenzen ontstond. In het daaropvolgende jaar werd de Europese akte gesloten door de toenmalige twaalf leden van de Europese Gemeenschap. Deze akte

houdt in dat er vanaf 1993 een vrij verkeer van kapitaal, goederen, diensten en personen geldt op de Europese markt. Dit zorgt dus nu voor de eenvoudige uitwisseling van werkkrachten binnen de Europese Unie, wat de nood aan vreemde talen zeker heeft doen toenemen. Maar niet alleen van werkkrachten, ook de buitenlandse handel is erdoor veel eenvoudiger geworden, ook voor de KMO's. Uiteindelijk heeft het Verdrag van Maastricht geleid tot het ontstaan van de Europese Unie als overkoepelende organisatie boven de Europese Gemeenschappen. (Wikipedia, 2007b) Vandaag de dag bestaat de Europese Unie uit 27 lidstaten met elk hun taal/talen en cultuur/culturen.

b) GATT (General Agreement on Tariffs and Trade)

Van November 1947 tot maart 1948 werd er een conferentie gehouden ter voorbereiding van de oprichting van de ITO (International Trade Organisation) in Havana, Cuba. Er namen 50 landen aan deel. "De conferentie resulteerde in een overeenkomst tot de oprichting van de ITO: het zogenaamde Charter van Havana of ITO-Charter. Dat Handvest bevatte niet alleen een hoofdstuk over handelspolitiek maar ook over werkgelegenheid, economische ontwikkeling, concurrentiebeperkende praktijken van ondernemingen en grondstoffenakkoorden. Het Charter werd echter door geen enkel land geratificeerd en dus nooit uitgevoerd. Over het bereikte gecombineerde pakket van tariefconcessies en handelsregels tijdens deze conferentie werd op 30 oktober 1947 een akkoord bereikt dat General Agreement on Tariffs and Trade (GATT) werd genoemd. [...] Doordat de geplande ITO niet gerealiseerd werd is de voorlopige GATT geleidelijk uitgegroeid tot een de facto permanente maar onvolwaardige internationale organisatie met zetel in Genève." (Cuyvers, L. et al, 2002) Het akkoord had uitsluitend betrekking op de internationale handel in goederen. Het doel was de creatie van een 'rules-based system'. Het ging dus om het handhaven van een multilateraal handelssysteem waarmee het gedrag van de betrokken staten zou worden bepaald door regels in plaats van economische macht. (Cuyvers, L. et al, 2005)

Dus niet alleen op Europees niveau, maar ook daarbuiten werd gestreefd naar eenmaking van de handel. Het internationale handelsdrijven is er dus alleen maar eenvoudiger door geworden, waardoor ook veel meer bedrijven geneigd zijn om ook te produceren voor het buitenland, en dus te exporteren.

c) WTO (World Trade Organisation)

Sinds 1 januari 1995 bestaat er eindelijk een volwaardige internationale organisatie voor de supervisie van het internationale handelsbeleid, namelijk de Wereldhandelsorganisatie. De huidige WTO is gebaseerd op dezelfde principes als de vroegere GATT omdat de GATT volledig geïntegreerd is in de WTO. Het fundament waarop de WTO is gebaseerd is het algemene beginsel van non-discriminatie. Waar de vroegere GATT alleen betrekking had op internationale handel in goederen is de WTO ook bevoegd voor enerzijds handel in diensten en anderzijds handelsgebonden aspecten van intellectueel eigendomsrecht. (Cuyvers, L. et al, 2005)

1.3.5 Technologische evoluties

De komst van het internet heeft de bedrijven meer dan goed gedaan. Vooral de intrede van de e-mail was een grote stap vooruit. Contacten leggen met andere bedrijven werd nu veel eenvoudiger. De e-mail deed zijn intrede in 1995 en is sindsdien het meest gebruikte contactmiddel naast de telefoon/GSM. Zijn succes dankt het aan de snelheid en het gemak van de communicatie en het feit dat het informele talenkennis toelaat in tegenstelling tot de formele brief. En het is ook heel eenvoudig om bijlagen mee te sturen.

Het internet is echter niet alleen nuttig op het vlak van communicatie, het is ook een grote hulp bij het marketingproces. Het is nu veel eenvoudiger om heel de wereld te bereiken door slechts één enkele klik met de muis. Bijna iedere onderneming, van zeer groot tot heel klein, heeft zijn eigen website waarop men alle gewenste informatie kan vinden over het bedrijf. Zo kan men bij veel ondernemingen reeds online bestellen, door simpelweg een formulier op de site in te vullen en te verzenden. Ook kan men makkelijk brochures, handscatalogussen en andere informatie aanvragen via de website. En omdat alle sites wereldwijd te raadplegen zijn, zullen veel ondernemingen hun site in meerdere talen aanbieden (meestal Engels en Frans). Meer kans dus op buitenlandse klanten.

1.4 Onderzoeksontwerp

Een onderzoek kan op verschillende manieren worden uitgevoerd. Zo kan men een literatuurstudie uitvoeren, enquêtes opstellen en verzenden, interviews afnemen en dergelijke meer. Voor dit onderzoek heb ik gekozen voor de combinatie literatuurstudie-enquête. Hierna wordt dieper ingegaan op deze twee onderzoeksmethoden om een beeld te geven van het gevoerde onderzoek.

1.4.1 Literatuurstudie

Een literatuurstudie gaat meestal vooraf aan alle andere onderzoekstypen. Het is als het ware de start van bijna elk gevoerd onderzoek. Het doel is een eerste verkenning van het gestelde probleem om zo te komen tot het formuleren van een duidelijke probleemstelling. Aan de hand van deze studie probeert men voorlopige antwoorden te geven op de onderzoeksvragen op basis van onderzoek, verricht door anderen en vat men samen wat er over het onderwerp reeds gekend is. Dit gebeurt vooral om dubbel werk te voorkomen.

Er bestaan echter verschillende soorten literatuur die men elk op een andere manier moet interpreteren. Zo bestaat er literatuur uit primaire, secundaire en tertiaire bronnen. Primaire bronnen geven informatie uit eerste hand zoals (interne) onderzoeksrapporten, wetenschappelijke papers, doctoraatsproefschriften, eindverhandelingen en scripties. Een secundaire bron daarentegen is de publicatie van primaire literatuur. Voorbeelden van secundaire bronnen zijn wetenschappelijke tijdschriften, professionele en vaktijdschriften, kranten en handboeken. Een andere naam voor tertiaire bronnen is 'search tools' zoals Google, Yahoo en Ebscohost, maar ook encyclopedieën en catalogussen. Het zijn lijsten of bestanden van primaire en secundaire literatuur. (Masui, C., et al, 2003)

De literatuurstudie van dit onderzoek bestaat uit zeven studies die handelen over vreemde talenkennis. Twee hiervan situeren zich op het niveau van de Europese Unie om een breder beeld te krijgen van het onderwerp. De andere studies zijn uitgevoerd in een aantal Vlaamse regio's.

1.4.2 *Survey-onderzoek*

Het uitvoeren van een literatuurstudie is echter meestal niet voldoende om een actueel en zeer precies probleem te onderzoeken. Daarom is eigen onderzoek noodzakelijk. Dit onderzoek kan op verschillende manieren worden uitgevoerd zoals door het bevragen van bevoorrechte getuigen (interview), het observeren van mensen, situaties, gebeurtenissen, door zelf te experimenteren of door enquêtes te versturen naar de populatie. Voor dit onderzoek werd gekozen voor optie 4, het versturen van enquêtes.

Het bevragen van bevoorrechte getuigen is niet de gepaste methode voor dit onderzoek daar de populatie veel te groot is. Het afnemen van interviews opdat de resultaten representatief zouden zijn, is veel te tijdrovend. Daarbij komt ook nog dat het maken van afspraken, de verplaatsing naar de verschillende bedrijven, het afnemen van de interviews en de verwerking ervan enorm veel tijd in beslag nemen. Dit geldt ook voor het observeren van mensen, en is dus bij deze eveneens uitgesloten.

Zelf experimenteren is in dit onderzoek onmogelijk omdat ik zelf geen situaties kan doen veranderen zoals bijvoorbeeld de sector of het aantal werknemers in de onderneming zodat ik op die manier de oorspronkelijke met de gewijzigde situatie kan vergelijken.

Een enquête daarentegen is een manier van onderzoek doen, waarbij gebruik wordt gemaakt van een vragenlijst, die aan meerdere personen wordt voorgelegd. De grootte van de populatie is hierbij van geen belang. Een enquête is ook meestal anoniem en het resultaat is een gemiddelde van meningen of feiten. (Wikipedia, 2007c) Deze anonimiteit en het feit dat veel personen tegelijkertijd bevroegd kunnen worden, maakt deze onderzoeksmethode de meest geschikte voor dit onderzoek. Door de geheimhouding van de identiteit zullen veel KMO's sneller geneigd zijn de vragenlijst in te vullen.

2 Literatuurstudie

2.1 Carpreau, R. en Colla, A., 1983: De talenkennis bij jonge afgestudeerden (Brussel: Vlaamse Economische Hogeschool, 134 blz.)

In 1983 deden Carpreau en Colla een onderzoek, in opdracht van de Vlaamse Economische Hogeschool, naar de kennis van talen bij jonge afgestudeerden. In dit onderzoek werd enerzijds een analyse gemaakt van de kwalificaties die op de arbeidsmarkt gevraagd worden op het gebied van de talenkennis. Dit gebeurde door middel van het analyseren van personeelsadvertenties in de pers. Anderzijds werd nagegaan of de jonge afgestudeerden wel degelijk aan deze eisen voldoen. Dit laatste werd onderzocht aan de hand van de ondervraging van werkgevers. In totaal werden er 257 enquêtes ingevuld in het Nederlandstalige landsgedeelte en Brussel waarvan de deelnemende bedrijven een steekproef van 71.000 werknemers of 11% van het totaal aantal bedienden vertegenwoordigen. "Jonge afgestudeerden" worden in deze studie gedefinieerd als zijnde "personen jonger dan 30 jaar met minstens een volledige humaniora-opleiding".

De verwachtingen van de bedrijven bij aanwerving

Van de afgestudeerden uit het hoger onderwijs verwacht men meer qua talenkennis dan van die uit het secundair onderwijs. In principe moeten zij, zo geeft de studie aan, één taal meer kennen. Bijna één vierde van de bedrijven eist zelfs kennis van drie of meer andere talen. Opmerkelijk is echter bij de groep secundair onderwijs dat in 29% van de gevallen de kennis van andere talen niet noodzakelijk wordt geacht. Ook blijkt er een groot verschil tussen Nederlandstalige en Franstalige bedrijven: Franstalige ondernemingen hebben een uitgesproken behoefte aan tweetalige personeelsleden, van 52% van de afgestudeerden uit het secundair onderwijs wordt verwacht minstens tweetalig te zijn. Bij de Nederlandstalige bedrijven liggen de eisen qua twee- en meertaligheid voor deze afgestudeerden opmerkelijk lager. Aan de afgestudeerden uit het hoger onderwijs worden echter wel tamelijk strenge taaleisen gesteld, meer dan in de Franstalige ondernemingen. In 65% van de gevallen volstaat zelfs de tweetaligheid niet meer, in Franstalige bedrijven is dit slechts 57%. De aard van de onderneming speelt echter wel een rol in het belang van de talenkennis. In buitenlandse

ondernemingen worden, wat meertaligheid betreft, strengere eisen gesteld aan alle afgestudeerden. Het type van de activiteit van de onderneming (productie, verkoop, diensten) speelt in mindere mate een rol. Het enige opvallende is dat de dienstensector iets meer belang hecht aan tweetaligheid en iets minder aan meertaligheid.

De concrete inbreng van de bedrijven

Heel wat bedrijven stellen eisen aan hun personeel wat betreft hun talenkennis. Als die talenkennis echter blijkt te ontbreken of in mindere mate aanwezig is bij de toekomstige personeelsleden dan zal het bedrijf trachten dit te verhelpen door enerzijds een talentest af te nemen of anderzijds door een bijscholing te organiseren. De enquête bracht aan het licht dat 55% van de jonge afgestudeerden uit het hoger onderwijs slagen in een talentest. Dit wil dus zeggen dat van alle afgestudeerden uit het hoger onderwijs er 55% wel en 45% niet kunnen slagen in een talentest. Op de vraag hoeveel bedrijven werkelijk een talentest afnemen was het antwoord 83%. Daar komt dan nog eens bij dat in 80% van de gevallen het niet slagen van de talentest meteen elke aanwervingskans vernietigt. Dat betekent dat een onvoldoende talenkennis bij afgestudeerden uit het hoger onderwijs, en dit is bij 45% het geval, de aanwervingskansen met 66% vermindert.

Ook blijkt uit de studie dat de kennis van andere talen zwaarder doorweegt bij buitenlandse bedrijven dan bij Belgische bedrijven. De vermindering van de aanwervingskansen zijn respectievelijk 76% en 63% bij afgestudeerden uit het hoger onderwijs en respectievelijk 68% en 41% bij afgestudeerden uit het secundair onderwijs. Als wordt gekeken naar de aard van de activiteit van het bedrijf dan blijkt dat de sector verkoop het meeste aandacht heeft voor de talenkennis, gevolgd door productie en diensten. Ondanks de strenge selectie bij de aanwerving, blijkt 67% van de bedrijven te vinden dat de afgestudeerden uit het hoger onderwijs hun talenkennis moeten bijscholen, terwijl men dit in 61% van de gevallen ook noodzakelijk vindt voor de afgestudeerden uit het secundair onderwijs.

Belangrijke talen in het bedrijfsleven

Globaal gezien mag besloten worden dat de kennis van het Frans nog steeds overwegend als belangrijk wordt beschouwd. Daarna komt, op een iets verdere afstand, het Engels, relatief dicht gevolgd door het Duits. De overige vreemde talen schijnen merkelijk minder belang te hebben. Zoals bekend is, was het ten tijde van deze studie niet meer verplicht om de andere landstaal, het Frans, als tweede taal te onderwijzen. Dat schijnt echter niet te beantwoorden aan de eisen die men vanuit het bedrijfsleven stelt.

Aan de bedrijven werd ook gevraagd voor welke talen men een duidelijke nood aan bijscholing aanvoelt. De bijscholingsbehoeften voor beide groepen afgestudeerden zijn sterk gelijklopend. Bijna 50% van de bedrijven voelt zich genoodzaakt om bijscholingen te geven voor de tweede landstaal, wat opmerkelijk hoog is. Er wordt dus met andere woorden zeer grote waarde gehecht aan de kennis van de beide landstalen.

Beoordeling van de talenkennis

De afgestudeerden uit het hoger onderwijs boeken opvallend betere uitslagen dan die uit het secundair onderwijs. Toch zijn er een aantal zwakke punten te melden. Jonge afgestudeerden blijken helemaal geen goede beoordeling te krijgen als het gaat over het spreken voor een publiek. Ook de taalvaardigheid in vergaderingen wordt niet erg hoog aangeslagen, een kleine helft van de bedrijven beschouwt dit zelfs als 'vaak ontoereikend'. Over de schriftelijke communicatie verklaart de helft van de ondernemingen zich tevreden over het behaalde peil voor spelling, zinsbouw, bondigheid en duidelijkheid. Maar de resultaten over het rapporteren en brieven schrijven zijn dan eerder ongunstig. Jonge afgestudeerden schijnen alleen maar over een zeer goede woordenschat te beschikken.

2.2 Els Van Baelen, 1991: Vreemde-talenkennis in KMO's: een onderzoek naar behoeften en gebruik in het arrondissement Turnhout

(Diepenbeek, 100 blz.)

Els Van Baelen voerde onder leiding van prof. dr. Willy Clijsters een studie uit over de vreemde-talenkennis in KMO's in 1991. Zij beperkt haar studie tot het arrondissement Turnhout. Op haar enquête reageerden 75 KMO's. Vermits het arrondissement Turnhout gelegen is in de Antwerpse Kempen, het studiegebied van mijn eindverhandeling, zal ik deze resultaten zeker vergelijken met de gegevens van mijn eigen onderzoek.

Contact met anderstalige ondernemingen

Uit de studie van Els Van Baelen blijkt dat 90,6% van de KMO's in het arrondissement Turnhout met anderstalige ondernemingen in contact komt: zelfs 42,7% meerdere keren per dag en 18,7% gemiddeld éénmaal per dag. Dit geeft dus een totaal van 61,4% KMO's die minstens één keer per dag zulke contacten hebben.

Als we dan kijken naar het deel van de totale omzet van deze bedrijven dat naar anderstalige gebieden gaat blijkt dat 58% van de ondernemingen naar Franstalige gebieden exporteert. 29,3% realiseert een omzet met een Engelstalige regio's, 27,93% met Duitstalig, 21,3% met Spaanstalig en 13,3% met Italiaanstalig gebied. 17,3% van de ondernemingen exporteert naar nog andere gebieden. Zo realiseren de ondervraagde ondernemingen gemiddeld $\frac{1}{4}$ van hun totale omzet in een anderstalig gebied. Els Van Baelen stelt dus dat de handel met anderstalige gebieden voor deze KMO's uiterst belangrijk is. 15 van de 75 ondernemingen bevestigden te zijn verbonden met een anderstalige onderneming.

Als wordt gekeken naar het verband tussen de economische sector en de frequentie van de anderstalige contacten valt op dat er in de bouwnijverheid veel minder vreemde talen worden gebruikt dan in de overige economische sectoren. Slechts 14,3% zegt er minstens één keer per week anderstalige contacten te hebben. Dit is een groot verschil met de 86,7% in de verwerkende sector. Zo blijkt ook dat geen enkel ondervraagd bouwbedrijf verbonden is met een anderstalige onderneming. Toch bleek maar liefst 85,7% van de respondenten een bijscholing te hebben gevolgd voor talen. Dit illustreert

volgens Els Van Baelen duidelijk dat de geënquêteerde werknemers een tekort aan talenkennis ervaren.

Het belang van de vreemde-talenkennis bij de sollicitatie

Van de 75 ondervraagden bevestigde slechts 21,3% een talentest te hebben afgelegd bij het solliciteren. Dit lijkt vrij weinig maar wordt verklaard door het feit dat het merendeel van de respondenten (48%) zaakvoerders of (afgevaardigde) bestuurders zijn. Het meest gebruikte middel om talen te testen was het gesprek, dat voor elke taal het meest voorkwam. De kennis van het Frans werd het meest getest, gevolgd door het Engels en als laatste het Duits. Andere talen werden niet getest. Vooral A1-geschoolden en universitairers werden bij hun aanwerving getest op hun kennis van vreemde talen, namelijk respectievelijk 30,3% en 30%.

Ongeveer 35% van de ondervraagden beweerde dat er eerder veel belang werd gehecht aan talenkennis bij de aanwerving. Nog eens 30,7% wees op het mindere belang ervan bij het solliciteren. 65,7% van de respondenten gaf dus aan dat er enig belang werd gehecht aan zijn kennis van de vreemde talen, ofschoon slechts 21,3% getest werd op talenkennis. Een mogelijke verklaring is dat talenkennis wel geëist werd, maar dat deze niet geëvalueerd werd omdat een Vlaamse schoolcarrière automatisch het leren van vreemde talen inhoudt.

Invloed van de vreemde-talenkennis op de carrière

Volgens 40% van de respondenten wordt er gekeken naar de kennis van vreemde talen bij een promotie. Bij 9,4% is talenkennis zelfs het belangrijkste criterium, in 56,2% van de gevallen is talenkennis even belangrijk als de andere factoren. 65,3% beschouwt de kennis van vreemde talen dan ook als een troef bij de uitbouw van zijn carrière.

Aard van de vereiste vreemde-talenkennis

Over het algemeen hebben de werknemers meer nood aan vaktechnische of economisch-industrieel gerichte talenkennis dan aan algemene taalvaardigheid. Dit is zo voor elke taal (Frans, Engels, Duits, Spaans, Italiaans). Hierbij blijkt het Frans de meest gebruikte vreemde taal, gevolgd door het Duits, het Engels, het Italiaans en het Spaans.

In alle talen wordt het meest gebruik gemaakt van het telefonisch contact. Daarna volgen respectievelijk de fax, het schrijven van een brief of formulier, het persoonlijk contact en de telex. E-post was ten tijde van deze studie nauwelijks gekend.

Invloed van de talenkennis op de ontwikkeling van de onderneming

Slechts 5,3% van de bedrijven heeft ooit al eens een opdracht moeten weigeren als gevolg van onvoldoende talenkennis. In tegenstelling hiermee heeft maar liefst 24% van de bedrijven ooit contacten verloren met anderstaligen door een tekort aan vreemde-talenkennis. In de helft van deze gevallen ging het om een éénmalige gebeurtenis, in de andere helft van de ondernemingen gebeurde dit af en toe.

2.3 Jo van den Hauwe, 1992: Het gebruik van vreemde talen in de werksituatie door oud-studenten TEW van UFSIA

(Anwerpen: Taalpragmatiek en Vreemde-Taalverwerving, 9 blz.)

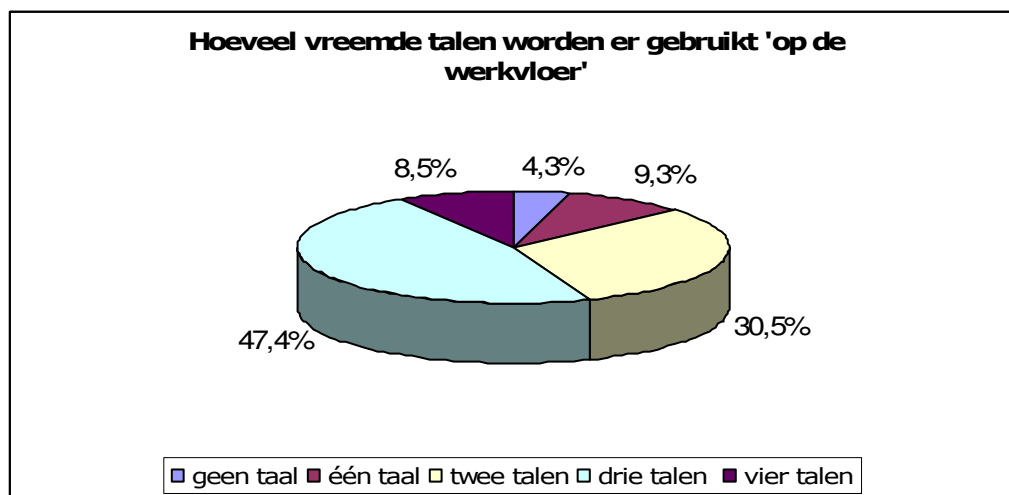
In september 1991 verstuurde het Interfacultair Centrum voor Toegepaste Linguïstiek van de UFSIA, in het kader van het onderzoeksprogramma "Taalpragmatiek en Vreemde-Taalverwerving", 1500 enquêtes naar oud-studenten TEW van de UFSIA, die afstudeerden tussen 1964 en 1990. Deze enquête peilde naar het gebruik van verschillende vreemde talen in diverse gebruikssituaties tijdens het werk. 979 oud-studenten (65%) stuurden de enquête ingevuld terug. Daarvan werden er 836 in een databank opgenomen. De overigen konden niet worden verwerkt omdat de oud-student(e) ofwel geen of te weinig werkervaring had, ofwel omdat zij/hij op het moment van het invullen meer dan een half jaar niet gewerkt had. Bij de selectie, op toevalsbasis,

werd wel rekening gehouden met de verhouding mannen/vrouwen en de verhouding tussen de verschillende afstudeerjaren.

Vreemde talen: een noodzaak?

De respondenten werd de vraag gesteld of ze ooit, al was het sporadisch, een vreemde taal gebruikten tijdens hun werk. Uit de antwoorden bleek duidelijk dat het gebruik van vreemde talen zeer hoog ligt. Meer dan de helft (55,9%) van de oud-studenten gaf aan dat ze meer dan drie vreemde talen nodig hebben in de werksituatie. Slechts een zeer kleine groep (4,3%) blijkt geen nood te hebben aan vreemde talen.

Figuur 1: Hoeveel vreemde talen worden er gebruikt 'op de werkvloer'?



De hiërarchie van de vreemde talen

Voor de oud-studenten TEW van de UFSIA komt het Frans op de eerste plaats met kort daarna het Engels. Het Duits is een stuk minder belangrijk. De andere talen, zoals Spaans en Italiaans, spelen nauwelijks nog een rol op de werkvloer, want van de 836 oud-studenten in de databank gebruikt slechts 9,2% een andere vreemde taal.

Deze bevindingen zijn ook duidelijk zichtbaar in de combinaties tussen de verschillende talen. Als wordt gekeken naar de combinaties tussen Frans, Engels, Duits en een andere

taal, dan heeft iemand die maar twee vreemde talen gebruikt theoretisch zes combinatiemogelijkheden. In de databank komen echter maar drie combinaties voor: Frans-Engels, Frans-Duits en Engels-Duits. Voor drie vreemde talen bekomt men hetzelfde resultaat: 98,7% gebruikt Frans-Engels-Duits, de andere combinaties komen zelden tot niet voor.

Schrijven in een vreemde taal

Aan de hand van de enquête werd een verband gezocht tussen de aard van het vreemde taalgebruik, namelijk tussen mondelinge communicatie, schrijven en lezen. Voor het Frans, Engels en Duits is het verschil tussen lezen en mondelinge communicatie minimaal, het schrijven komt minder vaak voor. Dit komt doordat van geschreven teksten wordt verwacht dat ze in een onberispelijke taal zijn opgesteld. Mondelinge communicatie daarentegen stelt minder hoge eisen: in gesprekken is communicatief 'succes' meestal belangrijker dan correct taalgebruik. Als men de taal niet perfect beheerst zal men dus eerder geneigd zijn om mondeling te communiceren dan een brief of tekst te schrijven. Het opstellen van zakelijke brieven blijft echter zeer belangrijk, want uit het onderzoek blijkt dat meer dan 65% van de respondenten dit zelf moet doen, en dit voor zowel het Frans, het Engels als het Duits.

De specifieke rol van Frans, Engels en Duits

Hoewel Frans en Engels (bijna) op gelijke voet staan in de 'hiërarchie van vreemde talen' worden ze toch in verschillende situaties gebruikt. Uit het onderzoek is duidelijk dat mondelinge communicatie in het Frans veel belangrijker is dan in het Engels, met 76,7% tegen 50,2%. Anderzijds is het lezen van teksten in het Engels belangrijker dan in het Frans, 30% t.o.v. 12,5%. Duits volgt het patroon van het Frans.

De verklaring voor het belang van het lezen van teksten in het Engels ligt in de status van het Engels als lingua franca en als vaktaal van de economie in het algemeen en van bepaalde sectoren zoals de banksector in het bijzonder. Ook blijkt het Engels in het onderwijs belangrijker dan het Frans. Het Duits daarentegen blijkt een invloedrijke

handelstaal te worden. In import/export bedrijven wordt het Duits door bijna 80% van de oud-studenten gebruikt.

2.4 W. Clijsters, 1994: Linguaplan Limburg 1993, Fase 1

(Diepenbeek, 96 blz.)

Sinds de tachtiger jaren doet Willy Clijsters onderzoek naar de vreemde-talenbehoeften in bedrijven. Van 1990 tot 1993 coördineerde hij een Europees Lingua-project over dit thema in KMO's. Hierbij werd hij bijgestaan door zijn collega Martine Verjans en elf Europese instellingen. Linguaplan Limburg 1993 is een eerste fase van dit tweedelig onderzoek. Deze eerste fase bestaat uit een verkennend kwantitatief onderzoek waarbij voor Limburg gegevens werden verzameld uit 3 L.U.C.-studies en waarbij in 205 KMO's een enquête werd afgenomen.

Contacten met anderstalige ondernemingen

In dit onderzoek beweren slechts 8 ondernemingen (3,9%) nooit contacten te hebben in een andere taal dan het Nederlands. Daar tegenover staat dat 75,1% van de ondervraagde ondernemingen zelfs dagelijks in contact komt met vreemde talen. Als dit per economische sector wordt bekeken, blijkt dat men in de secundaire sector dagelijks meer nood heeft aan vreemde talen dan in de tertiaire. Het verschil is echter miniem met respectievelijk 84% en 69%. Dit heeft schijnbaar vooral te maken met het feit dat de tertiaire sector meer kleine ondernemingen, d.w.z. van minder dan 10 werknemers, telt (83%) dan de secundaire sector (73%). Er blijkt immers: hoe groter de onderneming, hoe meer contacten in vreemde talen. Het percentage stijgt van 51,1% voor KMO's met minder dan 10 werknemers tot 87% voor ondernemingen met meer dan 50 werknemers.

De omzet in functie van de vreemde talen

Als Limburgse ondernemingen een omzet realiseren in anderstalige regio's, dan is dit vooral in het Franstalige, Engelstalige en Duitstalige gebied. In functie van de omzet vindt men dan de hiërarchie Frans, Duits, Engels. De tweede plaats van het Duits is

vooral het resultaat van de geografische nabijheid van Duitsland. Zowel voor het Frans als voor het Duits realiseert de secundaire sector een hogere omzet in deze gebieden dan de tertiaire.

Taaltoetsen in de onderneming

Uit dit onderzoek blijkt dat voor alle opgegeven functies (van verkopers en secretaresses tot technische tekenaars) taaltoetsen georganiseerd werden. Slechts in 23 KMO's werden alle functies onderworpen aan een taaltoets. Taaltesten werden het meest georganiseerd voor commerciële functies, bestuursfuncties en functies met externe contacten. Van de ondernemingen die vreemde-talenkennis belangrijk vonden, zal slechts 13,2% voor alle functies in de onderneming een talentest organiseren bij de aanwerving.

De resultaten van de testen (gesprek, woordenschatproef, opstel, zakelijke brief en samenvatting) voor het Frans en Duits zijn overwegend zwak. Voor het Engels worden er betere scores behaald, maar dit enkel op de mondelinge proeven. De schriftelijke testen daarentegen zijn ook eerder zwak. De mondelinge proef wordt dan ook het vaakst afgenomen.

Initiatieven en stimuli van de bedrijven

56,5% van de ondervraagde ondernemingen beweert geen enkel initiatief te nemen om de talenkennis van zijn personeel te verbeteren. Als er problemen zijn met de talen in een onderneming, dan zal in het merendeel van de KMO's (52,8%) het initiatief worden genomen op vraag van beide betrokken partijen. Uit de kruistabel – contacten in vreemde talen versus initiatieven genomen door de onderneming – kan men afleiden dat hoe meer men nood heeft aan vreemde talen, hoe meer initiatieven er worden genomen om de vreemde-talenkennis van het personeel te verbeteren. Zo zal slechts 28% van de ondernemingen, die één maal per week of minder vreemde talen gebruiken, het initiatief nemen in tegenstelling tot 53,8% van de bedrijven die meerdere keren per dag in contact komen met vreemde talen.

Het is hoofdzakelijk de onderneming (77,2%) die de kosten van de cursussen en stages betaalt. Als dit niet het geval is, dan zal de onderneming in de meeste gevallen 50% van

de kosten dragen. De werknemers zullen sneller een deel van het inschrijvingsgeld betalen als ze zelf het initiatief hebben genomen om een cursus te volgen.

De meest gebruikte stimuli om het personeel ertoe aan te zetten zijn talenkennis te verbeteren, zijn het vrijaf en de eventuele promotie. De belangrijkste stimulans echter is de volledige of gedeeltelijke terugbetaling van het cursusgeld.

Aard van de gebruikte talenkennis

Over het algemeen heeft het gesproken taalgebruik de overhand op het geschreven (brief, formulier, fax). De telefoon is het communicatiemiddel bij uitstek. Bij alle functies is het Frans het meest gebruikt, het Engels en het Duits zijn even belangrijk.

Effecten van de vreemde-talenkennis op het ondernemingsleven

Op basis van de contacten met anderstalige ondernemingen concludeert W. Clijsters dat als er geen slechte contacten zijn dit bijna automatisch impliceert dat er geen orders geweigerd moeten worden (74,1%). En dat meer slechte contacten gepaard gaan met meer geweigerde orders (66,7%). Op basis van het personeelsbestand kan besloten worden dat grotere ondernemingen (meer dan 50 werknemers) minder orders moeten weigeren (96,1%) dan KMO's met minder dan 10 werknemers (78,6%). Dus hoe groter de onderneming is, hoe meer contacten ze heeft in vreemde talen, des te probleemlozer deze contacten verlopen en des te minder orders ze moet weigeren.

2.5 Tineke Gielis, 2000: Vreemde-talenbehoefte in Limburgse KMO's (Diepenbeek, 173 blz.)

Onder leiding van prof. dr. Willy Clijsters onderzocht Tineke Gielis in 2000 de vreemde-talenbehoeften in KMO's gesitueerd in Limburg. Voor haar studie nam ze enquêtes af in 154 bedrijven.

Mate van gebruik van vreemde talen

In dit onderzoek beweerde 93,6% van de ondervraagde bedrijven contacten te hebben in vreemde talen waarvan zelfs 54,6% dagelijks. Er bleek ook een duidelijk positief, significant verband te bestaan tussen de omvang van de KMO en de mate waarin er gebruik wordt gemaakt van de vreemde talen. Hieruit volgde dus de conclusie dat, hoe groter de KMO, hoe meer deze behoefte heeft aan vreemde-talenkennis.

Uit de omzet gerealiseerd in anderstalige gebieden kan de taalhiërarchie Frans-Duits-Engels worden afgeleid. Van alle ondervraagde ondernemingen realiseerde 74,7% een omzet in een anderstalig gebied, voor 20,8% was dit zelfs het grootste deel. Als bestemming blijkt maar liefst 70,8% van de omzet naar Franstalige partners te gaan, gevolgd door 38,3% Duitstalige. Nog iets minder wordt er geleverd in Engelstalige gebieden, nl. 29,9%. Deze hiërarchie blijkt typisch te zijn voor Limburg.

Wat betreft de verbondenheid met anderstalige ondernemingen gaat deze hiërarchie echter niet op. Van de 15,6% van dergelijke KMO's is 37,7% verbonden met een Franstalige onderneming, 29,2% met een Engelstalige en 16,9% met een Duitstalige. Dit levert een Frans-Engels-Duitse hiërarchie op.

De rol van talenkennis bij de aanwerving

Slechts 24% van de respondenten werd tijdens de sollicitatie getest op zijn talenkennis. Er werd voornamelijk gebruik gemaakt van gesprekken om de talenkennis te testen zowel voor het Frans en het Engels als voor het Duits. Daarnaast werden ook nog het schrijven van een zakelijke brief, een woordenschatproef, het maken van een samenvatting en het schrijven van een opstel getest, maar veel minder vaak. Duidelijk is dus dat vooral gesprekken worden gebruikt om sollicitanten te testen in Limburgse KMO's. Het betreft meestal Franse gesprekken, dan Engelse en tenslotte Duitse.

Maar liefst 70,2% van de ondervraagden beweerde dat er belang werd gehecht aan de kennis van vreemde talen bij de sollicitatie. Dit is echter vreemd vermits maar 24% van de respondenten aangaven dat ze een talentest moesten ondergaan. Hieruit concludeerde Tineke Gielis dat er bij aanwerving wel degelijk belang wordt gehecht aan

vreemde-talenkennis maar dat deze niet altijd uitdrukkelijk getest wordt. Er werd een positief significant verband vastgesteld tussen het gebruik van vreemde talen in de onderneming en het al dan niet organiseren van een talentest bij de sollicitatie. Dit geldt ook voor de omvang van de onderneming en het belang van de v.t-kennis bij de sollicitatie.

Het opleidingsniveau van de sollicitant speelt ook een rol bij de aanwerving. Hoe hoger de opleiding van de respondent, hoe meer er belang wordt gehecht aan vreemde talen bij zijn sollicitatie. Dit is logisch vermits Tineke Gielis ook kon aantonen dat er een positief significant verband bestaat tussen het opleidingsniveau van de werknemer en de mate van gebruik van de vreemde talen in de onderneming.

Het belang van vreemde-talenkennis voor de carrière

73,4% van de respondenten was van mening dat zijn talenkennis een troef was bij de uitbouw van zijn carrière. Toch stelde slechts 35,1% van de ondervraagden dat er bij promoties werd rekening gehouden met de kennis van vreemde talen. Opvallend is wel dat 13,6% oordeelde dat vreemde-talenkennis even belangrijk of zelfs belangrijker was dan andere criteria bij promoties.

Tineke Gielis vond ook een positief significant verband tussen het opleidingsniveau van de respondent en het belang van v.t-kennis bij de uitbouw van de carrière. Dus hoe hoger het opleidingsniveau, hoe belangrijker de v.t-kennis bij de uitbouw van de carrière.

Aard van de gebruikte talenkennis

Over het algemeen oordeelt men in een onderneming dat vaktechnische of economisch-industrieel gerichte talenkennis (43,5%) belangrijker is dan algemene talenkennis (20,8%). Op dit laatste gebied is vooral Frans nodig (68,8%). Aan Duits en Engels bestaat er een even grote behoefte, respectievelijk 41,6% en 40,3%. Een gelijkaardig beeld vinden we voor de vaktechnische of economisch-industrieel gerichte talenkennis. Maar liefst 76% van de ondervraagden hebben hieraan behoefte in het Frans. Voor het Duits en het Engels is dit respectievelijk 48,1% en 47,4%.

Voor de communicatiemedia brief, formulier, fax, telefoon, GSM en persoonlijk contact is Frans de meest gebruikte taal. De e-mail vormt daarentegen een uitzondering: e-berichten worden het meest verstuurd en ontvangen in het Engels. Op basis van de uitsplitsing van de verschillende talen naar communicatiemedium blijkt dat in alle talen de telefoon en de GSM het meest gebruikt worden. Op de tweede plaats komt dan, behalve voor het Engels, het persoonlijk contact. Dit wijst dus op het extreme belang van de mondelinge taalbeheersing. Er kan echter geen significant verband aangetoond worden door deze analyse.

Problemen in verband met vreemde-talenkennis

De problemen die Tineke Gielis onderzocht zijn: het moeten weigeren van orders wegens onvoldoende kennis van vreemde talen en het verbreken van contacten als gevolg van onvoldoende kennis van de taal van de zakenpartner. In 85,7% van de ondernemingen beweerde men dat men nooit orders moest weigeren wegens een onvoldoende kennis van vreemde talen. Slechts 12,3% gaf dus toe dat dit wel eens voorviel waarvan bij 7,8% één enkele keer en bij 4,5% af en toe. De talen die meestal aan de grondslag lagen van dit probleem waren het Frans of een andere taal buiten Engels of Duits. Voor het tweede probleem antwoordden 77,3% van de ondervraagden dat er nooit contacten verbroken zijn wegens onvoldoende kennis van de taal van de zakenpartner. Bij de overige 22,7% echter waren de probleemtalen alle talen behalve het Engels.

Er blijkt een negatief verband te bestaan tussen het opleidingsniveau en het genoodzaakt zijn contracten te weigeren door het gebrek aan v.t.-kennis. Respondenten die een hogere opleiding hebben genoten, moeten minder contracten weigeren omwille van deze reden.

2.6 Inra, 2001: Eurobarometer 54 Special: Europeans and languages (Brussel, 60 blz)

Dit onderzoek werd georganiseerd door de European Commission's Education and Culture Directorate-General, "Centre for the citizen – Analysis of public opinion" Unit, en werd uitgevoerd ten behoeve van de Education and Culture DG's "Language policy" Unit. Het

onderzoek werd uitgevoerd in alle lidstaten (toen nog 15) van de Europese Unie tussen 6 en 23 december 2000, onder leiding van INRA (Europe), Europees coördinatiecentrum in Brussel. Hierin wordt de talenkennis van de landen in de Europese Unie geanalyseerd. Het rapport is opgedeeld in 7 hoofdstukken:

- 1 Gekende talen
- 2 Interessante vreemde talen en hun nuttigheid
- 3 Gebruik van vreemde talen
- 4 Hoe de Europeanen deze talen geleerd hebben
- 5 Talen leren
- 6 Redenen tot het leren of niet leren van een taal
- 7 Opinies over de talenkennis en het leren van talen

In totaal werden 16.078 personen ondervraagd met een leeftijd van 15 of ouder, wat neer komt op ongeveer 1.000 inwoners van elke lidstaat met een uitzondering voor Duitsland (2.000), Verenigd Koninkrijk (1.300) en Luxemburg (600).

Deze studie is interessant voor mijn onderzoek omdat het weergeeft in welke mate men vreemde talen gebruikt zowel in België als in het buitenland. Weten welke vreemde talen vooral gebruikt worden in de landen van de Europese Unie (toen nog 15) is van groot belang voor de Belgische KMO's. Zo weten ze welke vreemde talen het belangrijkste zijn bij het onderhandelen met deze lidstaten.

Gekende talen

In elk van de lidstaten wordt de nationale taal het meest opgegeven als zijnde de moedertaal met de hoogste procenten in Portugal (100%), gevolgd door Italië en Griekenland (99%). Opmerkelijk was wel de vermelding van het Iers, het Luxemburgs en het Turks als moedertaal. 14% van de Ierse bevolking beschouwd het Iers als zijn moedertaal en 62% van de Luxemburgers ziet het Luxemburgs als zijnde de moedertaal.

De vreemde talen die het meest gekend zijn bij de Europese bevolking zijn het Engels (41%), gevolgd door het Frans (19%), het Duits (10%), het Spaans (7%) en het Italiaans (3%). Het Engels is het best gekend in Zweden, Nederland en Denemarken. Het Frans daarentegen is het meest gekend in het Verenigd Koninkrijk en Ierland terwijl het

Duits voornamelijk gekend is door de Nederlanders, de Denen en de Zweden. 47% van de respondenten beweert enkel de moedertaal te kennen.

Het Engels wordt het meest gebruikt door de Europeanen als eerste vreemde taal met een gemiddeld percentage voor de EU van 33%, gevolgd door het Frans (10%), het Duits (4%) en het Spaans (2%). Meestal blijft het ook bij één vreemde taal want 74% van de ondervraagden beweert geen tweede vreemde taal te kennen.

Het kennen van andere talen buiten de moedertaal neemt af met de leeftijd. Zo blijkt voor het Engels dat 66% van de 15-24 jarigen beweert deze taal te kennen in tegenstelling tot 53% van de 25-39 jarigen, 38% van de 40-54 jarigen en 18% van de 55-plussers. Deze trend stelt men vast bij alle talen. Ook de opleiding speelt een belangrijke rol bij het kennen van vreemde talen. Hoe hoger de opleiding, hoe meer waarschijnlijk dat men één of meer vreemde talen spreekt.

Interessante vreemde talen en hun nuttigheid

De respondenten werd gevraagd welke twee talen ze het meest nuttig achtten. In alle landen werd het Engels vermeld als één van de nuttige talen, gevolgd door het Frans, het Duits en het Spaans. Het Engels en het Spaans volgen hetzelfde patroon als in het voorgaande hoofdstuk qua leeftijd en opleiding. Het Frans daarentegen wordt nuttiger geacht door personen die hun studies stopzetten vóór de leeftijd van 20 dan door personen die na hun 20^{ste} nog verder hebben gestudeerd. Dus vooral handarbeiders en huisvrouwen beschouwen het Frans als zijnde het meest nuttig.

42% van de Europeanen vindt de kennis van vreemde talen héél nuttig in tegenstelling tot 12% die van mening zijn dat vreemde talenkennis helemaal niet nuttig is. Vooral Denen, Grieken, Luxemburgers en Zweden vinden vreemde talenkennis zeer nuttig.

Gebruik van vreemde talen

Er werd aan de respondenten ook gevraagd naar het niveau van hun vreemde talenkennis. Ze hadden hierbij de keuze tussen zeer goed, goed en matig.

Van de 41% van de respondenten die aangaven het Engels te beheersen naast hun moedertaal, beweerde 14% dit zeer goed te beheersen, 33% goed en 29% matig. De 14% bestaat voornamelijk uit Denen, Grieken, Duitsers, Belgen, Oostenrijkers en Nederlanders. Het aantal personen dat aangeeft het Engels zeer goed te beheersen neemt af met de leeftijd, maar stijgt met het niveau van opleiding. Dit heeft als gevolg dat studenten het Engels het best beheersen gevolgd door de managers, de kantoorbedienden en de zelfstandigen.

Voor het Frans blijkt echter maar 4% de taal zeer goed te beheersen. Van deze 4% zijn 38% Luxemburgers, 22% Belgen en 11% Portugezen. 20% van de Europeanen die kennis hebben van het Frans beweren een basisniveau te hebben van de taal. Hieronder vooral Britten, Portugezen en Italianen. Voor het Frans blijkt dat hoe ouder men is en hoe langer men gestudeerd heeft, hoe groter de kennis van het Frans.

5% van de Europeanen beweert het Duits zeer goed te beheersen. Deze 5% bestaat vooral uit Luxemburgers, Nederlanders en Denen. Ook voor het Duits geldt dat hoe ouder men is, hoe groter de kennis van het Duits.

Van de Europeanen die één of meer andere talen kennen, buiten hun moedertaal, beweert 2% het Spaans zeer goed te beheersen, 4% goed en 7% matig. Vooral de Fransen, de Portugezen en de Zweden geven aan een goede tot zeer goede kennis te hebben van het Spaans. Personen die het hoogste scoren voor deze taal zijn studenten en managers.

Aan de respondenten die aangaven één of meerdere vreemde talen te kennen, werd ook gevraagd naar de frequentie van hun vreemde talengebruik. Hierbij konden ze kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden: op zijn minst één uur per dag, op zijn minst één uur per week, af en toe (bijvoorbeeld op buitenlandse reizen).

14% van de respondenten gebruikt het Engels minstens één uur per dag, terwijl 3% Frans en Duits minstens één uur per dag gebruikt en 1% Spaans en Nederlands. Daarbij komt dat 15% van de Europeanen aangeeft het Engels minstens één uur per week te gebruiken, terwijl 4% Frans gebruikt, 2% Duits en 1% Spaans en Italiaans.

Als aan de respondenten werd gevraagd in welke omstandigheden ze het meest gebruik moesten maken van vreemde talen, bleek dit te zijn op buitenlandse vakanties. 47% van de Europeanen gaf dit als antwoord. In België blijkt men het meeste nood te hebben aan vreemde talen tijdens conversaties op het werk, communicatie met vrienden en met familieleden.

Hoe de Europeanen deze talen geleerd hebben

Europeanen die minstens één vreemde taal spreken, naast hun moedertaal, werd gevraagd hoe ze deze taal geleerd hebben. Hierbij konden ze kiezen uit 13 statements. Elke vreemde taal, zowel de eerste, de tweede als de derde taal, werd voornamelijk geleerd op de middelbare school, of op buitenlandse vakantie.

De drie belangrijkste motieven voor het leren van een nieuwe vreemde taal zijn voor de Europeanen respectievelijk 'om te gebruiken op buitenlandse vakanties', 'voor persoonlijke voldoening' en 'om te gebruiken op het werk (buitenlandse reizen inbegrepen)'.

Talen leren

De meest gebruikte manieren om een vreemde taal te leren zijn taallessen in groep met een leerkracht (bijvoorbeeld avondschoon, 46%), praten met personen die de vreemde taal spreken (17%), lange of regelmatige bezoeken brengen aan het land waar men de taal spreekt (15%) en zelfstudie met een boek (12%). Van deze vier manieren oordeelde 94% van de Europeanen dat lange of regelmatige bezoeken brengen aan het land waar men de taal spreekt het meest effectief is om een taal te leren.

24% van de Europeanen is bereid om 1 tot 2 uur per week vrij te maken om een taal te leren als er hiertoe goede mogelijkheden zijn, in een aangename locatie en tegen een redelijke prijs. Zelfs is 16% bereid om hier 3 tot 4 uur aan te besteden en 4% tussen de 5 en 6 uur of meer dan 6 uur. Slechts 6% wil hiervoor minder dan 1 uur vrijmaken. Daartegenover staat dat 34% van de Europeanen niet bereid is tijd te besteden aan het

leren van een vreemde taal. Deze 34% bestaat vooral uit Portugezen (50%), Fransen (43%) en Belgen (42%)

Redenen tot het leren of niet leren van een taal

De hoofdreden die Europeanen ontmoedigt om een nieuwe vreemde taal te leren is 'geen tijd om te studeren zoals het zou moeten' (34%). Andere redenen zijn: niet genoeg gemotiveerd, te duur en niet genoeg mogelijkheden om de taal te spreken met andere mensen.

De drie voornaamste stimulansen die Europeanen zullen aanzetten tot het leren van vreemde talen zijn: gratis lessen (29%), ervoor betaald worden om extra cursussen te volgen (22%) en taallessen die passen in het tijdsschema (19%).

Aan de respondenten die kinderen hebben jonger dan 20 jaar (32%), werd gevraagd waarom ze het belangrijk vonden dat hun kinderen andere Europese talen leerden op de middelbare school of universiteit. 74% was van mening dat het belangrijk was voor de jobkansens van hun kinderen te verhogen. 39% zei dat het belangrijk was omdat deze talen wereldwijd gesproken worden.

Opinies over de talenkennis en het leren van talen

De respondenten kregen 9 stellingen over talenkennis waarvan ze moesten aangeven of ze ermee instemde. Bij vier stellingen ging men eerder akkoord. Deze waren: 'Iedereen in de Europese Unie zou in staat moeten zijn om één Europese taal te kennen naast zijn moedertaal', 'Iedereen in de Europese Unie zou Engels moeten kunnen spreken', 'De uitbreiding van de Europese Unie betekent dat we onze eigen taal meer moeten beschermen' en 'In mijn omgeving zijn er voldoende mogelijkheden om vreemde talen te leren'.

2.7 CILT, Interact International, 2007: ELAN: Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise

(Londen, 79 blz.)

CILT heeft, samen met zijn onderzoekspartner Interact International, een onderzoek afgerond over de effecten van het tekort aan vreemde-talenkennis in ondernemingen op de Europese economie. Het verslag werd gelanceerd door de Europese Commissie op 23 februari 2007.

CILT, the National Centre for Languages gevestigd in Londen, is het centrum voor deskundig onderzoek van talen. De taak van CILT is het ondersteunen van zowel het leren als het onderwijzen van talen, en het doeltreffende gebruik van talenkennis in het bedrijfsleven, de dienstverlening en het culturele leven. Het project werd uitgevoerd onder leiding van Isabella Moore, directeur van CILT en in samenwerking met Interact International, een internationaal onderzoeks- en projectmanagement onderneming met zijn basis in Newcastle, Engeland. De hoofdonderzoeker van dit project was Stephen Hagen, professor aan de universiteit van Warwick, Engeland.

De motivatie tot deze studie kwam voort uit de Lissabonstrategie, ook wel het Verdrag van Lissabon of Lissabonakkoord genoemd. Dit is een actie- en ontwikkelingsplan voor 10 jaar van en voor de Europese Unie, dat in maart 2000 werd aangenomen. De overeenkomst werd gesloten tussen de regeringsleiders van de EU tijdens een top in de Portugese hoofdstad Lissabon. Op dat moment leek de EU een welvarende tijd tegemoet te gaan: de werkloosheid was relatief laag en de economische groei was relatief hoog. De volgende doelstelling werd dan ook vooropgezet: tegen 2010 zou de EU de meest competitieve en dynamische kenniseconomie van de wereld moeten zijn. Talenkennis werd geïdentificeerd als een sleutelfactor in het bereiken van dit doel.

Onderzoeksmethode

Het onderzoek omvat vijf grote onderdelen:

- Een samenvatting van voorafgaande onderzoeken waarbij een link werd gezocht tussen talenkennis, culturele competentie en exportprestaties
- Een onderzoek in bijna 2000 exporterende KMO's verspreid over 29 Europese landen om informatie te verzamelen over het gebruik van vreemde talen,

interculturele competentie, het bewustzijn van een talenstrategie, het verlies geleden door bedrijven wegens een gebrek aan talenkennis, toekomstige exportvoornemens en daarboven verbonden vereiste toekomstige talenkennis

- Voor elk land, een overzicht van de bevindingen
- Een onderzoek van een dertigtal multinationale ondernemingen om zo de verschillen op het gebied van talen en interculturele vaardigheden tussen hen en de KMO's te inventariseren
- Macro-economische analyse van het onderzoek van de KMO's om de economische impact van de investering in talenkennis te kunnen vaststellen

Macro-economische basis

Het onderzoek duidt aan dat exporterende KMO's productiever zijn dan KMO's die niet aan export doen. Ook blijkt dat bedrijven vaak voordeel halen uit hun exportactiviteiten omdat ze worden blootgesteld aan een verhoogde technische know-how, een groter markt bewustzijn ontwikkelen en meer kostbesparingen of efficiëntieverlagingen realiseren.

Gegeven dat in exporterende KMO's meer dan 50% van de arbeidskrachten van de Europese Unie zijn tewerkgesteld, is het duidelijk dat als een groter aantal KMO's succesvolle exporteurs worden en als de bestaande exporterende KMO's hun markten kunnen uitbreiden, dit een groot effect zou hebben op de Europese economie. Ook zou dit kunnen zorgen voor heel wat extra voordelen in termen van innovatie en markt bewustzijn, wat op zijn beurt een impact zou kunnen hebben op de productiviteit van de nationale economieën.

Verloren contacten door het gebrek aan talenkennis en culturele competenties

Uit het onderzoek blijkt dat een significant aantal contacten met anderstalige ondernemingen verloren is gegaan door het gebrek aan talenkennis. Uit de steekproef van bijna 2000 KMO's gaven 195 ondernemingen (11%) toe dat ze ooit een contract misliepen door het gebrek aan taalvaardigheid. Van deze 195 ondernemingen verloren 37 KMO's contracten met een totale waarde tussen de 8 en de 13,5 miljoen euro. 54 van

deze ondernemingen gaven aan dat ze, door onvoldoende talenkennis, contracten zijn misgelopen met een totaalwaarde tussen de 16,5 en de 25,3 miljoen euro.

Uit deze bevindingen kan besloten worden dat het gemiddeld verlies per onderneming overeenstemt met 325.000 euro per periode van 3 jaar. Er moet echter wel rekening worden gehouden met het feit dat deze cijfers zijn gebaseerd op de situaties waarbij de ondernemingen bewust zijn van de bedrijfsverliezen en potentiële verliezen. Er zijn echter nog tal van ondernemingen die de link tussen talenkennis en bedrijfsverliezen niet leggen en dus kan het werkelijk verlies veel hoger liggen dan 325.000 euro.

KMO's ondervinden zowel interculturele als taalhindernissen bij het opereren buiten de landsgrenzen. In 21 van de 29 landen beweerde meer dan 10% van de respondenten dat ze op de hoogte zijn of geconfronteerd worden met interculturele moeilijkheden.

Huidige methodes van taalmanagement

In 15 van de 29 landen beweert maar liefst 50% van de ondervraagden te beschikken over een taalstrategie. Deze taalstrategie werd gedefinieerd als: 'the planned adoption of a range of techniques to facilitate effective communication with clients and suppliers abroad'.

De meest gebruikte taalmanagementtechniek is deze waarbij werknemers worden aangenomen die de moedertaal spreken van het exportland. 22% van de ondernemingen gaven aan deze techniek te gebruiken.

Het aanpassen van de website werd massaal toegepast. Meer dan 50% van de ondernemingen in 22 landen beweerden dat ze hun website ook aanboden in andere talen dan hun nationale taal. Er was wel een opvallend groot verschil tussen de landen op het gebied van de inzet van vertalers en tolken. Dit was gelegen tussen de 4 en de 84% per land.

Een redelijk groot aantal ondernemingen (48%) beweert taalcursussen aan te bieden aan zijn personeel. Nochtans, zowel grote als kleine ondernemingen verkiezen personeel te

recruteren die al over taalvaardigheden beschikken liever dan te moeten investeren in taalcursussen.

Toekomstige exportvoornemens

46% van de ondernemingen uit heel Europa zijn van plan om in de volgende drie jaar nieuwe exportmarkten te betreden. De talenkennis zal daarom moeten toenemen. In 13 van de 29 landen stelden meer dan 50% van de respondenten dat hiervoor nood is aan extra taalvaardigheden binnen de volgende drie jaar. Ook de interculturele competenties zullen moeten verbeteren, maar in mindere mate dan de talenkennis.

Bevindingen van de grote ondernemingen

De resultaten van het onderzoek in de grote bedrijven bevestigen grotendeels de bevindingen in de kleine en middelgrote ondernemingen:

- Het recruteren van personeel met taalvaardigheden is een alledaags iets.
- Engels bleek op grotere schaal gebruikt te worden als bemiddelingstaal dan dat dit het geval was bij KMO's. Dit reflecteert het gebruik van het Engels als gemeenschappelijk voertaal in veel multinationals.
- Hoewel het Engels meer gebruikt wordt in multinationals dan in KMO's, is de vraag naar mensen met kennis van andere talen dan het Engels er toch nog veel groter dan de vraag naar kennis van het Engels zelf. Vooral Spaans, Chinees, Arabisch en Japans wordt in multinationals veel meer gevraagd dan in KMO's.
- Met het oog op efficiëntie werd het Engels, als gemeenschappelijke voertaal, het meest aangemoedigd, zelfs in landen met een internationale taal als moedertaal, zoals bijvoorbeeld Frankrijk.

De macro-economische dimensie

Vier elementen van taalmanagement werden geassocieerd met succesvol exporteren: het hebben van een taalstrategie, tewerkstellen van personen die de moedertaal spreken van

het exportland, het aannemen van mensen die reeds beschikken over taalvaardigheden en het gebruiken van vertalers en tolken.

Een KMO die zou investeren in deze vier domeinen zou 44,5% meer exportverkoppen realiseren. Verder is het waarschijnlijk dat door de toename van de verkopen ook de productiviteit van de ondernemingen zal verbeteren, wat op zijn beurt een effect zal hebben op de binnenlandse economie.

Samenvatting

1. Een significant aantal contacten met anderstalige ondernemingen gaat verloren door het gebrek aan voldoende talenkennis. Op basis van de steekproef wordt geschat dat 11% van de exporterende Europese ondernemingen contracten voor export verliezen door het gebrek aan talenkennis. Voor de Europese Unie betekent dit 945.000 ondernemingen.

2. De analyse van de resultaten van het onderzoek toont een heel duidelijk verband tussen talen en exportsucces. Vier elementen van taalmanagement leiden tot exportsucces: taalstrategie, tewerkstellen van native speakers en personen die reeds over taalvaardigheden beschikken en gebruiken van vertalers en tolken. Als alle exporterende bedrijven deze technieken zouden toepassen, dan zou dit tot een significante groei van de Europese economie kunnen leiden, alsook van de binnenlandse economie.

3. Engels is dé sleuteltaal om toegang te krijgen tot de exportmarkt. Maar het onderzoek suggereert dat de globale schets net iets ingewikkelder is dan het simpele beeld dat Engels de wereldtaal is. Russisch wordt vooral gebruikt in Oost-Europa als lingua franca. Frans wordt gebruikt in de handel met gebieden in Afrika en Spaans wordt voornamelijk gebruikt in Latijns-Amerika.

3 Survey-onderzoek

3.1 Voorstelling van het onderzoek

3.1.1 Bepaling van de populatie

Mijn populatie bestaat uit alle KMO's uit de Antwerpse Kempen. Van het VLAO² ontving ik de adressen van alle KMO's uit de provincie Antwerpen die zich bij dit agentschap hebben geregistreerd. Dit zijn er 15.825. Dit gebied is echter groter dan de Antwerpse Kempen, dus niet alle ondernemingen uit deze lijst behoren tot mijn populatie. Ik moest dus alle ondernemingen die deel uitmaken van de Antwerpse Kempen uitslecteren. Om te kunnen bepalen welke gemeenten juist tot de Antwerpse Kempen behoren en welke niet, heb ik mij gebaseerd op het volgende kaartje:

Figuur 2: Vlaamse regio's



About Belgium

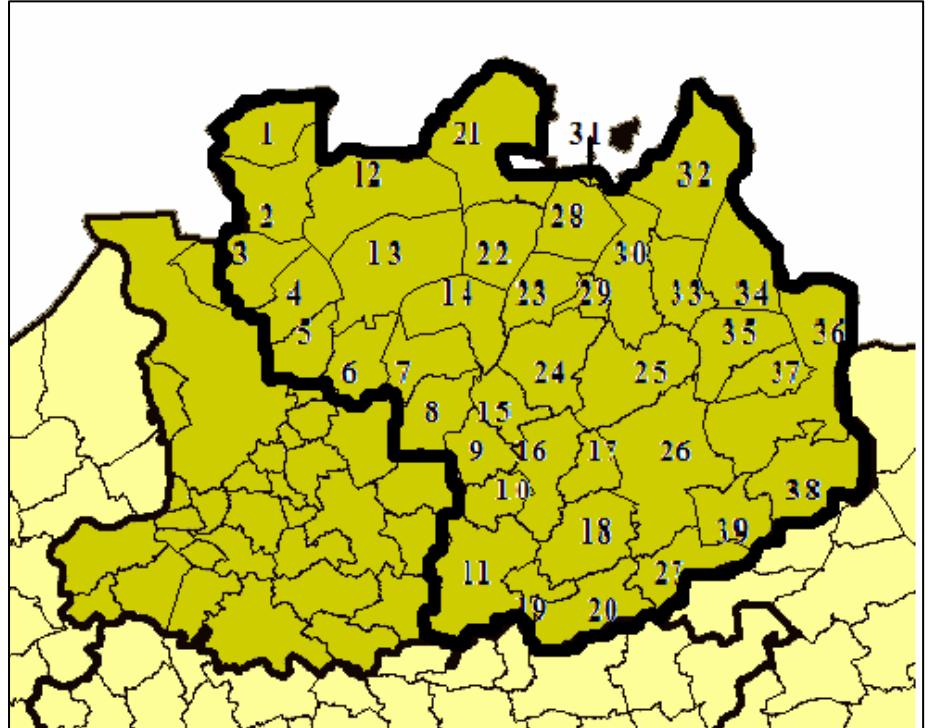
<http://www.aboutbelgium.net/fotos/vlregio.GIF>

Aan de hand hiervan ben ik op zoek gegaan naar alle gemeenten die binnen de zone van de Antwerpse Kempen gelegen zijn. Ik kwam hierbij tot de volgende gemeenten:

² VLAO = Vlaams Agentschap Ondernemen. Het VLAO is het aanspreekpunt voor starters en ondernemingen in Vlaanderen voor alles waarbij een bedrijf op de overheid beroep kan doen of met de overheid in contact komt. VLAO is in 2006 ontstaan uit de bedrijfsbegeleidingsdiensten van de Vlaamse Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappijen (GOM) en het Vlaams Instituut voor Zelfstandige Ondernemen (VIZO). Het VLAO heeft één hoofdzetel in Brussel en vijf provinciale diensten in de provinciehoofdsteden (Antwerpen, Hasselt, Gent, Leuven en Brugge).

1. Essen
2. Kalmthout
3. Kappellen
4. Brasschaat
5. Schoten
6. Schilde
7. Zoersel
8. Zandhoven
9. Grobbendonk
10. Herenthout
11. Heist-op-den-berg
12. Wuustwezel
13. Brecht
14. Malle
15. Vorselaar
16. Herentals
17. Olen
18. Westerlo
19. Hulshout
20. Herselt
21. Hoogstraten
22. Rijkevorsel
23. Beerse
24. Lille
25. Kasterlee
26. Geel
27. Laakdal
28. Merksplas
29. Vosselaar
30. Turnhout
31. Baarle-Hertog
32. Ravels
33. Oud-Turnhout
34. Arendonk
35. Retie
36. Dessel
37. Mol
38. Balen
39. Meerhout

Figuur 3: Gemeenten Antwerpse Kempen



http://www2.vlaanderen.be/ned/sites/gemeenten/NASApp/cs/ContentServer/index_8.html

In de lijst die ik ontving van het VLAO werd ook een belcode opgenomen. Deze duidt aan hoeveel werknemers er in de onderneming tewerkgesteld zijn. Deze codes zijn als volgt:

Belcode 1 = 0 – 4 werknemers

Belcode 2 = 5 – 9 werknemers

Belcode 3 = 10 – 19 werknemers

Belcode 4 = 20 – 49 werknemers

Belcode 5 = 50 – 99 werknemers

Belcode 6 = 100 – 199 werknemers

Ondernemingen met minder dan 5 en meer dan 100 werknemers zijn niet relevant voor mijn onderzoek. Ik ga ervan uit dat bedrijven met minder dan 5 werknemers weinig tot geen nood hebben aan vreemde talen en dus hoogst waarschijnlijk ook niet zullen antwoorden waardoor de responsratio alleen maar zal dalen. Bedrijven met meer dan 100 werknemers zijn ook uitgesloten op basis van de gehanteerde definitie van KMO, nl. een onderneming met minder dan 100 werknemers. Uiteindelijk kwam ik zo tot een populatie van 3.915 KMO's.

3.1.2 Bepaling van de grootte van de steekproef

Om te weten hoe groot de steekproef moest zijn bij een populatie van 3.915, heb ik 'tabel 6.1 Sample sizes for different sizes of population at a 95 per cent level of certainty' (J. Broeckmans, 2004) geraadpleegd. Deze tabel geeft aan dat je bij een populatie van 2.000, minstens 322 ondernemingen moet ondervragen en bij een populatie van 5.000, minstens 357 opdat de steekproef een representatief beeld zou geven van de populatie. Hierbij werd rekening gehouden met een foutenmarge van 5%. Deze marge zegt iets over de betrouwbaarheid van het resultaat. Meestal wordt een betrouwbaarheidsinterval gekozen van 95 of 99%. Dit wil zeggen dat men voor 95 of 99% zeker is dat het bekomen resultaat juist is (binnen het betrouwbaarheidsinterval ligt). Omdat 3.915 tussen 2.000 en 5.000 ligt zal ik het gemiddelde nemen van 357 en 322, dit is 339.

Er moet echter ook rekening worden gehouden met non-respons. Respondenten kunnen immers weigeren mee te werken, of ze behoren niet tot de populatie behoren of ze zijn onbereikbaar (vb. foutief emailadres). Het is dus niet voldoende precies 339 KMO's te contacteren. Voor postenquêtes is een responsratio van 30% redelijk, voor interviews is dit 50% (J. Broeckmans, 2004). Omdat ik veronderstel dat men sneller zal reageren op een online-enquête dan op een postenquête neem ik een responsratio van 40%. Rekening houdend met deze responsratio kan de werkelijke steekproefgrootte berekend worden met de volgende formule:

$$n^a = \frac{n \times 100}{re\%}$$

$$= \frac{339 \times 100}{40} = 848$$

n^a : werkelijke steekproefgrootte

n : minimum steekproefgrootte voor een populatie van 3.915

$re\%$: verwachte responsratio

In totaal moeten dus 848 ondernemingen gecontacteerd worden bij een non-respons van 60%. De (non-)respons kan enkel gecontroleerd worden door de binnengekomen enquêtes te tellen en te controleren of ze volledig en door de juiste persoon zijn ingevuld.

3.1.3 Keuze van de steekproef

Zoals al eerder vermeld, bestaat de steekproef uit 3.915 ondernemingen. Hieruit trek ik mijn steekproefeenheden. Dit gebeurt met een systematische trekking. Hiervoor moet een steekproef fractie berekend worden. De steekproef fractie is gelijk aan de verhouding tussen de steekproef (n) en de populatie (N). Dit geeft in dit onderzoek een steekproef fractie van $848/3.915 = 1/5$. Dit betekent dat ik elke vijfde onderneming uit de populatie moet nemen. Hierbij vertrek ik van een willekeurig getrokken onderzoekseenheid uit de lijst van alle onderzoekseenheden.

De respondenten worden gecontacteerd via een online-enquête. Daartoe ben ik op zoek gegaan naar de emailadressen van deze ondernemingen. Vervolgens heb ik aan al deze ondernemingen een bericht gestuurd met hierin de link naar de online-enquête. Ook heb ik een einddatum gesteld voor het terugsturen van de enquête, nl. 6 april, zodat ik na deze datum een herinnering kon sturen aan wie de vragenlijst nog niet invulde en om tegelijk een dankwoordje te richten aan tot wie de vragenlijst reeds terugstuurde. Doordat de respondenten de keuze hebben om anoniem te blijven, weet ik niet precies wie de enquête reeds invulde en wie niet. Daarom werd de herinnering opnieuw aan alle ondernemingen uit de steekproef verzonden.

3.1.4 Opstelling van de vragenlijst

Om te komen tot mijn vragenlijst heb ik eerst een literatuurstudie uitgevoerd, zoals besproken in hoofdstuk 2. Deze wilde nagaan wat de meest gestelde vragen zijn, welke

problemen zich situeren op dit gebied en welke informatie belangrijk is voor dit onderzoek. Na deze studie ben ik overgegaan tot het samenstellen van de vragenlijst. Deze is ingedeeld in 5 grote delen:

1. Profiel van de respondent en de onderneming
2. Contacten in vreemde talen
3. Aard van de gebruikte vreemde-talenkennis
4. Sollicitatie
5. Problemen in verband met vreemde-talenkennis

Omdat het internet wereldwijd zijn intrede heeft gedaan, en zeker in de bedrijfswereld, besloot ik de enquête online te zetten. Ik oordeelde trouwens dat de responsratio bij een online enquête hoger zou liggen dan bij een postenquête. Ik maakte gebruik van het computerprogramma SNAP9 voor het ontwerpen van mijn online enquête. Sommige vraagstellingen op papier waren echter niet mogelijk met het programma. Zo had ik verschillende vragen in tabelvorm waarbij de respondent percentages moest invullen in elk vakje (zie figuur 3).

Vervolgens werd een proefversie van de vragenlijst gepubliceerd op het internet voor een testperiode van één week om de enquête in te vullen. Familie, vrienden en studiegenoten werden opgetrommeld. Deze test bood de kans eventuele problemen te detecteren en te corrigeren. Enkele kleine aanpassingen gebeurden. De enquête werd dan definitief gepubliceerd.

3.2 Feitelijke dataverzameling

Eens de vragenlijst online stond, kon begonnen worden met het versturen van de e-mails naar alle ondernemingen uit de steekproef. Hierin stond de link waarop de enquête te vinden was (<http://cidondsrv.uhasselt.be/survey/VTB/>). De respondent kwam dan met één enkele klik bij de enquête. Als de respondent aan het einde van de vragenlijst op de knop 'Submit' klikte werd er automatisch een bericht verstuurd naar mijn e-mailadres (tinne.leysen@student.uhasselt.be) met hierin alle gegevens. Deze gegevens waren zo echter niet leesbaar. De teruggezonden e-mail bestond alleen uit codetaal. Om deze gegevens te kunnen verwerken en interpreteerbaar te maken, moesten de ontvangen berichten overgebracht worden naar MS Outlook omdat SNAP enkel hieruit de gegevens

kan ophalen. Als dit was gebeurd hoefde ik enkel SNAP9 opnieuw te openen en via 'Data entry' en 'Import' werden de gegevens automatisch opgenomen in het programma. Ik kon dan voor elke respondent de gegevens bekijken.

In het totaal heb ik 840 e-mails verzonden, wat bijna het berekende aantal 848 is. De responsratio ligt echter veel lager dan verwacht. Slechts 139 enquêtes werden ingevuld. Dit geeft een responsratio van 16,5%. De steekproef is dus te klein om representatief te zijn, want hiervoor moesten 339 respondenten de vragenlijst invullen. Maar door gebrek aan tijd - het opzoeken van de e-mailadressen nam heel veel tijd in beslag - heb ik besloten om met deze steekproef verder te gaan. De resultaten die ik zal bekomen moeten dus voorzichtig geïnterpreteerd worden. Omdat de behaalde steekproef te beperkt is, zullen deze resultaten kunnen afwijken van de populatie. Dit wil zeggen dat er een kans bestaat dat de conclusies die in dit onderzoek genomen worden niet opgaan voor de populatie.

3.3 Verwerking van de gegevens

Voor de verwerking van de gegevens heb ik gebruik gemaakt van het programma SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Deze software is speciaal ontwikkeld voor het bewerken en analyseren van data met statistische technieken. Het laat toe frequentie- en kruistabellen op te stellen. De eerste geven de mogelijkheid na te gaan hoe de respondenten hebben geantwoord op de enquêtevragen. Ze geven aan hoeveel keer elk antwoord voorkomt. Zo kan men een algemeen beeld scheppen van de antwoordmogelijkheden. Kruistabellen daarentegen geven de verbanden weer tussen verschillende variabelen die zijn opgenomen in de enquête.

Om deze bewerkingen te kunnen uitvoeren, moeten alle antwoorden worden opgenomen in een datamatrix (SPSS). Hiertoe moeten alle variabelen van de enquête een code krijgen. Deze codering is terug te vinden in bijlage 5.

4 Resultaten van het onderzoek

Dit hoofdstuk zal uit twee grote delen bestaan. In het eerste wordt aan de hand van frequentietabellen een overzicht gegeven van de antwoorden om een algemeen beeld te schetsen van de KMO's en zijn respondenten. Het tweede daarentegen zal de verbanden blootleggen tussen de verschillende variabelen. Hieruit zullen dan de conclusies voor dit onderzoek getrokken worden.

4.1 Profiel van de respondenten en de ondernemingen

4.1.1 Kenmerken van de respondenten

Tabel 1: Functie van de respondenten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Zaakvoerder/bestuurder	75	54,0	54,3	54,3
	Administratief medewerker	26	18,7	18,8	73,2
	Commercieel medewerker	14	10,1	10,1	83,3
	Technisch medewerker	2	1,4	1,4	84,8
	Secretariaat medewerker	9	6,5	6,5	91,3
	Andere	12	8,6	8,7	100,0
	Total	138	99,3	100,0	
Missing	Geen antwoord	1	,7		
Total		139	100,0		

Zoals je kan afleiden uit tabel 1, werd de enquête het meeste ingevuld door zaakvoerders en bestuurders (54,3%) gevolgd door administratieve medewerkers (18,8%) en commerciële medewerkers (10,1%). Slechts 16,4% gaf aan een andere functie uit te voeren in de onderneming. Hiermee werd dus de doelstelling bereikt om vooral zaakvoerders/bestuurders en administratieve medewerkers te ondervragen om een duidelijk beeld te krijgen van de talenbehoeften in accountancy- en boekhoudafdelingen (zie 1.1).

Tabel 2: Opleiding die de respondenten genoten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Economisch/administratief	67	48,2	48,9	48,9
	Technisch/ingenieur	29	20,9	21,2	70,1
	Juridisch/recht	1	,7	,7	70,8
	Wetenschappelijk	4	2,9	2,9	73,7
	Vertaler/tolk	7	5,0	5,1	78,8
	Andere	29	20,9	21,2	100,0
	Total	137	98,6	100,0	
Missing	Geen antwoord	2	1,4		
Total		139	100,0		

Bijna de helft van de respondenten (48,9%) blijkt een economische of administratieve opleiding te hebben gevolgd. Op de tweede plaats komt de vorming van ingenieur/technische aard alsook de categorie 'Andere' met 21,2%. Slechts één persoon gaf aan een juridisch/recht opleiding te hebben gehad. 2,9% genoot een wetenschappelijke opleiding en 5,1% een vertaler/tolk opleiding.

Tabel 3: Hoogst behaald diploma

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lagere cyclus secundair onderwijs	11	7,9	8,0	8,0
	Hogere cyclus secundair onderwijs	44	31,7	31,9	39,9
	Hoger onderwijs van het korte type	44	31,7	31,9	71,7
	Universiteit/hoger onderwijs van het lange type	39	28,1	28,3	100,0
	Total	138	99,3	100,0	
Missing	Geen antwoord	1	,7		
Total		139	100,0		

Opmerkelijk hier is dat 31,9% van de respondenten slechts een diploma van hogere cyclus secundair onderwijs behaalde, en dus niet verder gestudeerd heeft aan een hogeschool of universiteit. Het is echter een gedeelde eerste plaats met 'hoger onderwijs van het korte type'. 28,3% daarentegen volgde een opleiding aan de universiteit of in het hoger onderwijs van het lange type. Slechts 8,0% gaf aan een diploma van lagere cyclus secundair onderwijs als eindkwalificatie te hebben behaald. Eén respondent gaf geen antwoord op deze vraag.

4.1.2 Kenmerken van de ondernemingen

Tabel 4: Aantal werknemers in de onderneming

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 10	49	35,3	35,3	35,3
10-24	52	37,4	37,4	72,7
25-49	17	12,2	12,2	84,9
50-100	21	15,1	15,1	100,0
Total	139	100,0	100,0	

De meeste ondernemingen die deelnamen aan de enquête hebben 10 tot 24 werknemers (37,4%), op de voet gevolgd door de groep met minder dan 10 personeelsleden (35,3%). 12,2% telt 25 tot 49 werknemers en 15,1% heeft er 50 tot 100. Dit laatste is echter een vreemd resultaat. In de tabel kan men immers lezen dat 21 van de respondenten aangeven dat hun onderneming tussen de 50 en de 100 personeelsleden telt. Volgens de lijst van het VLAO heb ik slechts 21 bedrijven met code 5 (50-100 werknemers) aangeschreven. Dit wil dus zeggen dat ofwel deze alle de enquête hebben ingevuld, ofwel dat er verschillende KMO's zijn die na hun inschrijving bij het agentschap, aanzienlijk gegroeid zijn.

Tabel 5: Sector waartoe de onderneming behoort

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Primair	5	3,6	3,6	3,6
Secundair	58	41,7	42,3	46,0
Tertiair	73	52,5	53,3	99,3
Quartair	1	,7	,7	100,0
Total	137	98,6	100,0	
Missing Geen antwoord	2	1,4		
Total	139	100,0		

De meeste KMO's in deze steekproef behoren tot de tertiaire sector (53,3%), gevolgd door de secundaire met 42,3% van de ondernemingen. 3,6% van de ondernemingen is actief in de primaire en slechts 0,7%, of één onderneming, geeft aan te behoren tot de quartaire sector. Twee respondenten gaven geen antwoord op deze vraag.

4.1.3 Mate van gebruik van vreemde talen in handelscontacten

Tabel 6: Frequentie contact met anderstalige ondernemingen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Meerdere malen per dag	49	35,3	35,3	35,3
	Gemiddeld enkele malen per week	28	20,1	20,1	55,4
	Gemiddeld één maal per week	15	10,8	10,8	66,2
	Minder dan wekelijks	35	25,2	25,2	91,4
	Nooit	12	8,6	8,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

De meerderheid van de KMO's (35,3%) heeft meerdere malen per dag contacten met anderstalige ondernemingen. 20,1% geeft aan gemiddeld enkele malen per week anderstalige contacten te hebben. 10,8% heeft gemiddeld één maal per week contacten in een vreemde taal en 25,2% minder dan wekelijks. Slechts 8,6% beweert nooit contacten te hebben met anderstalige ondernemingen. Dit wil zeggen dat maar liefst 91,4% van de ondernemingen in aanraking komt met vreemde talen in het bedrijfsproces. Dit wijst dus al op het belang van vreemde talen in de ondernemingen.

Tabel 7: Vreemde taal die het meest gebruikt wordt in de onderneming

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Duits	21	16,5%	16,5%
	Frans	74	58,3%	74,8%
	Engels	32	25,2%	100,0%
	Andere	0	0,0%	100,0%
	Totaal	127		
Missing		12		
Total		139		

Aan de respondenten werd gevraagd een rangschikking te maken van de talen naar gebruik binnen de onderneming. Hieruit blijkt dat Frans meestal (in 58,3% van de gevallen) de eerste vreemde taal is en dus ook het meest gebruikt wordt. Het Frans wordt gevolgd door het Engels met 25,2% en het Duits met 16,5%. Hieruit leiden we de hiërarchie Frans-Engels-Duits af. De vraag werd door 12 respondenten niet ingevuld, dit zijn de 12 ondernemingen die nooit contacten blijken te hebben met anderstalige ondernemingen (zie tabel 6).

Tabel 8: Vreemde taal die het minst gebruikt wordt in de onderneming

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Duits	54	42,6%	16,5%
	Frans	13	10,2%	52,8%
	Engels	47	37,0%	89,8%
	Andere	13	10,2%	100,0%
	Totaal	127		
Missing		12		
Total		139		

Tabel 8 zou het tegenbeeld van de vorige tabel moeten zijn. Dit is ook het geval: het Duits wordt het minst gebruikt, daarna het Engels en op de laatste plaats het Frans. De keuze 'Andere' werd enkel aangeduid indien de respondent ook duidelijk aangaf over welke taal het dan gaat. In de meeste gevallen gaat het om de volgende talen: Spaans en Italiaans. Deze twee talen worden dus slechts door 10,2% van de ondernemingen gebruikt in contacten met anderstalige bedrijven.

4.1.4 Omzet gerealiseerd in anderstalige gebieden

Tabel 9: Omzet geleverd aan Franstalig gebied

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0%	48	34,5	34,5	34,5
	1-9%	29	20,9	20,9	55,4
	10-24%	19	13,7	13,7	69,1
	25-49%	13	9,4	9,4	78,4
	50-100%	30	21,6	21,6	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Slechts 34,5% van alle ondervraagde ondernemingen beweert geen omzet te leveren aan Franstalige gebieden. Dit wil zeggen dat 65,5% wel goederen levert aan Franstalige regio's waarvan zelfs 21,6% zegt meer dan de helft van zijn omzet te realiseren in deze gebieden. 20,9% van alle ondernemingen die handel drijven met Franstalige afzetgebieden behaalt een omzet tussen 1 en 9%, 13,7% tussen 10 en 24% en 9,4% tussen 25 en 49%.

Tabel 10: Omzet geleverd aan Duitstalig gebied

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0%	81	58,3	58,3	58,3
	1-9%	28	20,1	20,1	78,4
	10-24%	15	10,8	10,8	89,2
	25-49%	12	8,6	8,6	97,8
	50-100%	3	2,2	2,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Tabel 11: Omzet geleverd aan Engelstalig gebied

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0%	85	61,2	61,2	61,2
	1-9%	21	15,1	15,1	76,3
	10-24%	13	9,4	9,4	85,6
	25-49%	13	9,4	9,4	95,0
	50-100%	7	5,0	5,0	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Hoewel we uit tabel 7 de taalhiërarchie Frans-Engels-Duits afleidden, gaat deze blijkbaar niet op voor de gerealiseerde omzet. Tabellen 10 en 11 tonen dat er meer omzet wordt geleverd aan Duitstalige gebieden dan aan Engelstalige. 58,3% beweert geen goederen te leveren aan Duitstalige regio's in tegenstelling tot 61,2% bij de Engelstalige. Als er echter wordt gehandeld met deze beide gebieden, dan gaat de grootste omzet naar de Engelstalige. Want 14,4% van de ondernemingen beweert meer dan 25% van zijn omzet te realiseren in Engelstalige gebieden, voor de Duitstalige gebieden is dit slechts 10,8%. De verschillen zijn echter heel miniem.

Als er omzet wordt gerealiseerd in Duitstalige of Engelstalige gebieden is dit meestal een zeer kleine. Als 41,7% van alle ondernemingen een omzet realiseert in het Duitstalig gebied, zal deze voor bijna de helft van deze KMO's (20,1%) kleiner zijn dan 9%. Ook voor de contacten met Engelstalige gebieden zien we hetzelfde patroon. Van alle ondernemingen die werken met een Engelstalig gebied (38,8%), realiseert 38,9% (15,5/38,8) er een omzet kleiner dan 9%.

Tabel 12: Omzet geleverd aan Spaanstalig gebied

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0%	123	88,5	88,5	88,5
	1-9%	11	7,9	7,9	96,4
	10-24%	4	2,9	2,9	99,3
	25-49%	1	,7	,7	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

88,5% van de ondernemingen beweert geen omzet te realiseren in Spaanstalige gebieden. Van de KMO's die wel omzet leveren aan deze regio's haalt de grootste groep (7,9%) er maximaal 9% van zijn omzet.

Tabel 13: Omzet geleverd aan anderstalige gebieden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0%	128	92,1	92,1	92,1
	1-9%	5	3,6	3,6	95,7
	10-24%	3	2,2	2,2	97,8
	25-49%	3	2,2	2,2	100,0
	Total	139	100,0	100,0	

Van alle ondervraagde KMO's geeft 7,9% aan contacten te hebben met anderstalige gebieden. 2,2% beweert zelfs tot 49% van zijn omzet in deze regio's te realiseren. Tot de anderstalige gebieden behoren: Italië, Portugal, Denemarken, Noorwegen, Rusland, Oost-Europa en Azië.

4.1.5 Verbonden met anderstalige ondernemingen

Tabel 14: Verbonden met anderstalige ondernemingen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee, niet verbonden	107	77,0	84,9	84,9
	Ja, verbonden	19	13,7	15,1	100,0
	Total	126	90,6	100,0	
Missing	Geen antwoord	13	9,4		
Total		139	100,0		

Van alle ondernemingen die een antwoord gaven op deze vraag, blijkt 15,1% verbonden te zijn met een anderstalige onderneming.

Tabel 15: Voertaal met verbonden anderstalige ondernemingen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Voertaal = Duits	2	1,4	11,1	11,1
	Voertaal = Frans	1	,7	5,6	16,7
	Voertaal = Engels	8	5,8	44,4	61,1
	Meerdere voertalen	7	5,0	38,9	100,0
	Total	18	12,9	100,0	
Missing	Geen antwoord	121	87,1		
Total		139	100,0		

Als de onderneming verbonden is met een anderstalige onderneming, is in 44,4% van de gevallen de voertaal het Engels. Op de tweede plaats komt het Duits met 11,1% gevolgd door het Frans met 5,6%. Opmerkelijk is het hoge percentage van 'meerdere voertalen' (38,9%). Wijst dit op het feit dat deze KMO's verbonden zijn met meerdere ondernemingen en dat de voertaal telkens anders is? De mogelijke combinaties waren: Duits-Frans-Engels (2x), Duits-Engels (3x), Frans-Engels en Duits-Frans. Eén respondent gaf echter geen antwoord op de vraag over de voertaal hoewel deze wel verbonden bleek te zijn.

4.1.6 Algemene versus vaktechnische taalvaardigheid

Tabel 16: Algemene taalvaardigheid

	Algemene taalvaardigheid Duits		Algemene taalvaardigheid Frans		Algemene taalvaardigheid Engels		Algemene taalvaardigheid Andere	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Ja	14	12,5%	65	58,0%	33	29,5%		
Nee	98	87,5%	47	42,0%	79	70,5%	112	100,0%

Tabel 17: Vaktechnische of economisch/industriële gerichte taalvaardigheid

	Vaktechnische taalvaardigheid Duits		Vaktechnische taalvaardigheid Frans		Vaktechnische taalvaardigheid Engels		Vaktechnische taalvaardigheid Andere	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Ja	26	21,7%	62	51,7%	29	24,2%	3	2,5%
Nee	94	78,3%	58	48,3%	91	75,8%	117	97,5%

Aan de respondenten werden de volgende vragen gesteld: "Bij het gebruik van vreemde talen heeft u vooral nood aan algemene taalvaardigheid in één van de volgende talen:" en "Bij het gebruik van vreemde talen heeft u vooral nood aan vaktechnische of economisch/industriële gerichte talenkennis, specifiek voor de onderneming/sector, in:"

Voor beide taalvaardigheden blijkt men het meeste nood te hebben aan Frans. Voor algemene taalvaardigheid is dit 58%, voor vaktechnische taalvaardigheid 51,7%. Op de tweede plaats komt het Engels met respectievelijk 29,5% en 24,2% en op de derde plaats volgt het Duits met 12,5% respectievelijk 21,7%. Voor de vaktechnische taalvaardigheid heeft men echter in sommige ondernemingen ook nood aan andere talen (2,5%), deze andere talen zijn Spaans en Italiaans. Dit blijkt niet het geval te zijn bij algemene taalvaardigheid.

4.1.7 Aard van de gebruikte vreemde talenkennis: per taal

Dit deel verduidelijkt welke communicatiemediën worden gebruikt per taal. Dit geeft een indirect beeld van de verwachte vaardigheden (lezen, spreken, schrijven) voor elke taal.

a) Frans

Tabel 18: Brief Frans

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	1	,7	,9	,9
	25-49%	10	7,2	8,5	9,4
	10-24%	36	25,9	30,8	40,2
	1-9%	44	31,7	37,6	77,8
	0%	26	18,7	22,2	100,0
	Total	117	84,2	100,0	
Missing	Geen antwoord	22	15,8		
Total		139	100,0		

Tabel 19: E-mail Frans

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	17	12,2	14,5	14,5
	25-49%	23	16,5	19,7	34,2
	10-24%	36	25,9	30,8	65,0
	1-9%	29	20,9	24,8	89,7
	0%	12	8,6	10,3	100,0
	Total	117	84,2	100,0	
Missing	Geen antwoord	22	15,8		
Total		139	100,0		

Tabel 20: Fax Frans

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	2	1,4	1,7	1,7
	25-49%	8	5,8	6,8	8,5
	10-24%	34	24,5	29,1	37,6
	1-9%	48	34,5	41,0	78,6
	0%	25	18,0	21,4	100,0
	Total	117	84,2	100,0	
Missing	Geen antwoord	22	15,8		
Total		139	100,0		

Tabel 21: Persoonlijk contact Frans

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	14	10,1	12,0	12,0
	25-49%	19	13,7	16,2	28,2
	10-24%	38	27,3	32,5	60,7
	1-9%	27	19,4	23,1	83,8
	0%	19	13,7	16,2	100,0
	Total	117	84,2	100,0	
Missing	Geen antwoord	22	15,8		
Total		139	100,0		

Tabel 22: Telefoon/GSM Frans

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	37	26,6	31,6	31,6
	25-49%	33	23,7	28,2	59,8
	10-24%	34	24,5	29,1	88,9
	1-9%	11	7,9	9,4	98,3
	0%	2	1,4	1,7	100,0
	Total	117	84,2	100,0	
Missing	Geen antwoord	22	15,8		
Total		139	100,0		

Voor het Frans kunnen we vaststellen dat vooral telefoon/GSM-gesprekken worden gevoerd (98,3%) en e-mails worden geschreven (89,7%). Voor de telefoon is het opvallend dat zelfs 26,6%, dit is één vierde van alle ondernemingen, dit medium voor meer dan 50% gebruikt. Dit wil zeggen dat voor deze ondernemingen de contacten in het Frans voornamelijk gebeuren via telefoon/GSM. De hiërarchie voor het Frans is als volgt:

- telefoon/GSM,
- e-mail en persoonlijk contact,
- fax en brief.

b) Engels

Tabel 23: Brief Engels

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	2	1,4	1,9	1,9
	25-49%	10	7,2	9,3	11,1
	10-24%	31	22,3	28,7	39,8
	1-9%	38	27,3	35,2	75,0
	0%	27	19,4	25,0	100,0
	Total	108	77,7	100,0	
Missing	Geen antwoord	31	22,3		
Total		139	100,0		

Tabel 24: E-mail Engels

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	27	19,4	25,0	25,0
	25-49%	25	18,0	23,1	48,1
	10-24%	36	25,9	33,3	81,5
	1-9%	12	8,6	11,1	92,6
	0%	8	5,8	7,4	100,0
	Total	108	77,7	100,0	
Missing	Geen antwoord	31	22,3		
Total		139	100,0		

Tabel 25: Fax Engels

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	3	2,2	2,8	2,8
	25-49%	6	4,3	5,6	8,3
	10-24%	31	22,3	28,7	37,0
	1-9%	39	28,1	36,1	73,1
	0%	29	20,9	26,9	100,0
	Total	108	77,7	100,0	
Missing	Geen antwoord	31	22,3		
Total		139	100,0		

Tabel 26: Telefoon/GSM Engels

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	26	18,7	24,1	24,1
	25-49%	28	20,1	25,9	50,0
	10-24%	37	26,6	34,3	84,3
	1-9%	11	7,9	10,2	94,4
	0%	6	4,3	5,6	100,0
	Total	108	77,7	100,0	
Missing	Geen antwoord	31	22,3		
Total		139	100,0		

Tabel 27: Persoonlijk contact Engels

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	6	4,3	5,6	5,6
	25-49%	18	12,9	16,7	22,2
	10-24%	27	19,4	25,0	47,2
	1-9%	29	20,9	26,9	74,1
	0%	28	20,1	25,9	100,0
	Total	108	77,7	100,0	
Missing	Geen antwoord	31	22,3		
Total		139	100,0		

Ook voor het Engels vormen het voeren van telefoon/GSM-gesprekken (94,4%) en het schrijven van e-mails (92,6%) de top twee. Voor het Engels krijgen we de volgende hiërarchie: 1. telefoon/GSM en e-mail 2. brief, persoonlijk contact en fax.

c) Duits

Tabel 28: Brief Duits

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	2	1,4	1,9	1,9
	25-49%	3	2,2	2,9	4,8
	10-24%	32	23,0	30,8	35,6
	1-9%	32	23,0	30,8	66,3
	0%	35	25,2	33,7	100,0
	Total	104	74,8	100,0	
Missing	Geen antwoord	35	25,2		
Total		139	100,0		

Tabel 29: E-mail Duits

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	16	11,5	15,4	15,4
	25-49%	20	14,4	19,2	34,6
	10-24%	27	19,4	26,0	60,6
	1-9%	19	13,7	18,3	78,8
	0%	22	15,8	21,2	100,0
	Total	104	74,8	100,0	
Missing	Geen antwoord	35	25,2		
Total		139	100,0		

Tabel 30: Fax Duits

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	4	2,9	3,8	3,8
	25-49%	7	5,0	6,7	10,6
	10-24%	31	22,3	29,8	40,4
	1-9%	31	22,3	29,8	70,2
	0%	31	22,3	29,8	100,0
	Total	104	74,8	100,0	
Missing	Geen antwoord	35	25,2		
Total		139	100,0		

Tabel 31: Telefoon/GSM Duits

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	36	25,9	34,6	34,6
	25-49%	24	17,3	23,1	57,7
	10-24%	27	19,4	26,0	83,7
	1-9%	11	7,9	10,6	94,2
	0%	6	4,3	5,8	100,0
	Total	104	74,8	100,0	
Missing	Geen antwoord	35	25,2		
Total		139	100,0		

Tabel 32: Persoonlijk contact Duits

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50-100%	14	10,1	13,5	13,5
	25-49%	10	7,2	9,6	23,1
	10-24%	27	19,4	26,0	49,0
	1-9%	29	20,9	27,9	76,9
	0%	24	17,3	23,1	100,0
	Total	104	74,8	100,0	
Missing	Geen antwoord	35	25,2		
Total		139	100,0		

Voor het Duits vinden we dezelfde hiërarchie als voor het Frans:

- telefoon/GSM,
- e-mail en persoonlijk contact,
- fax en brief.

4.1.8 Aard van de gebruikte vreemde talenkennis: medium

a) Brief/Formulier

Tabel 33: Brief/formulier

	Brief Frans tov andere talen		Brief Engels tov andere talen		Brief Duits tov andere talen	
	Count	%	Count	%	Count	%
0%	5	5,1%	10	10,1%	22	22,2%
1-9%	13	13,1%	14	14,1%	21	21,2%
10-24%	8	8,1%	21	21,2%	26	26,3%
25-49%	28	28,3%	25	25,3%	17	17,2%
50-100%	45	45,5%	29	29,3%	13	13,1%

Voor de brief/formulier is het duidelijk dat deze voornamelijk wordt geschreven in het Frans, gevolgd door respectievelijk het Engels en het Duits. Dit kan je zien doordat maar 5,1% van de ondernemingen geen brieven opstelt in het Frans, hoewel dit voor het Engels 10,1% is en voor het Duits zelfs 22,2%. Bijna de helft (45,5%) van de ondernemingen schrijft meer dan de helft van zijn brieven in het Frans. Voor het Engels is dit 29,3% en voor het Duits is dit slechts 13,1%. Voor het opstellen van brieven herkennen we dus opnieuw de hiërarchie: Frans-Engels-Duits.

b) E-mail*Tabel 34: E-mail*

	E-mail Frans tov andere talen		E-mail Engels tov andere talen		E-mail Duits tov andere talen	
	Count	%	Count	%	Count	%
0%	4	3,8%	9	8,7%	21	20,2%
1-9%	17	16,3%	12	11,5%	24	23,1%
10-24%	14	13,5%	20	19,2%	22	21,2%
25-49%	26	25,0%	27	26,0%	24	23,1%
50-100%	43	41,3%	36	34,6%	13	12,5%

Ook hier zien we hetzelfde resultaat als bij de brief/formulier. Het meest wordt de e-mail geschreven in het Frans daarna in het Engels en als laatste in het Duits. Het verschil tussen het Frans en het Engels is echter veel kleiner, met 41,3% van de bedrijven die meer dan de helft van hun e-mails in het Frans schrijven tegenover 34,6% van alle ondernemingen die dit doen in het Engels.

c) Fax*Tabel 35: Fax*

	Fax Frans tov andere talen		Fax Engels tov andere talen		Fax Duits tov andere talen	
	Count	%	Count	%	Count	%
0%	4	4,1%	9	9,2%	19	19,4%
1-9%	13	13,3%	13	13,3%	24	24,5%
10-24%	11	11,2%	23	23,5%	21	21,4%
25-49%	22	22,4%	27	27,6%	21	21,4%
50-100%	48	49,0%	26	26,5%	13	13,3%

Het gebruik van de fax ligt in dezelfde lijn als het gebruik van e-mails en brieven. Het versturen van een fax gebeurt in 49% van de ondernemingen voor meer dan de helft in het Frans. 26,5% van de ondernemingen schrijft meer dan de helft van zijn faxen in het Engels en 13,3% van alle KMO's in het Duits. Dus ook hier geldt de hiërarchie Frans-Engels-Duits.

d) Telefoon/GSM en Persoonlijk contact

Tabel 36: Telefoon/GSM

	Telefoon Frans tov andere talen		Telefoon Engels tov andere talen		Telefoon Duits tov andere talen	
	Count	%	Count	%	Count	%
0%	2	1,9%	8	7,5%	18	16,8%
1-9%	16	15,0%	20	18,7%	29	27,1%
10-24%	10	9,3%	24	22,4%	24	22,4%
25-49%	24	22,4%	26	24,3%	20	18,7%
50-100%	55	51,4%	29	27,1%	16	15,0%

Tabel 37: Persoonlijk contact

	Persoonlijk contact Frans tov andere talen		Persoonlijk contact Engels tov andere talen		Persoonlijk contact Duits tov andere talen	
	Count	%	Count	%	Count	%
0%	2	2,0%	11	10,9%	19	18,8%
1-9%	13	12,9%	14	13,9%	21	20,8%
10-24%	12	11,9%	28	27,7%	26	25,7%
25-49%	24	23,8%	23	22,8%	22	21,8%
50-100%	50	49,5%	25	24,8%	13	12,9%

Voor het gebruik van telefoon/GSM (tabel 36) en het persoonlijk contact (tabel 37) krijgt men eveneens gelijklopende resultaten. Frans op één, Engels op twee en als laatste het Duits.

Voor alle media geldt dus dezelfde hiërarchie: Frans-Engels-Duits. Ondernemingen uit de Antwerpse Kempen hebben dus in de eerste plaats nood aan het Frans gevolgd door het Engels, gevolgd door het Duits.

4.1.9 Gebruik van talentesten bij de sollicitatie

Aan de respondenten werd de vraag gesteld of ze bij hun sollicitatie aan een talentest werden onderworpen. En als dit het geval was, voor welke talen en wat deze test dan precies inhield. Nadien werd aan alle respondenten, ook aan wie geen talentesten ondergingen, gevraagd hoeveel belang er werd gehecht aan vreemde-talenkennis bij hun sollicitatie.

Tabel 38: Talentest bij sollicitatie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nee	96	69,1	76,2	76,2
	Ja	30	21,6	23,8	100,0
	Total	126	90,6	100,0	
Missing	Geen antwoord	13	9,4		
Total		139	100,0		

Uit de enquête blijkt dat 23,8% van de respondenten bij hun sollicitatie één of meerdere talentesten moest ondergaan. 13 ondernemingen gaven echter geen antwoord op deze vraag, hieronder bevinden zich de 12 ondernemingen die aangaven nooit contacten te hebben met anderstalige ondernemingen of klanten.

Tabel 39: Belang gehecht aan vreemde-talenkennis bij sollicitatie

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Zeer veel	12	8,6	10,1	10,1
	Eerder veel	29	20,9	24,4	34,5
	Eerder weinig	48	34,5	40,3	74,8
	Geen	30	21,6	25,2	100,0
	Total	119	85,6	100,0	
Missing	Geen antwoord	20	14,4		
Total		139	100,0		

Het is verrassend dat hoewel slechts 23,8% van de respondenten werd gevraagd een talentest af te leggen, 74,8% van de ondervraagden aangeven dat er wel degelijk belang werd gehecht aan vreemde-talenkennis tijdens hun sollicitatiegesprek. Bij 34,5% werd er zelfs eerder veel tot zeer veel belang gehecht aan de talenkennis. Dit geeft aan dat de meeste ondernemingen belang hechten aan de talenkennis van hun werknemers en in principe ook een goede vreemde-talenkennis eisen maar dat dit niet altijd formeel getest wordt. Wellicht gaat men er op basis van de opleiding van de sollicitant vanuit dat hij/zij een goede kennis van vreemde talen beheerst.

a) Gesprek voeren*Tabel 39: Gesprek voeren*

	Gesprek voeren in het Frans		Gesprek voeren in het Duits		Gesprek voeren in het Engels		Gesprek voeren in een andere taal	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Nee			17	56,7%	8	26,7%	29	96,7%
Ja	30	100,0%	13	43,3%	22	73,3%	1	3,3%

Alle respondenten die aangaven dat hun vreemde-talenkennis werd getest bij hun sollicitatie moesten een gesprek voeren in het Frans. 43,3% van deze ondervraagden moesten een gesprek voeren in het Duits en zelfs 73,3% in het Engels. Één respondent gaf aan ook in het Italiaans een gesprek te hebben moeten voeren.

b) Woordenschatproef*Tabel 40: Woordenschatproef*

	Woordenschatproef Frans		Woordenschatproef Duits		Woordenschatproef Engels		Woordenschatproef andere taal	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Nee	25	83,3%	29	96,7%	28	93,3%	30	100,0%
Ja	5	16,7%	1	3,3%	2	6,7%		

De woordenschat werd bij niet zoveel sollicitanten getest. 16,7% van de ondervraagden die een talentest ondergingen werd gevraagd een woordenschatproef voor het Frans in te vullen. Voor het Duits was dit slechts 3,3% en voor het Engels 6,7%.

c) Maken van een opstel*Tabel 41: Maken van een opstel*

	Opstel maken in het Frans		Opstel maken in het Duits		Opstel maken in het Engels		Opstel maken in een andere taal	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Nee	27	90,0%	29	96,7%	29	96,7%	29	96,7%
Ja	3	10,0%	1	3,3%	1	3,3%	1	3,3%

Voor elke taal werd gevraagd een opstel te maken als talentest, dit echter in zeer beperkte mate. Slechts 3 respondenten werd gevraagd een opstel te maken in het Frans. Voor het Duits, het Engels en een andere taal (Italiaans) werd dit slechts aan één persoon gevraagd.

d) Zakelijke brief schrijven

Tabel 42: Zakelijke brief schrijven

	Brief schrijven in het Frans		Brief schrijven in het Duits		Brief schrijven in het Engels		Brief schrijven in een andere taal	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Nee	17	56,7%	25	83,3%	23	76,7%	29	96,7%
Ja	13	43,3%	5	16,7%	7	23,3%	1	3,3%

Het schrijven van een zakelijke brief werd ook voor elke taal gevraagd en dit aan verscheidene respondenten. Zo werd aan 43,3% van de ondervraagden gevraagd een zakelijke brief te schrijven in het Frans. Aan 16,7% werd dit gevraagd voor het Duits, aan 23,3% voor het Engels en aan 3,3% voor het Italiaans.

e) Samenvatting maken

Tabel 43: Samenvatting maken

	Samenvatting maken in het Frans		Samenvatting maken in het Duits		Samenvatting maken in het Engels		Samenvatting maken in een andere taal	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Nee	25	83,3%	29	96,7%	28	93,3%	29	96,7%
Ja	5	16,7%	1	3,3%	2	6,7%	1	3,3%

Aan weinig respondenten werd gevraagd een samenvatting te schrijven in een vreemde taal. Zo dit het geval was (16,7%), betrof het een Franse samenvatting.

4.1.10 Problemen bij het gebruik van vreemde talen

Tabel 44: Problemen bij het schrijven van brieven, e-mails, fax,...

	Problemen schrijven Frans		Problemen schrijven Duits		Problemen schrijven Engels		Problemen schrijven andere taal	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Nee	62	54,9%	61	54,0%	98	86,7%	107	94,7%
Ja	51	45,1%	52	46,0%	15	13,3%	6	5,3%

Deze tabel geeft duidelijk aan dat de meeste problemen bij het schrijven van brieven, e-mails en dergelijke meer worden gesignaleerd voor Duits en Frans. 46% van de respondenten, dit is bijna de helft, geeft aan problemen te ontmoeten bij het opstellen van brieven in het Duits. Het Frans volgt echter op de voet met 45,1%. Voor het Engels daarentegen ligt dit percentage eerder laag, 13,3% van de ondervraagden heeft moeilijkheden met het schrijven van brieven in deze taal. Het lage percentage voor 'Andere taal' heeft te maken met het feit dat deze taal/talen, zoals Spaans en Italiaans, weinig worden gebruikt in de ondervraagde KMO's.

Tabel 45: Problemen bij het lezen van brieven, e-mails, handleidingen,...

	Problemen lezen Frans		Problemen lezen Duits		Problemen lezen Engels		Problemen lezen andere taal	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Nee	94	89,5%	91	86,7%	99	94,3%	100	95,2%
Ja	11	10,5%	14	13,3%	6	5,7%	5	4,8%

Over het algemeen ondervindt men weinig problemen bij het lezen van brieven en handleidingen. De percentages liggen voor elke taal zeer laag, met het hoogste percentage (13,3%) voor het Duits. Op de tweede plaats komt het Frans met 10,5%, gevolgd door het Engels (5,7%) en een 'Andere taal' (4,8%).

Tabel 46: Problemen bij het spreken tot een vergadering, presentatie

	Problemen spreken Frans		Problemen spreken Duits		Problemen spreken Engels		Problemen spreken andere taal	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Nee	65	60,2%	69	63,9%	93	86,1%	105	97,2%
Ja	43	39,8%	39	36,1%	15	13,9%	3	2,8%

De meeste problemen bij het spreken ondervindt men voor het Frans (39,8%). Het Duits volgt echter op de voet met 36,1%. Ook hier zien we weer een vrij laag percentage voor het Engels (13,9%).

Tabel 47: Problemen bij het voeren van een persoonlijk gesprek of aan de telefoon

	Problemen gesprek voeren Frans		Problemen gesprek voeren Duits		Problemen gesprek voeren Engels		Problemen gesprek voeren andere taal	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Nee	62	56,4%	76	69,1%	91	82,7%	108	98,2%
Ja	48	43,6%	34	30,9%	19	17,3%	2	1,8%

Het voeren van een persoonlijk of telefoongesprek geeft bijna hetzelfde beeld als het spreken voor een vergadering of tijdens een presentatie. Ook voor het persoonlijk gesprek ondervindt men de meeste problemen in het Frans, bijna de helft van de respondenten, (43,6%). Het verschil tussen het Frans en het Duits is hier echter veel groter. Voor het Engels is de situatie opvallend beter: slechts 17,3% signaleert hier problemen.

Over het algemeen vindt men het voeren van een persoonlijk of telefoongesprek in een vreemde taal moeilijker dan het spreken tot een vergadering of tijdens een presentatie. De probleempersentages liggen duidelijk hoger voor het Frans en Engels. Dit komt waarschijnlijk doordat men zich bij het laatste beter kan voorbereiden.

Tabel 47: Problemen bij het luisteren naar vergaderingen en presentaties

	Problemen luisteren Frans		Problemen luisteren Duits		Problemen luisteren Engels		Problemen luisteren andere taal	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Nee	87	81,3%	92	86,0%	99	92,5%	103	96,3%
Ja	20	18,7%	15	14,0%	8	7,5%	4	3,7%

Luisteren naar vergaderingen en presentaties geeft over het algemeen ook minder problemen. De meeste problemen ondervindt men in het Frans (18,7%) gevolgd door het Duits (14%), het Engels (7,5%) en een 'Andere taal' (3,7%).

Tabel 48: Orders moeten weigeren

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4 à 10 maal per jaar	2	1,4	1,6	1,6
	1 à 3 maal per jaar	10	7,2	7,9	9,5
	Nooit	114	82,0	90,5	100,0
	Total	126	90,6	100,0	
Missing	Geen antwoord	13	9,4		
Total		139	100,0		

Tabel 49: Probleemtaal bij weigering van orders

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Duits	3	2,2	25,0	25,0
	Frans	7	5,0	58,3	83,3
	Engels	1	,7	8,3	91,7
	Andere	1	,7	8,3	100,0
	Total	12	8,6	100,0	
Missing	Geen antwoord	127	91,4		
Total		139	100,0		

In totaal geeft 9,5% van de ondervraagden aan dat ze ooit al orders hebben moeten weigeren op grond van onvoldoende kennis van vreemde talen bij de medewerkers. Hiervan blijkt dat dit bij 7,9% 1 à 3 maal per jaar gebeurt en slechts bij 1,6% 4 à 10 maal per jaar. Bij 58,3% van deze ondernemingen was dit het gevolg van een onvoldoende kennis van het Frans. Één vierde van deze ondernemingen beweert dat dit te wijten was aan te weinig kennis van het Duits. Voor het Engels en een 'Andere taal' was dit slechts in 8,3% van de ondernemingen het geval.

Tabel 50: Verbroken contacten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Af en toe	11	7,9	8,8	8,8
	Eén enkele keer	11	7,9	8,8	17,6
	Nooit	103	74,1	82,4	100,0
	Total	125	89,9	100,0	
Missing	Geen antwoord	14	10,1		
Total		139	100,0		

Tabel 51: Probleemtaal bij verbroken contacten

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Andere	5	3,6	22,7	22,7
	Engels	1	,7	4,5	27,3
	Frans	12	8,6	54,5	81,8
	Duits	4	2,9	18,2	100,0
	Total	22	15,8	100,0	
Missing	Geen antwoord	117	84,2		
Total		139	100,0		

Als er gevraagd werd of er al contacten verbroken zijn als gevolg van onvoldoende kennis van de taal of cultuur van de zakenpartner, geeft 17,6% van de respondenten aan dat dit reeds gebeurde. Bij 8,8% van de ondernemingen, of de helft, gebeurde dit af en toe, voor de andere helft slechts één enkele keer. Ook hier bleek voornamelijk het Frans de probleemtaal te zijn (54,5%). In 22,7% van de gevallen was dit een 'Andere taal', bij 18,2% van de ondernemingen het Duits en slechts bij 4,5% het Engels.

4.1.11 Samenvatting

1. Het grootste deel van de respondenten (54,3%) zijn zaakvoerders of bestuurders en 18,7% is administratief medewerker. De andere functies komen in veel mindere mate voor. Bijna de helft van de respondenten genoot een economisch/administratieve opleiding. 21,2% bleek een technisch/ingenieursopleiding te hebben gevolgd en nog eens 21,2% genoot een andere vorming. 60,2% van de ondervraagden hebben een diploma van het hoger onderwijs waarvan 28,3% een diploma behaalde aan de universiteit of in het hoger onderwijs van het lange type. 39,9% geeft aan enkel een diploma te hebben van het secundair onderwijs.

2. Bijna drie vierde van de ondervraagde KMO's (72,7%) bestaat uit maximaal 24 werknemers. 35,3% van de ondernemingen zijn kleiner dan 10 werknemers, de andere helft heeft er 10 tot 24. 15,1% telt meer dan 50 personeelsleden. De twee meest overheersende sectoren voor deze ondernemingen zijn de tertiaire (53,3%) en de secundaire sector (42,3%). 3,6% geeft aan werkzaam te zijn in de primaire sector en slechts één onderneming behoort tot de quataire.

3. 91,4% van de KMO's geeft aan ooit vreemde talen te gebruiken in de onderneming. 35,3% beweert zelfs meerdere malen per dag anderstalige contacten te hebben, en 20,1% gemiddeld enkele malen per week. De behoefte aan vreemde-talenkennis is dus zeer duidelijk aanwezig. Slechts 8,6% geeft aan nooit in contact te komen met anderstalige ondernemingen of klanten. Als werd gevraagd aan de respondenten de vreemde talen te rangschikken naar frequentie van gebruik, blijkt dat 58,3% het Frans op de eerste plaats zet. Het wordt gevolgd door het Engels en daarna het Duits, wat de hiërarchie Frans-Engels-Duits oplevert.

4. De meerderheid van de ondernemingen (65,5%) beweert goederen te leveren aan Franstalige gebieden, 21,6% hiervan zegt meer dan de helft van zijn omzet te realiseren in deze regio's. 41,7% daarentegen geeft aan een omzet te realiseren in Duitstalige gebieden en 38,8% in Engelstalige. Als er omzet word geleverd in deze twee laatste afzetgebieden gaat het meestal om een zeer kleine omzet (<10%). Omzet geleverd aan Spaanstalige of anderstalige regio's komt zelden voor. 11,5% levert goederen aan Spaanstalige gebieden en slechts 7,9% aan anderstalige.

5. 14,4% van de respondenten geeft aan dat hun bedrijf verbonden is met een anderstalige onderneming. Voor bijna de helft van de KMO's is de voertaal dan het Engels. 38,9% beweert zelfs meerdere voertalen te gebruiken.

6. Voor zowel de algemene als de vaktechnische of economisch/industriële gerichte taalvaardigheden blijkt men in de KMO's het meeste nood te hebben aan het Frans, respectievelijk 58% en 51,7%. Op de tweede plaats komt voor beide taalvaardigheden het Engels, gevolgd door het Duits. Voor de vaktechnische taalvaardigheid heeft men in 2,5% van de ondernemingen ook nood aan andere talen.

7. Zowel in het Frans, het Engels als in het Duits maakt men het meest gebruik van de telefoon/GSM en e-mails in het contact met anderstalige ondernemingen/klanten.

8. Het schrijven van zakelijke brieven of formulieren gebeurt het meest in het Frans. Bijna de helft (45,5%) van de ondernemingen schrijft meer dan de helft van zijn brieven in het Frans. Voor het Engels is dit 29,3% en voor het Duits is dit slechts 13,1%. Voor de overige media krijgen we dezelfde resultaten. Ook deze worden het meest gebruikt in het Frans, gevolgd door het Engels en het Duits.

9. Slechts één vierde van de respondenten werd gevraagd één of meerdere talentesten af te leggen bij de sollicitatie. Toch gaf 74,8% aan dat er enig belang werd gehecht aan de vreemde talenkennis bij de aanwerving. Bij 34,5% van de ondervraagden werd zelfs eerder veel tot zeer veel belang daaraan gehecht. Als men een talentest onderging was dit voornamelijk een gesprek voeren en/of een zakelijke brief schrijven. De andere talentesten werden zelden uitgevoerd.

10. Over het algemeen heeft men weinig problemen met het lezen en luisteren in een andere taal. De meeste problemen ondervindt men bij het schrijven van brieven/formulieren, en dit hoofdzakelijk in het Duits (46%) en het Frans (45,1%). Ook geven veel respondenten aan problemen te hebben bij het spreken voor een vergadering of tijdens een presentatie en bij het voeren van persoonlijke gesprekken.

11. 9,5% van de ondervraagden heeft ooit al orders moeten weigeren op basis van onvoldoende kennis van vreemde talen. In de meeste gevallen (58,3%) kwam dit door een gebrekkige kennis van het Frans, in één vierde van de situaties kwam dit door te weinig kennis van het Duits. Het moeten verbreken van contacten door onvoldoende kennis van de taal en cultuur van de zakenpartner komt echter in meer ondernemingen voor. 17,6% zegt dat dit ooit al gebeurd is. Ook hier blijkt het Frans de grootste probleemtaal te zijn (54,5%).

4.2 Verbanden tussen de verschillende variabelen

Om na te gaan of er een verband bestaat tussen de verschillende variabelen die zijn opgenomen in de enquête, wordt er gebruik gemaakt van kruis- of correlatietabellen. Deze kunnen eenvoudig worden bekomen met het programma SPSS.

Kruistabellen geven inzicht in het verband tussen twee variabelen, meestal nominale en ordinale variabelen (variabelen die in klassen zijn ingedeeld). Iedere combinatie van waarden levert een cel op. Hierin wordt doorgaans het aantal waarnemingen gezet dat die betreffende combinatie van waarden heeft. Om te bepalen of de beide variabelen onafhankelijk zijn van elkaar, wordt vaak de chi-kwadraattoets gebruikt. Deze toets mag worden gebruikt als is voldaan aan de volgende twee voorwaarden:

- alle verwachte frequenties moeten minimaal 1 zijn en
- maximaal 20% van de verwachte frequenties mag kleiner zijn dan 5.

Om te zien of aan deze voorwaarden is voldaan, vermeldt SPSS onder de tabel het aantal en het percentage cellen met een verwachte frequentie van kleiner dan vijf en het minimum van de verwachte frequenties. (Huizingh, E., 1999)

Ook de correlatietabellen geven inzicht in het verband tussen twee variabelen, maar de analyse maakt duidelijk in welke mate twee variabelen samenhangen en welke richting dit verband heeft (positief of negatief). Correlatie-analyse neemt aan dat de variabelen interval- of ratiogeschaald zijn. De correlatiecoëfficiënt geeft de striktheid van het lineaire verband tussen twee variabelen weer. Een hogere correlatiecoëfficiënt betekent een sterker verband tussen twee variabelen. Of de twee variabelen dan afhankelijk of onafhankelijk zijn van elkaar wordt bepaald door de p-waarde (meestal wordt als grens een α van 0,05 gehanteerd). (Huizingh, E., 1999)

4.2.1 Verband tussen "mate van gebruik van vreemde talen" en andere variabelen uit de vragenlijst

Om na te gaan welke variabelen een significante invloed hebben op de 'mate van het gebruik van vreemde talen' moest deze variabele eerst gemaakt worden. Op die manier werden de variabelen "contact", "omztot" en "verband" samengenomen tot één variabele. Dit werd gedaan door eerst de totaalscore te berekenen voor de omzet (omztot). Deze score werd als volgt gevormd: $omzfr + omzdui + omzeng + omzspa + omzand$. Om te komen tot de variabele "gebruik" werd op dezelfde manier een totaalscore berekend ($gebruik = contact + omztot + verband$). Er wordt hier verondersteld dat de mate van gebruik van vreemde talen wordt bepaald door de frequentie van anderstalige contacten, de omzet die men realiseert in anderstalige gebieden en het al dan niet verbonden zijn met anderstalige ondernemingen.

a) Verband met de sector

Tabel 52: Kruistabel "sector" * "mate van gebruik van vreemde talen"

			Mate waarin talen gebruikt worden			Total
			Weinig	Matig	Veel	
Sector aangepast	Secundair	Count	21	14	16	51
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	42,9%	48,3%	39,0%	42,9%
	Tertiair	Count	28	15	25	68
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	57,1%	51,7%	61,0%	57,1%
Total		Count	49	29	41	119
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,594 ^a	2	,743
Likelihood Ratio	,593	2	,743
Linear-by-Linear Association	,112	1	,738
N of Valid Cases	119		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 12,43.

61% van de ondernemingen die veel gebruik maken van vreemde talen behoren tot de tertiaire sector in tegenstelling tot de overige 39% van de ondernemingen uit de secundaire sector. Er wordt dus schijnbaar meer gebruik gemaakt van vreemde talen in KMO's uit de tertiaire sector dan uit de secundaire. Dit verband is echter niet significant omdat de p-waarde de norm van 0,05 ver overschrijdt.

Waarom de primaire en de quartaire sector niet zijn opgenomen in de kruistabel is om aan de tweede voorwaarde voor het toepassen van een kruistabel te kunnen voldoen. Maximaal 20% van de verwachte frequenties mag maar kleiner zijn dan 5, maar omdat van alle ondervraagde ondernemingen maar 5 ondernemingen tot de primaire sector behoren en 1 tot de quartaire was aan die voorwaarde niet voldaan.

b) Verband met de grootte van de KMO

*Tabel 53: Correlatietabel "aantal werknemers" * "mate van gebruik van vreemde talen"*

		Aantal werknemers	Mate waarin talen gebruikt worden
Aantal werknemers	Pearson Correlation	1	,237(**)
	Sig. (2-tailed)		,007
	N	139	126
Mate waarin talen gebruikt worden	Pearson Correlation	,237(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,007	
	N	126	126

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uit deze tabel is duidelijk af te lezen dat er een significant verband bestaat tussen het aantal werknemers en de mate waarin vreemde talen worden gebruikt. De p-waarde (0,007) is beduidend kleiner dan de norm van 0,05. Er kan dus besloten worden dat hoe groter de onderneming, dus hoe meer werknemers in de KMO's, hoe meer er vreemde talen gebruikt worden in deze ondernemingen.

c) Verband met talentesten tijdens de sollicitatie

*Tabel 54: Kruistabel "talentest bij sollicitatie" * "mate van gebruik van vreemde talen"*

			Mate waarin talen gebruikt worden			Total
			Weinig	Matig	Veel	
Talentest bij sollicitatie	Nee	Count	46	25	24	95
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	93,9%	80,6%	53,3%	76,0%
	Ja	Count	3	6	21	30
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	6,1%	19,4%	46,7%	24,0%
Total		Count	49	31	45	125
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21,628 ^a	2	,000
Likelihood Ratio	22,553	2	,000
Linear-by-Linear Association	20,827	1	,000
N of Valid Cases	125		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,44.

93,9% van de ondernemingen die weinig gebruik maken van vreemde talen eisen geen talenttesten bij de sollicitatie ten opzichte van 53,3% die veel vreemde talen gebruiken. Voor ondernemingen die wel een talenttest eisten is dit verschil veel duidelijker. 46,7% van de KMO's die veel gebruik maken van vreemde talen eisten een talenttest ten opzichte van 6,1% die weinig tot geen gebruik maken van vreemde talen. Ook de chi-kwadraattoets geeft aan dat er een significant verband bestaat tussen beide variabelen. De p-waarde, 0,000, is veel kleiner dan de norm van 0,05. Er kan dus gezegd worden: hoe meer vreemde talen er worden gebruikt in de KMO's, hoe meer kans men heeft dat een talenttest moet worden afgelegd.

d) Verband met belang gehecht aan vreemde talenkennis bij het sollicitatiegesprek

*Tabel 55: Correlatietabel "belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie" * "mate van gebruik van vreemde talen"*

		Mate waarin talen gebruikt worden	Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie
Mate waarin talen gebruikt worden	Pearson Correlation	1	,570(**)
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	126	118
Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	Pearson Correlation	,570(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	118	119

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Ook hier blijkt een significant verband te zijn tussen de twee variabelen. Dit wil zeggen dat hoe meer men gebruik maakt van vreemde talen, hoe meer belang er wordt gehecht

aan vreemde-talenkennis bij de sollicitatie (hoewel echter niet altijd talentesten worden opgelegd). Dit is een logisch verband: hoe meer men gebruik maakt van vreemde talen, hoe belangrijker deze talen zullen zijn bij het onderhandelingsproces en hoe meer belang gehecht wordt aan de talenkennis van de werknemers.

e) Verband met problemen in verband met talenkennis

*Tabel 56: Kruistabel "orders moeten weigeren" * "mate van gebruik van vreemde talen"*

			Mate waarin talen gebruikt worden			Total
			Weinig	Matig	Veel	
Orders moeten weigeren	Nooit	Count	45	27	41	113
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	91,8%	87,1%	91,1%	90,4%
	1 à 3 maal per jaar	Count	4	2	4	10
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	8,2%	6,5%	8,9%	8,0%
	4 à 10 maal per jaar	Count	0	2	0	2
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	,0%	6,5%	,0%	1,6%
Total		Count	49	31	45	125
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,255 ^a	4	,181
Likelihood Ratio	5,773	4	,217
Linear-by-Linear Association	,016	1	,899
N of Valid Cases	125		

a. 6 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

Volgens de chi-kwadraattoets bestaat er geen significant verband tussen het moeten weigeren van orders en de mate van gebruik van vreemde talen. Er kan dus niet gezegd worden dat hoe meer gebruik men maakt van vreemde talen, hoe meer of minder orders men moet weigeren. Dit is ook duidelijk leesbaar in de tabel. Of men nu veel of weinig gebruik maakt van vreemde talen, ongeveer 91% heeft in beide gevallen nog nooit orders moeten weigeren. Zelfs al moet men 1 à 3 maal per jaar orders weigeren de percentages voor weinig en veel gebruik zijn ongeveer gelijk.

*Tabel 57: Kruistabel "verbroken contacten" * "mate van gebruik van vreemde talen"*

			Mate waarin talen gebruikt worden			Total
			Weinig	Matig	Veel	
Verbroken contacten	Nooit	Count	42	26	35	103
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	85,7%	86,7%	77,8%	83,1%
	Eén enkele keer	Count	5	1	4	10
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	10,2%	3,3%	8,9%	8,1%
	Af en toe	Count	2	3	6	11
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	4,1%	10,0%	13,3%	8,9%
Total		Count	49	30	45	124
		% within Mate waarin talen gebruikt worden	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,709 ^a	4	,447
Likelihood Ratio	4,110	4	,391
Linear-by-Linear Association	1,848	1	,174
N of Valid Cases	124		

a. 6 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,42.

Ook voor het verbreken van contacten kunnen we deze conclusie trekken. Er bestaat geen significant verband tussen beiden.

4.2.2 Verband tussen "belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie" en andere variabelen uit de vragenlijst

a) Verband met de functie van de respondent

Tabel 58: Kruistabel "Functie" * "belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie"

			Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie				Total
			Geen	Eerder weinig	Eerder veel	Zeer veel	
Functie	Zaakvoerder/bestuurder	Count	20	20	13	6	59
		% within Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	76,9%	66,7%	68,4%	85,7%	72,0%
	Administratief medewerker	Count	6	10	6	1	23
		% within Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	23,1%	33,3%	31,6%	14,3%	28,0%
Total		Count	26	30	19	7	82
		% within Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,508 ^a	3	,680
Likelihood Ratio	1,598	3	,660
Linear-by-Linear Association	,000	1	,992
N of Valid Cases	82		

a. 1 cells (12,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,96.

Het verband tussen deze twee variabelen is niet significant. Wel is opvallend dat er bij de zaakvoerder/bestuurder over het algemeen meer belang wordt gehecht aan de talenkennis bij de sollicitatie. Een significant verband zou wel logisch geweest zijn: hoe hoger de functie, hoe meer belang er wordt gehecht aan vreemde talenkennis.

Ook hier werden een beperkt aantal functies opgenomen in de kruistabel, namelijk de functies zaakvoerder/bestuurder en administratief medewerker. Dit om te voldoen aan de voorwaarde van de verwachte celfrequentie. Als de functie commercieel medewerker ook werd opgenomen in de kruistabel had 44% van de cellen een verwachte celfrequentie kleiner dan vijf. Dit is veel meer dan het maximum van 20%, waardoor geen chi-kwadraattoets kon worden uitgevoerd.

b) Verband met het type opleiding van de respondent

*Tabel 59: Kruistabel "opleiding" * "belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie"*

			Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie				Total
			Geen	Eerder weinig	Eerder veel	Zeer veel	
Opleiding	Economisch/administratief	Count % within Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	11 39,3%	24 54,5%	14 58,3%	8 72,7%	57 53,3%
	Technisch/ingenieur	Count % within Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	5 17,9%	14 31,8%	4 16,7%	3 27,3%	26 24,3%
	Andere	Count % within Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	12 42,9%	6 13,6%	6 25,0%	0 ,0%	24 22,4%
Total		Count % within Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	28 100,0%	44 100,0%	24 100,0%	11 100,0%	107 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,320 ^a	6	,038
Likelihood Ratio	14,972	6	,020
Linear-by-Linear Association	6,562	1	,010
N of Valid Cases	107		

a. 2 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,47.

Volgens het significantieniveau blijkt er wel degelijk een verband te bestaan tussen het type van opleiding en het belang gehecht aan talenkennis bij de sollicitatie. Er wordt namelijk meer belang gehecht aan de talenkennis bij de aanwerving van een respondent met een economisch of administratieve opleiding dan bij een respondent met een technische of ingenieursopleiding of een andere studie. Het feit dat dit verband bestaat zou kunnen duiden op het belang van talen bij economische of administratieve functies. Men heeft hierbij dus meer kans om in contact te komen met vreemde talen.

Het weglaten van een aantal opleidingen had hier opnieuw tot doel het kunnen uitvoeren van de chi-kwadraattoets om de significantie te kunnen testen.

c) Verband met het diploma van de respondent

*Tabel 60: Correlatietabel "diploma" * "belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie"*

		Hoogst behaald diploma	Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie
Hoogst behaald diploma	Pearson Correlation	1	,262(**)
	Sig. (2-tailed)		,004
	N	138	119
Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	Pearson Correlation	,262(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,004	
	N	119	119

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Er is duidelijk een significant verband tussen de hoogte van het behaalde diploma en het belang gehecht aan talenkennis bij het sollicitatiegesprek vermits de p-waarde (0,004) kleiner is dan de norm van 0,05. Er kan dus besloten worden dat hoe hoger het diploma, hoe meer belang wordt gehecht aan vreemde talenkennis bij sollicitaties. Waarschijnlijk is dat omdat men ervan uitgaat dat hoe hoger het diploma, hoe meer talen werden onderwezen en men het dus belangrijk vindt dat deze respondenten hun talenkennis ook goed beheersen. Een andere verklaring voor het verband zou kunnen zijn dat personen met een lager diploma bewust niet worden aangenomen voor functies waarbij talenkennis belangrijk is.

d) Verband met de grootte van de KMO

*Tabel 61: Correlatietabel "aantal werknemers" * "belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie"*

		Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	Aantal werknemers
Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	Pearson Correlation	1	,234(*)
	Sig. (2-tailed)		,010
	N	119	119
Aantal werknemers	Pearson Correlation	,234(*)	1
	Sig. (2-tailed)	,010	
	N	119	139

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Er blijkt een significant verband te bestaan tussen deze twee variabelen. Hoe groter dus de onderneming, hoe meer belang er wordt gehecht aan talenkennis bij de sollicitatie.

e) Verband met de frequentie van anderstalige contacten

*Tabel 62: Correlatietabel "contact met anderstalige ondernemingen" * " belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie"*

		Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	Contact met anderstalige onderneminge n
Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	Pearson Correlation	1	,599(**)
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	119	119
Contact met anderstalige ondernemingen	Pearson Correlation	,599(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	119	139

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

De samenhang tussen deze twee variabelen is zeer groot, namelijk een correlatie van 0,599. Deze correlatie is zelfs significant bij een norm van 0,01, dit wil zeggen een betrouwbaarheid van 99%. Hieruit mag dus met zekerheid geconcludeerd worden dat hoe groter de frequentie van de contacten met anderstalige ondernemingen, hoe meer belang wordt gehecht aan de talenkennis bij de sollicitatie.

f) Verband met talentesten tijdens de sollicitatie

Tabel 63: Correlatietabel "talentest bij sollicitatie" * "belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie"

			Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie				Total
			Geen	Eerder weinig	Eerder veel	Zeer veel	
Talentest bij sollicitatie	Nee	Count % within Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	30 100,0%	41 85,4%	17 58,6%	1 8,3%	89 74,8%
	Ja	Count % within Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	0 ,0%	7 14,6%	12 41,4%	11 91,7%	30 25,2%
Total		Count % within Belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie	30 100,0%	48 100,0%	29 100,0%	12 100,0%	119 100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	45,117 ^a	3	,000
Likelihood Ratio	48,282	3	,000
Linear-by-Linear Association	40,786	1	,000
N of Valid Cases	119		

a. 1 cells (12,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,03.

Hier is het verband zeer duidelijk. Als de respondent geen talentest moest uitvoeren tijdens de sollicitatie, werd er ook geen belang gehecht aan talenkennis (100%). Werd er echter wel een talentest afgelegd, geeft 91,7% van de respondenten aan dat er zeer veel belang werd gehecht aan vreemde talenkennis tijdens het sollicitatiegesprek. Ook de chi-kwadraattoets geeft aan dat er een significant verband bestaat tussen beide variabelen.

4.2.3 Conclusies

Het lijkt alsof in de tertiaire sector meer gebruik wordt gemaakt van vreemde talen dan in de secundaire, toch kon er geen significant verband vastgesteld worden. Er kon spijtig genoeg geen rekening gehouden worden met de primaire en quataire sector omdat niet voldaan was aan de minimum verwachte frequenties (maximaal 20% van de cellen kleiner dan vijf). Wel kon er een duidelijk positief verband vastgesteld worden tussen de

grootte van de KMO en de mate waarin vreemde talen worden gebruikt. Een grotere onderneming zal dus meer gebruik maken van vreemde talen dan een kleinere KMO. Dit verband kon ook aangetoond worden voor het organiseren van talentesten tijdens de sollicitatie en de mate waarin de respondent vreemde talen gebruikt. Conclusie: hoe groter de onderneming, hoe meer vreemde talen worden gebruikt en dus hoe meer kans men heeft een talentest te moeten afleggen bij de aanwerving.

Ook blijkt er een positief verband te bestaan tussen de variabelen "mate van gebruik van vreemde talen" en "belang gehecht aan vreemde talenkennis bij sollicitatie" alsook tussen "belang gehecht aan vreemde talenkennis bij sollicitatie" en "talentest bij sollicitatie". De vorige conclusie kan dus als volgt aangevuld worden: hoe groter de onderneming, hoe meer vreemde talen worden gebruikt, hoe meer belang wordt gehecht aan vreemde talenkennis en hoe meer kans men dus heeft op een talentest tijdens de sollicitatie.

De mate van gebruik van vreemde talen heeft geen invloed op problemen die ontstaan als gevolg van een beperkte talenkennis. Het is dus niet zo dat frequenter gebruik van vreemde talen zal leiden tot het meer moeten weigeren van orders of tot het verbreken van contacten door onvoldoende kennis van de taal of cultuur van de zakenpartner.

Als er verbanden worden gezocht tussen het "belang van vreemde talenkennis bij sollicitatie" en andere variabelen kan geconcludeerd worden dat er een duidelijk positief significant verband bestaat met de hoogte van het diploma alsook met het type opleiding. Bij respondenten die een economisch/administratieve opleiding hebben genoten wordt er meer belang gehecht aan de kennis van vreemde talen, dan bij wie een technische of ingenieursopleiding of een andere opleiding hebben gevolgd. Bij iemand met een hoger diploma hecht men ook meer belang aan vreemde talenkennis.

De grootte van de KMO bepaalt ook mee dat belang gehecht wordt aan vreemde talen tijdens het sollicitatiegesprek: hoe groter de KMO, hoe meer belang gehecht. De samenhang tussen de variabelen "belang gehecht aan vreemde-talenkennis bij sollicitatie" en "contacten met anderstalige gebieden" is zeer groot. Er kan zelfs met 99% zekerheid worden gezegd dat hoe frequenter de contacten met anderstalige gebieden, hoe meer belang gehecht aan talenkennis.

5 Vergelijkende studie met het onderzoek van Els Van Baelen

Reeds in 1991 voerde Els Van Baelen in haar eindverhandeling een onderzoek uit naar de behoefte en het gebruik van vreemde talen in het arrondissement Turnhout. Omdat het arrondissement Turnhout een groot deel uitmaakt van de Antwerpse Kempen, de onderzoeksgroep van dit onderzoek, leek het mij interessant om haar onderzoeksresultaten met de mijne te vergelijken. Dit laat toe vast te stellen wat er eventueel in 16 jaar veranderd is inzake vreemde-talenbehoeften. De populatie van Els Van Baelen werd echter beperkt tot ondernemingen uit het arrondissement Turnhout gelegen op industrieterreinen. In dit onderzoek bestond deze beperking niet. Toch zijn de sectoren ongeveer in dezelfde verhouding vertegenwoordigd in beide onderzoeken. De meeste ondernemingen behoren tot de tertiaire of dienstensector: 56% in de studie van Els Van Baelen, 53,3% in deze studie, gevolgd door de secundaire sector, respectievelijk 46% en 42,3%.

Bij Els Van Baelen geeft 90,7% van de respondenten aan contacten te hebben met anderstalige ondernemingen, hiervan heeft 42,7% meerdere malen per dag anderstalige contacten, 18,7% gemiddeld één maal per dag en 13,3% gemiddeld één maal per week. In deze studie werden volgende resultaten gevonden: 91,4% van de KMO's beweert ooit anderstalige contacten te hebben waarvan 35,3% meerder malen per dag, 20,1% gemiddeld enkele malen per week en 10,8% gemiddeld één maal per week. De resultaten zijn dus gelijklopend voor beide onderzoeken.

Wat de omzet naar anderstalige gebieden betreft, blijkt dat in beide studies ongeveer evenveel ondernemingen (58,8% en 65,5%) omzet levert in Franstalig gebied. Er is echter een beduidend verschil tussen de omvang van die omzet. Slechts 5,3% van de ondernemingen uit het arrondissement Turnhout levert meer dan 50% van zijn omzet aan Franstalige gebieden, in de Antwerpse Kempen daarentegen is dit 21,6%. De hiërarchie Frans-Duits-Engels qua omzet uit de studie van Els Van Baelen, geldt ook voor dit onderzoek. Meer ondernemingen geven aan zaken te doen met Duitstalige gebieden dan met Engelstalige. Er wordt dan echter over het algemeen méér omzet gerealiseerd. Uit het onderzoek van Els Van Baelen blijkt dat slechts 4% van de ondervraagden meer dan 21% omzet levert in Engelstalige regio's en 6,6% levert meer dan 21% in Duitstalig

gebied. In dit onderzoek is dit respectievelijk 14,4% en 10,8%. Voor de omzet geleverd aan Spaanstalig gebied is het omgekeerde waarneembaar, 21,3% van de ondernemingen realiseert in 1991 omzet in deze gebieden ten opzichte van 11,5% van de KMO's vandaag. Ook de omzet geleverd aan anderstalige gebieden lag in 1991 beduidend hoger (30,6% t.o.v. 7,9%).

20% van de ondernemingen uit het onderzoek van Els van Baelen zegt verbonden te zijn met een anderstalig bedrijf. De meerderheid hiervan geeft aan dat de gebruikte voertaal met deze bedrijven het Engels is gevolgd door het Duits. Uit dit onderzoek blijkt dat 15,1% van de ondernemingen die beweren ooit contacten te hebben met anderstalige ondernemingen ook verbonden is met een anderstalig bedrijf. Ook hier zijn de meest gebruikte voertalen het Engels (44,4%) en het Duits (11,1%).

De kans dat men bij de sollicitatie een talentest moet afleggen is door de jaren heen niet veranderd, in 1991 beweerde 21,3% van de respondenten dat ze een talentest ondergingen bij de sollicitatie, ook in deze studie gaf slechts 23,8% dit aan. Nog steeds wordt het meest de spreekvaardigheid getest en dit vooral voor het Frans. Uit beide onderzoeken blijkt bovendien dat hoewel maar een kleine 20% een talentest heeft moeten afleggen, de meerderheid van de respondenten aangeeft dat er minstens enig belang werd gehecht aan hun talenkennis tijdens het sollicitatiegesprek (65,7% en 74,8%).

Er is een lichte wijziging op het gebied van de media die voornamelijk gebruikt worden in de contacten met anderstalige ondernemingen/klanten. De studie van Els Van Baelen toont aan dat de telefoon en de fax toen de meest gegeerde media waren. Van e-mail was er dan nog geen sprake. Nu is de telefoon nog steeds het voornaamste medium in de handelscontacten, maar de fax werd vervangen door de e-mail.

Als er problemen opduiken door het gebrek aan voldoende talenkennis, zal dit eerder het verbreken zijn van contacten dan het moeten weigeren van orders. In het onderzoek van Els Van Baelen zegt slechts 5,3% van de respondenten dat ze ooit al orders heeft moeten weigeren door beperkte talenkennis tegenover 24% van de bedrijven waarbij contacten met anderstalige ondernemingen scheef liepen. In dit onderzoek zijn deze percentages: 9,5% en 17,6%.

6 Algemeen besluit

Via deze studie werd getracht een beeld te geven van de nood aan vreemde talen in KMO's uit de Antwerpse Kempen. De resultaten van dit onderzoek werden nadien vergeleken met de gegevens van de eindverhandeling over dezelfde vraag van Els Van Baelen (1991) om zo eventuele veranderingen doorheen de jaren te kunnen nagaan.

In het eerste deel van deze eindverhandeling, dat voornamelijk bestaat uit een literatuurstudie, blijkt al dat de nood aan vreemde-talenkennis duidelijk aanwezig is in de ondernemingen. Zowel Clijsters W., Gielis T., Van Baelen E. als van den Hauwe J. kwamen voor verschillende regio's in België tot hetzelfde besluit: de overgrote meerderheid van de ondervraagde ondernemingen komt in contact met vreemde talen. Ook uit een studie uitgevoerd in 29 Europese landen (2007) blijkt dat de behoefte aan vreemde talen alsmat toeneemt, maar dat er nog teveel ondernemingen contracten mislopen door een tekort aan vreemde-talenkennis. Het toenemend belang van vreemde talen vond de voorbije eeuw vooral zijn oorsprong in de economische en industriële ontwikkelingen van België, maar ook in de ontwikkeling van de internationale handel. Het vrij verkeer van kapitaal, goederen, diensten en personen door de uitbouw van de EU en de groeiende mondialisering is hiervan de oorzaak geweest in Europa. Ook op het gebied van internationale communicatie is er de laatste jaren heel wat veranderd door de komst van het internet en de e-mail. Contacten leggen met buitenlandse ondernemingen gaat hierdoor veel sneller en is veel eenvoudiger geworden.

Het onderwijs lijkt echter niet te volgen in deze economische ontwikkelingen. In een studie van Hans Verboven, professor aan de Universiteit Antwerpen, wordt vastgesteld dat jongeren de verkeerde talen leren. Men heeft meer oog voor Spaans en Italiaans ofschoon het Duits een veel belangrijker taal is voor de Belgische economie. Daarenboven gaat de formele kennis van vreemde talen bij jongeren achteruit, stelt Lies Sercu van de KU Leuven. Om dit alles na te gaan werden 139 KMO's uit de Antwerpse Kempen ondervraagd waarna er verbanden werden gezocht tussen de variabelen opgenomen in de vragenlijst.

Uit dit eigen onderzoek blijkt dat maar liefst 91,4% van de KMO's ooit contact heeft met anderstalige ondernemingen, waarvan zelfs 35,3% meerdere malen per dag. Het belang van vreemde talen in de onderneming is dus zeker niet afgenomen. De meeste

ondernemingen gaven aan een deel van hun omzet te realiseren in Franstalige gebieden en in mindere mate in Duitstalige en Engelstalige. Dit wijst op het grote belang van het Duits voor Belgische ondernemingen. Het Duits komt echter op de derde plaats als aan de respondenten werd gevraagd de vreemde talen te rangschikken naar gebruik. De taalhiërarchie is dus als volgt Frans-Engels-Duits. Vermits men veel nood heeft aan vreemde talen, wordt er veel belang gehecht aan de vreemde-talenkennis van de sollicitanten. Bij 34,5% werd bij aanwerving veel tot zeer veel belang gehecht aan de kennis van vreemde talen hoewel maar aan één vierde van de respondenten werd gevraagd een talenttest af te leggen. Als aan de respondenten werd gevraagd of zij problemen ondervonden bij het gebruik van vreemde talen, bleek dat voor alle vaardigheden het Frans en het Duits voor de meeste moeilijkheden zorgen, vooral bij het schrijven van brieven.

De grootte van de onderneming blijkt duidelijk een invloed te hebben op de mate waarin men vreemde talen gebruikt alsook op het belang dat men hecht aan vreemde-talenkennis bij de sollicitatie. Namelijk, hoe groter de onderneming, hoe meer nood men heeft aan vreemde talen, maar ook hoe meer belang er wordt gehecht aan de kennis van vreemde talen. Ook blijkt er een duidelijk significant verband te bestaan tussen de variabele "belang gehecht aan vreemde talenkennis bij sollicitatie" en enerzijds "de hoogte van het diploma" en anderzijds het opleidingstype. Er wordt inderdaad duidelijk meer belang gehecht aan de kennis van vreemde talen bij respondenten die een economisch/administratieve opleiding hebben genoten.

Uit dit alles kan dus geconcludeerd worden dat de kennis van vreemde talen onmisbaar is geworden in het handelsverkeer. Studenten moeten hierop dus goed worden voorbereid. Vooral de kennis van het Frans en het Duits moet worden verbeterd. Nog steeds te veel mensen (bijna de helft) ondervinden problemen bij het schrijven (voornamelijk brieven) in deze talen. Voor het Duits ligt dit probleem vooral bij de studenten zelf, ze kiezen liever een "sexy taal" zoals Hans Verboven het stelt. Men moet dus proberen meer studenten warm te maken voor het opnemen van de studie van het Duits. Geen gemakkelijke opdracht, maar misschien kunnen ideeën worden opgedaan door de studenten zelf te ondervragen.

Lijst van geraadpleegde werken

Broeckmans, J. (2004) *'Methoden van onderzoek en rapportering 2'*, Diepenbeek, Limburgs Universitair Centrum, p. 141-145

Brouwers, S., Dagevos, J., Henderickx, E., Hulsinck, P. (1994) *'Socio-conomische kaart Euregio Schelde-Kempen'*, Tilburg: EIT, p. 97-98

Carpreau, R. en Colla, A. (1983) *'De talenkennis bij jonge afgestudeerden'*, Brussel, Vlaamse Economische Hogeschool, 134 blz

CILT, Interact International (2007) *'ELAN: Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise'*, Londen, 79 blz

Clijsters, W. (1994) *'Linguaplan Limburg 1993, Fase 1'*, Diepenbeek, 96 blz

Coppé, A. (1970) *'De Europese uitdaging'*, Standaard Wetenschappelijke Uitgeverij, Antwerpen/Utrecht, p. 125

Cuyvers, L., Embrechts, R., Rayp, G. (2002) *'Internationale economie'*, Garant, Antwerpen/Apeldoorn, p. 239-254

Cuyvers, L., Kerremans, B. (2005) *'Internationale economische organisaties'*, Garant, Antwerpen/Apeldoorn, p. 167-181

De Morgen (2007) *'Meertaligheid helpt export'*, *De Morgen*, 24/7, 24 februari (online) (geraadpleegd op 10 mei 2007)

Dit document is consulteerbaar op het volgende webadres:

<URL: <http://www.demorgen.be/dm/nl/geld/economie/388262>>

De Standaard (2004) *'Duits helpt op de arbeidsmarkt'*, *De Standaard*, 26 februari (online) (geraadpleegd op 21 februari 2007)

Dit document is consulteerbaar op het volgende webadres:

<URL: http://www.duits.be/waarom/duits_bestanden/DownloadFile.htm>

De Standaard (2006) 'De jeugd kent zijn talen niet meer, maar nooit spraken jongeren zo vlot engels als vandaag', *De Standaard*, 9 december (online) (geraadpleegd op 21 februari 2007)

Dit document is consulteerbaar op het volgende webadres:

<URL: <http://www.mediargus.be/scripts/docroom.EXE?VOGO=print1xml&viewid=13734671>>

Dirx, H. (1980) *'Aan de rand van het land: 150 jaar Kempen in woord en beeld'*, Turnhout: Stadsbestuur, p. 21-50

Ekonomisch Komitee voor de Kempen (1960) *'De Belgische Kempen'*, Turnhout, p. 2-17

Fontenelle, J. (1970) *'De industrialisatie van het arrondissement Turnhout sinds 1957'*, Antwerpen, p. 1-6

Gielis, T. (2000) *'Vreemde-talenbehoefte in Limburgse KMO's'*, Diepenbeek, Limburgs Universitair Centrum, 173 blz

Het Nieuwsblad (2004) 'We leren de verkeerde talen', *Het Nieuwsblad*, Leuven-Hageland, 26 februari (online) (geraadpleegd op 21 februari 2007)

Dit document is consulteerbaar op het volgende webadres:

<URL:<http://www.mediargus.be/scripts/docroom.EXE?VOGO=print1xml&viewid=8533166>>

Huizingh, E. (1999) *'Inleiding SPSS'*, Academic Service, Schoonhoven, 381 blz

Inra (2001) *'Eurobarometer 54 Special: Europeans and languages'*, Brussel, 60 blz

Klasse voor Leerkrachten (2004) 'Ze leren liever een sexy taal', *Klasse voor Leerkrachten 145*, mei 2004 (online) (geraadpleegd op 21 februari 2007)

Dit document is consulteerbaar op het volgende webadres:

<URL: <http://www.klasse.be/archieven/archieven.taf?actie=detail&nr=10710> >

Limère, A. (2004) *'Financiële analyse: Een statistische analyse van de Belgische jaarrekening'*, De Boeck nv, Antwerpen, p. 12

Masui, C., Renders, L. (2003) *'Methoden van onderzoek en rapportering 1'*, Diepenbeek, Limburgs Universitair Centrum, p. 25-26

Oud-de Glas, M.M.B. (1991) *'Ergonomie van de taal: Over het analyseren van behoeften aan vreemde-talenkennis'*, Katholieke Universiteit Nijmegen, Nijmegen, p. 2

Van Baelen, E. (1991) *'Vreemde-talenkennis in KMO's: een onderzoek naar behoeften en gebruik in het arrondissement Turnhout'*, Diepenbeek, Limburgs Universitair Centrum, 100 blz

Van den Hauwe, J. (1992) *'Het gebruik van vreemde talen in de werksituatie door oud-studenten TEW van UFSIA'*, Anwerpen, Taalpragmatiek en Vreemde-Taalverwerving, 9 blz

Verbrugghe, L. (2005) *'Economische en strategisch profiel van het arrondissement Turnhout'*, Antwerpen, p. 91-100

Wikimedia Foundation, Inc. (2007a), *'Wikipedia: De vrije encyclopedie'* (online)
(geraadpleegd op 9 mei 2007)

Dit document is consulteerbaar op het volgende webadres:

<URL:http://nl.wikipedia.org/wiki/Haven_van_Antwerpen>

Wikimedia Foundation, Inc. (2007b), *'Wikipedia: De vrije encyclopedie'* (online)
(geraadpleegd op 9 mei 2007)

Dit document is consulteerbaar op het volgende webadres:

<URL:http://nl.wikipedia.org/wiki/Geschiedenis_van_de_Europese_Unie>

Wikimedia Foundation, Inc. (2007c), *'Wikipedia: De vrije encyclopedie'* (online)
(geraadpleegd op 16 mei 2007)

Dit document is consulteerbaar op het volgende webadres:

<URL:<http://nl.wikipedia.org/wiki/Enqu%C3%A4te>>

Lijst van figuren

Figuur 1: Hoeveel vreemde talen worden er gebruikt 'op de werkvloer'?

Figuur 2: Vlaamse regio's

Figuur 3: Gemeenten Antwerpse Kempen

Lijst van tabellen

Tabel 1: Functie van de respondenten

Tabel 2: Opleiding die de respondenten genoten

Tabel 3: Hoogst behaald diploma

Tabel 4: Aantal werknemers in de onderneming

Tabel 5: Sector waartoe de onderneming behoort

Tabel 6: Frequentie contact met anderstalige ondernemingen

Tabel 7: Vreemde taal die het meest gebruikt wordt in de onderneming

Tabel 8: Vreemde taal die het minst gebruikt wordt in de onderneming

Tabel 9: Omzet geleverd aan Franstalig gebied

Tabel 10: Omzet geleverd aan Duitstalig gebied

Tabel 11: Omzet geleverd aan Engelstalig gebied

Tabel 12: Omzet geleverd aan Spaanstalig gebied

Tabel 13: Omzet geleverd aan anderstalige gebieden

Tabel 14: Verbonden met anderstalige ondernemingen

Tabel 15: Voertaal met verbonden anderstalige ondernemingen

Tabel 16: Algemene taalvaardigheid

Tabel 17: Vaktechnische of economisch/industriële gerichte taalvaardigheid

Tabel 18: Brief Frans

Tabel 19: E-mail Frans

Tabel 20: Fax Frans

Tabel 21: Persoonlijk contact Frans

Tabel 22: Telefoon/GSM Frans

Tabel 23: Brief Engels

Tabel 24: E-mail Engels

Tabel 25: Fax Engels

Tabel 26: Telefoon/GSM Engels

Tabel 27: Persoonlijk contact Engels

Tabel 28: Brief Duits

Tabel 29: E-mail Duits

Tabel 30: Fax Duits

Tabel 31: Telefoon/GSM Duits

Tabel 32: Persoonlijk contact Duits

Tabel 33: Brief/formulier

Tabel 34: E-mail

Tabel 35: Fax

Tabel 36: Telefoon/GSM

Tabel 37: Persoonlijk contact

Tabel 38: Talentest bij sollicitatie

Tabel 39: Belang gehecht aan vreemde-talenkennis bij sollicitatie

Tabel 40: Gesprek voeren

Tabel 41: Woordenschatproef

Tabel 42: Maken van een opstel

Tabel 43: Zakelijke brief schrijven

Tabel 44: Samenvatting maken

Tabel 45: Problemen bij het schrijven van brieven, e-mails, fax,...

Tabel 46: Problemen bij het lezen van brieven, e-mails, handleidingen,...

Tabel 47: Problemen bij het spreken tot een vergadering, presentatie

Tabel 48: Problemen bij het voeren van een persoonlijk gesprek of aan de telefoon

Tabel 49: Problemen bij het luisteren naar vergaderingen en presentaties

Tabel 50: Orders moeten weigeren

Tabel 51: Probleemtaal bij weigering van orders

Tabel 52: Verbroken contacten

Tabel 53: Probleemtaal bij verbroken contacten

Tabel 54: Kruistabel "sector" * "mate van gebruik van vreemde talen"

Tabel 55: Correlatietabel "aantal werknemers" * "mate van gebruik van vreemde talen"

Tabel 56: Kruistabel "talentest bij sollicitatie" * "mate van gebruik van vreemde talen"

Tabel 57: Correlatietabel "belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie" * "mate van gebruik van vreemde talen"

Tabel 58: Kruistabel "orders moeten weigeren" * "mate van gebruik van vreemde talen"

Tabel 59: Kruistabel "verbroken contacten" * "mate van gebruik van vreemde talen"

Tabel 60: Kruistabel "Functie" * "belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie"

Tabel 61: Kruistabel "opleiding" * "belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie"

Tabel 62: Correlatietabel "diploma" * "belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie"

Tabel 63: Correlatietabel "aantal werknemers" * "belang gehecht aan talenkennis bij Sollicitatie"

Tabel 64: Correlatietabel "contact met anderstalige ondernemingen" * "belang gehecht aan talenkennis bij sollicitatie"

Tabel 65: Correlatietabel "talentest bij sollicitatie" * "belang gehecht aan talenkennis bij

sollicitatie"

Bijlagen

Bijlage 1: Begeleidende brief

Bijlage 2: Herinneringsbrief

Bijlage 3: Vragenlijst

Bijlage 4: Datamatrix SPSS

Bijlage 5: Codering van de variabelen

Bijlage 1: Begeleidende brief

Diepenbeek, 21 maart 2007

Geachte heer/mevrouw,

Als laatstejaarsstudente Toegepaste Economische Wetenschappen aan de Universiteit Hasselt werk ik momenteel aan mijn eindverhandeling o.l.v. prof. Dr. W. Clijsters. Het onderwerp hiervan is 'vreemde-talenbehoeften in KMO's uit de Antwerpse Kempen'. Dit onderzoek sluit aan bij eerdere gelijkaardige studies over Limburg en Vlaams-Brabant. Het wil tevens een onderzoek van een 10-tal jaren geleden over de Antwerpse Kempen actualiseren.

Met een vragenlijst op het internet wil ik nagaan hoe het talenonderwijs zich kan of moet aanpassen aan de communicatieve behoeften van ondernemingen.

Uw hulp en die van uw collega's is onmisbaar voor een correct beeld van de huidige realiteit. U kunt meehelpen door naar de volgende link <http://cidondsrv.uhasselt.be/survey/VTB/> door te klikken en de online enquête in te vullen. Kan dit vóór 6 april? Het invullen ervan zal slechts 10 minuten van uw tijd in beslag nemen.

Mag ik dan ook rekenen op uw medewerking, waarvoor ik u nu al ten zeerste dank. U kunt later dan ook elektronisch het resultaat van deze studie verkrijgen.

Hoogachtend,

Tinne Leysen

tinne.leysen@student.uhasselt.be

Bijlage 2: Herinneringsbrief

Diepenbeek, 11 april 2007

Geachte heer/mevrouw,

Op 21 maart jl. stuurde ik u een vragenlijst in verband met een onderzoek naar de behoeften aan vreemde talen bij KMO's met het verzoek deze in te vullen vóór 6 april, op 11 april daaropvolgend stuurde ik u een herinneringsmail. Maar omdat ik nog steeds niet voldoende enquêtes terugkreeg voor het verder uitwerken van mijn thesis, stuur ik u deze laatste herinneringsmail.

Als u deze vragenlijst al heeft ingevuld, wil ik u hartelijk danken voor uw medewerking. Heeft u deze echter nog niet ingevuld, mag ik u dan vriendelijk verzoeken deze enquête alsnog in te vullen. Voor het verzamelen van de basisgegevens voor mijn eindverhandeling ben ik op u, als rechtstreekse betrokkene, aangewezen. U kunt meehelpen door naar de volgende link <http://cidondsrv.uhasselt.be/survey/VTB/> door te klikken en de online enquête in te vullen.

De resultaten van het onderzoek zullen helpen het talenonderwijs beter af te stemmen op de concrete noden van de bedrijven, ook van de kleine- en middelgrote ondernemingen.

Mag ik dan ook rekenen op uw medewerking, waarvoor ik u nu al ten zeerste dank. U kunt later dan ook elektronisch het resultaat van deze studie verkrijgen.

Hoogachtend,

Tinne Leysen
tinne.leysen@student.uhasselt.be

Bijlage 3: Vragenlijst

Enquête vreemde-talenbehoeften in KMO's uit de Antwerpse Kempen

Gelieve alle vragen zo correct mogelijk in te vullen. Bij de meerkeuzevragen is telkens maar 1 antwoord mogelijk tenzij dit is aangegeven in de vraagstelling.

Als u een aangegeven taal niet gebruikt in uw onderneming, hoeft u voor deze geen gegevens in te vullen.

Het invullen van deze vragenlijst zal slechts **10 min** van uw tijd in beslag nemen!

PROFIEL VAN DE RESPONDENT EN DE ONDERNEMING

1. Welk is uw functie in de onderneming?

2. Welk soort opleiding hebt u genoten in de laatste jaren van uw school/universitaire opleiding?
 - Economisch/administratief
 - Technisch/ingenieur
 - Juridisch/recht

 - Wetenschappelijk
 - Vertaler/tolk/talen
 - Andere
 - Zo andere, welke?-----
3. Wat is uw hoogst behaalde diploma?
 - Lagere cyclus secundair onderwijs (A3)
 - Hogere cyclus secundair onderwijs (A2)
 - Hoger onderwijs van het korte type (A1)
 - Universiteit/hoger onderwijs van het lange type
4. Hoeveel voltijdse personeelsleden telt uw onderneming? (= alle deeltijdse herleiden tot voltijdse, aub)
 - 0 - 9 werknemers
 - 10 - 24 werknemers
 - 25 - 49 werknemers
 - 50 - 100 werknemers
5. Binnen welke sector is uw onderneming actief?
 - Primair (landbouw, veeteelt, jacht, visserij en delfstoffenwinning)
 - Secundair (industrie)
 - Tertiair (dienstverlening zoals groothandel, kleinhandel, horeca, financiële diensten, informatica, advies en bijstand,...)
 - Quartair (niet-commerciële dienstverlening zoals: ziekenhuizen, onderwijs, maatschappelijke dienstverlening, sportvereniging,...)

CONTACTEN IN VREEMDE TALEN

6. Heeft uw bedrijf contacten met anderstalige ondernemingen (leveranciers, afnemers) of klanten, in een andere taal dan het Nederlands?
 - Nooit
 - Minder dan wekelijks
 - Gemiddeld één maal per week
 - Gemiddeld enkele malen per week
 - Meerdere malen per dag

7. Rangschik de volgende talen naar frequentie van gebruik voor uw ganse onderneming (1 = **meest** gebruikt, 4 of 5 = **minst** gebruikt)
- | | |
|-------------------|-------|
| Nederlands | ----- |
| Duits | ----- |
| Frans | ----- |
| Engels | ----- |
| Andere | ----- |
| Zo andere, welke? | ----- |
| | --- |
8. Welk percentage van de omzet van uw bedrijf wordt geleverd aan anderstalige gebieden? (de som van de procenten moet 100 zijn)
- | | | |
|-------------------|---|-------|
| Franstalige | % | ----- |
| Duitstalige | % | ----- |
| Engelstalige | % | ----- |
| Spaanstalige | % | ----- |
| Andere | % | ----- |
| Zo andere, welke? | | ----- |
| | | --- |
9. In welke mate gebeuren de contacten van uw bedrijf met **anderstalige** partners in de volgende talen, geef aan met procenten (de som van de procenten moet 100 zijn)
- | | | |
|-------------------|---|-------|
| Nederlands | % | ----- |
| Duits | % | ----- |
| Frans | % | ----- |
| Engels | % | ----- |
| Spaans | % | ----- |
| Andere | % | ----- |
| Zo andere, welke? | | ----- |
| | | --- |
10. Is uw onderneming verbonden met een anderstalig bedrijf (dochterondernemingen, joint ventures,...)?
- Nee (ga verder naar vraag 12)*
- Ja*
11. De voertaal in de contacten met dit bedrijf is (meerdere antwoorden mogelijk als verbonden met meerdere ondernemingen)
- Duits*
- Frans*
- Engels*
- Andere*
- Zo andere, welke? _____

AARD VAN DE GEBRUIKTE VREEMDE TALENKENNIS

12. Bij het gebruik van vreemde talen heeft u vooral nood aan **algemene** taalvaardigheid (praten over sport, weer, politiek, eten, economie in het algemeen,...) in één van de volgende talen:
- Duits*
- Frans*
- Engels*
- Andere*

13. Bij het gebruik van vreemde talen heeft u vooral nood aan **vaktechnische of economisch/industrieel** gerichte talenkennis, specifiek voor de onderneming/sector, in:

- Duits
 - Frans
 - Engels
 - Andere
- Zo andere, welke?

14. Welk is het onderling gewicht van deze "soorten" talenkennis in uw anderstalige contacten (totaal = 100 %)?

Algemene taalvaardigheid	%	-----
Vaktechnische of economisch/industrieel gerichte taalvaardigheid	%	-----

Hoe vaak en op welke manier maakt u gebruik van **vreemde** talen in uw contacten?

Geef met een percentage aan in welke verhouding u de aangegeven taal gebruikt voor de verschillende activiteiten. Het totaal moet gelijk zijn aan 100%.

Voorbeeld: FRANS: Brief 15%, E-mail 30%, Fax 5%, Telefoon 35%, Persoonlijk contact 15% (15+30+5+35+15 = 100)

15. **Frans**

Brief/formulier	%	-----
E-mail	%	-----
Fax	%	-----
Persoonlijk contact	%	-----
Telefoon/GSM	%	-----

16. **Engels**

Brief/formulier	%	-----
E-mail	%	-----
Fax	%	-----
Telefoon/GSM	%	-----
Persoonlijk contact	%	-----

17. **Duits**

Brief/formulier	%	-----
E-mail	%	-----
Fax	%	-----
Telefoon/GSM	%	-----
Persoonlijk contact	%	-----

Hoe vaak en met welke media maakt u gebruik van **vreemde** talen in uw contacten?

Geef met een percentage aan in welke verhouding u het aangegeven medium gebruikt voor elke taal. Het totaal moet 100% zijn.

Voorbeeld: BRIEF: Frans 35%, Engels 45%, Duits 20% (35+45+20 = 100)

18. **Brief/formulier**
Frans % -----
Engels % -----
Duits % -----
19. **E-mail**
Frans % -----
Engels % -----
Duits % -----
20. **Fax**
Frans % -----
Engels % -----
Duits % -----
21. **Telefoon/fax**
Frans % -----
Engels % -----
Duits % -----
22. **Persoonlijk contact**
Frans % -----
Engels % -----
Duits % -----

SOLLICITATIE

23. Toen u solliciteerde bij uw huidige werkgever, werd toen uw **vreemde-talenkennis** getest?
 Nee (ga verder naar vraag 26)
 Ja

24. Zoja, hoe werd deze kennis dan getest (meerdere antwoorden mogelijk)?

	<i>Frans</i>	<i>Duits</i>	<i>Engels</i>	<i>Andere</i>
Gesprek voeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Woordenschat proef	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maken van een opstel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zakelijke brief schrijven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samenvatting maken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Hoeveel belang werd er bij uw sollicitatie gehecht aan **vreemde**-talenkennis?
- Zeer veel*
 - Eerder veel*
 - Eerder weinig*
 - Geen*

PROBLEMEN I.V.M. VREEMDE-TALENKENNIS

27. Waar liggen voor uw beroep de grootste problemen betreffende het **vreemde**-talengebruik? (plaats in het totaal **maximaal 3** kruisjes)

	<i>Frans</i>	<i>Duits</i>	<i>Engels</i>	<i>Andere</i>
Schrijven (brief, e-mail, fax,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lezen (brief, e-mail, handleiding,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spoken tot een vergadering, presentatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gesprek voeren (telefoon, persoonlijk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luisteren naar presentaties, vergaderingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Als u in de vorige vraag 'andere' heeft aangeklikt, voor welke taal (talen) is dit dan?
-

29. Heeft uw onderneming al orders moeten weigeren op grond van onvoldoende kennis van **vreemde** talen bij de medewerkers?

- Nooit*
- 1 à 3 maal per jaar*
- 4 à 10 maal per jaar*
- Ongeveer maandelijks*

30. Als dit gebeurt, door welke **vreemde** taal is dit dan vooral?

- Duits*
 - Frans*
 - Engels*
 - Andere*
- Zo andere, welke?*
-

31. Zijn er al contacten verbroken als gevolg van onvoldoende kennis van de taal of cultuur van de zakenpartner, bijvoorbeeld door misverstanden?

- Nooit*
- Eén enkele keer*
- Af en toe*
- Meermaals*

32. Als dit gebeurde, door welke **vreemde** taal was dit dan vooral?

- Duits*
 - Frans*
 - Engels*
 - Andere*
- Zo andere, welke?*
-

Bedankt voor uw medewerking!

Als u graag de resultaten zou willen ontvangen van mijn onderzoek, gelieve hieronder dan de nodige gegevens in te geven (vooral e-mailadres).

Na afloop ontvangt u dan een elektronische versie van mijn eindverhandeling.

Naam onderneming _____

Naam + voornaam _____

E-mailadres _____

Bijlage 4: Datamatrix

resp	functie	opl	dipl	werkn	sector	contact	meestned	meestdui
3	1	6	1	1	2	1	9	9
4	1	4	3	2	2	5	2	2
5	1	1	3	2	3	3	2	1
6	1	1	4	1	3	5	2	2
7	1	2	4	1	3	5	2	1
8	4	2	2	1	2	2	2	2
9	1	2	2	1	3	3	2	2
10	1	2	2	2	2	4	2	2
11	5	3	2	3	2	5	2	2
12	1	1	3	1	2	3	2	2
13	3	1	2	1	3	2	2	2
14	2	1	2	2	3	1	9	9
15	6	4	4	4	2	5	2	2
16	6	1	3	3	2	2	2	2
17	1	1	4	2	3	1	9	9
18	1	1	4	3	2	4	2	2
19	3	6	3	2	3	4	2	2
20	3	4	4	1	3	5	2	2
21	3	2	4	3	2	4	2	2
22	2	1	3	1	3	4	2	2
23	1	1	3	2	3	2	2	2
24	3	1	4	1	2	5	2	2
25	9	6	2	4	2	5	2	2
26	1	6	1	1	2	1	9	9
27	6	6	4	1	3	3	2	2
28	2	1	4	2	3	5	2	2
29	1	1	4	2	2	2	2	1
30	1	1	3	1	2	4	2	2
31	2	1	3	1	3	3	2	1
32	6	2	4	3	2	5	2	2
33	5	1	3	4	1	5	2	2
34	2	2	4	2	1	5	2	2
35	1	1	3	4	2	5	2	2

Bijlage 5: Codering van de variabelen

Variabele	Code
1. RESP	Nummering vragenlijsten
2. FUNCTIE	1 = zaakvoerder 2 = administratief medewerker 3 = commercieel medewerker (staat in voor de externe contacten) 4 = technisch medewerker 5 = secretariaat medewerker 6 = andere 9 = geen antwoord
3. OPL	1 = economisch/administratief 2 = technisch/ingenieur 3 = juridisch recht 4 = wetenschappelijk 5 = vertaler/tolk 6 = andere 9 = geen antwoord
4. DIPL	1 = A3 2 = A2 3 = A1 4 = universiteit/hoger onderwijs van het lange type 9 = geen antwoord
5. WERKN	1 = < 10 werknemers 2 = 10-24 werknemers 3 = 25-49 werknemers 4 = 50-100 werknemers 9 = geen antwoord

6. SECTOR	1 = primair 2 = secundair 3 = tertiair 4 = quartair 9 = geen antwoord
7. CONTACT	1 = nooit 2 = minder dan wekelijks 3 = gemiddeld één maal per week 4 = gemiddeld één maal per dag 5 = meerdere malen per dag 9 = geen antwoord
8. MEESTNED	1 = ja 2 = nee 9 = geen antwoord
9. MEESTDUI	IDEM
10. MEESTFR	IDEM
11. MEESTENG	IDEM
12. MEESTAND	IDEM
13. MINSTNED	IDEM
14. MINSTDUI	IDEM
15. MINSTFR	IDEM
16. MINSTENG	IDEM
17. MINSTAND	IDEM
18. OMZFR	1 = 0% 2 = 1-9% 3 = 10-24% 4 = 25-49% 5 = 50-100%
19. OMZDUI	IDEM
20. OMZENG	IDEM

21. OMZSPA	IDEM
22. OMZAND	IDEM
23. CONTNED	IDEM
24. CONTDUI	IDEM
25. CONTFR	IDEM
26. CONTENG	IDEM
27. CONTSPA	IDEM
28. CONTAND	IDEM
29. VERBAND	1 = nee, niet verbonden 2 = ja, wel verbonden 9 = geen antwoord
30. VOERT	1 = ja, voertaal Duits 2 = ja, voertaal Frans 3 = ja, voertaal Engels 4 = ja, voertaal is andere taal dan de 3 voorgaande 5 = ja, met meerdere ondernemingen waar men Verschillende talen spreekt 9 = geen antwoord
31. ALGDUI	1 = ja 2 = nee 9 = geen antwoord
32. ALGFR	IDEM
33. ALGENG	IDEM
34. ALGAND	IDEM
35. VAKDUI	IDEM
36. VAKFR	IDEM
37. VAKENG	IDEM
38. VAKAND	IDEM

39. ALG
1 = 0%
2 = 1-9%
3 = 10-24%
4 = 25-49%
5 = 50-100%
9 = geen antwoord

40. VAK
IDEM

41. FRBRIEF
1 = 0%
2 = 1-9%
3 = 10-24%
4 = 25-49%
5 = 50-100%
9 = geen antwoord

42. FRMAIL
IDEM

43. FRFAX
IDEM

44. FRTEL
IDEM

45. FRPERS
IDEM

46. ENGBRIEF
IDEM

47. ENGMAIL
IDEM

48. ENGFAX
IDEM

49. ENGTEL
IDEM

50. ENGPERS
IDEM

51. DUIBRIEF
IDEM

52. DUIMAIL
IDEM

53. DUIFAX
IDEM

54. DUITEL
IDEM

55. DUIPERS
IDEM

56. BRIEFFR
IDEM

57. BRIEFENG
IDEM

58. BRIEFDUI
IDEM

59. MAILFR
IDEM

60. MAILENG
IDEM

61. MAILDUI	IDEM
62. FAXFR	IDEM
63. FAXENG	IDEM
64. FAXDUI	IDEM
65. TELFR	IDEM
66. TELENG	IDEM
67. TELDUI	IDEM
68. PERSFR	IDEM
69. PERSENG	IDEM
70. PERSDUI	IDEM
71. SOLLTEST	1 = nee 2 = ja 9 = geen antwoord
72. FRGESP	1 = nee 2 = ja 9 = geen antwoord (geen test)
73. DUIGESP	IDEM
74. ENGGESP	IDEM
75. ANDGESP	IDEM
76. FRWOORD	IDEM
77. DUIWOORD	IDEM
78. ENGWOORD	IDEM
79. ANDWOORD	IDEM
80. FROPSTEL	IDEM
81. DUIOPSTEL	IDEM
82. ENGOPSTEL	IDEM
83. ANDOPSTEL	IDEM
84. FRBRIE	IDEM
85. DUIBRIE	IDEM
86. ENGBRIE	IDEM
87. ANDBRIE	IDEM
88. FRSAMEN	IDEM

89. DUISAM EN	IDEM
90. ENGSAMEN	IDEM
91. ANDSAMEN	IDEM
92. BELANGS	1 = geen 2 = eerder weinig 3 = eerder veel 4 = zeer veel 9 = geen antwoord
93. PRSCHRFR	1 = nee 2 = ja
94. PRSCHRDUI	IDEM
95. PRSCHRENG	IDEM
96. PRSCHRAND	IDEM
97. PRLEZFR	IDEM
98. PRLEZDUI	IDEM
99. PRLEZENG	IDEM
100. PRLEZAND	IDEM
101. PRSPRFR	IDEM
102. PRSPRDUI	IDEM
103. PRSPRENG	IDEM
104. PRSPRAND	IDEM
105. PRPERSFR	IDEM
106. PRPERSDUI	IDEM
107. PRPERSENG	IDEM
108. PRPERSAND	IDEM
109. PRLUIFR	IDEM
110. PRLUIDUI	IDEM
111. PRLUIENG	IDEM
112. PRLUIAND	IDEM

113. WEIGER

- 1 = nooit
- 2 = 1 à 3 maal per jaar
- 3 = 4 à 10 maal per jaar
- 4 = maandelijks
- 9 = geen antwoord

114. WEIGERTAAL

- 1 = Duits
- 2 = Frans
- 3 = Engels
- 4 = andere
- 9 = geen antwoord

115. VERBREKEN

- 1 = nooit
- 2 = één enkele keer
- 3 = af en toe
- 4 = meermaals
- 9 = geen antwoord

116. VERBREEKTAAL

- 1 = Duits
- 2 = Frans
- 3 = Engels
- 4 = andere
- 9 = geen antwoord

Auteursrechterlijke overeenkomst

Opdat de Universiteit Hasselt uw eindverhandeling wereldwijd kan reproduceren, vertalen en distribueren is uw akkoord voor deze overeenkomst noodzakelijk. Gelieve de tijd te nemen om deze overeenkomst door te nemen, de gevraagde informatie in te vullen (en de overeenkomst te ondertekenen en af te geven).

Ik/wij verlenen het wereldwijde auteursrecht voor de ingediende eindverhandeling:

Vreemde-talenbehoefte in KMO's uit de Antwerpse Kempen : accountancy- en boekhoudafdelingen

Richting: **Licentiaat in de toegepaste economische wetenschappen**

Jaar: **2007**

in alle mogelijke mediaformaten, - bestaande en in de toekomst te ontwikkelen - , aan de Universiteit Hasselt.

Niet tegenstaand deze toekenning van het auteursrecht aan de Universiteit Hasselt behoud ik als auteur het recht om de eindverhandeling, - in zijn geheel of gedeeltelijk -, vrij te reproduceren, (her)publiceren of distribueren zonder de toelating te moeten verkrijgen van de Universiteit Hasselt.

Ik bevestig dat de eindverhandeling mijn origineel werk is, en dat ik het recht heb om de rechten te verlenen die in deze overeenkomst worden beschreven. Ik verklaar tevens dat de eindverhandeling, naar mijn weten, het auteursrecht van anderen niet overtreedt.

Ik verklaar tevens dat ik voor het materiaal in de eindverhandeling dat beschermd wordt door het auteursrecht, de nodige toelatingen heb verkregen zodat ik deze ook aan de Universiteit Hasselt kan overdragen en dat dit duidelijk in de tekst en inhoud van de eindverhandeling werd genotificeerd.

Universiteit Hasselt zal mij als auteur(s) van de eindverhandeling identificeren en zal geen wijzigingen aanbrengen aan de eindverhandeling, uitgezonderd deze toegelaten door deze overeenkomst.

Ik ga akkoord,

Tinne LEYSEN

Datum: **30.05.2007**