

Frieda Steurs, *Taal is business. Taal, de turbo naar economisch succes*. Schiedam: Uitgeverij Scriptum, 2016. 220 pp. ISBN: 978 94 6319 022-0. €24,95

Het primaire doel van dit prachtige in kleuren-druk uitgegeven boek is de lezers te overtuigen van de belangrijke rol die taal en communicatie in het bedrijfsleven spelen. Het boek is bedoeld voor een breed publiek. Professionals van organisaties geeft het een up-to-date inzicht in een caleidoscoop van taal- en communicatieaspecten die economisch succes kunnen bevorderen: van het aanpassen van de marketing van een product aan een andere cultuur (transcreatie) tot de toepassing van taaltechnologie in de bediening van rolstoelen. *Taal is business* geeft potentiële studenten tolk, vertaler, interculturele en meertalige communicatie, taaltechnologie, enz. inzicht in deze vakgebieden en de terreinen waarop ze zouden kunnen gaan werken. Het boek is geschreven in het Nederlands en geeft veel voorbeelden uit het Nederlandse taalgebied. Daardoor is het niet alleen interessant voor professionals in Vlaanderen en Nederland, maar is het ook een uitstekende inleiding in de relatie tussen taal, communicatie en economie voor studenten aan Belgische en Nederlandse hogescholen en universiteiten. In twaalf hoofdstukken wordt de lezer geloodst door wat de auteur bestempelt als 'een boeiend economisch verhaal over de maatschappelijke en economische aspecten van taal' (p. 9).

In hoofdstuk 1 bakent Frieda Steurs het onderwerp van het boek af en laat ze zien dat taal en communicatie economische impact kunnen hebben, taalindustrie genoemd. Hoofdstuk 2 toont dat door de globalisering (meer)taligheid en multiculturaliteit een essentieel onderdeel zijn geworden van het zakenleven. In hoofdstuk 3 wordt geïllustreerd dat aanpassing van producten, productinformatie en advertenties aan de lokale markt tot meer economisch succes kan leiden. Hoofdstuk 4 laat zien dat de keuze van een merknaam voor internationaal gebruik een grondige kennis van vreemde talen en cultuurverschillen in communicatie vereist. Hoofdstuk 5 gaat over het ontstaan en verdwijnen van woorden en de vastlegging van woorden in (digitale) woordenboeken. Hoofdstuk 6 belicht vaktalen en gaat met name in op het belang van het vaststellen van een begrippenstelsel van de terminologie per vakgebied zodat de kans op miscommunicatie in de interne en externe com-

municatie van organisaties zo klein mogelijk is. Hoofdstuk 7 bespreekt de noodzaak vakterminologie internationaal te standaardiseren zodat ook in de internationale bedrijfscommunicatie misverstanden vermeden kunnen worden. Frieda Steurs laat zien dat deze internationale standaardisatie niet alleen op Europees niveau gebeurt, maar ook voor belangrijke nieuwe markten als het Midden-Oosten. In dit hoofdstuk wordt ook aandacht besteed aan de belangrijke rol van tolken en vertalers in dit standaardisatieproces. Hoofdstuk 8 en 9 richten zich op het belang van het vaststellen van een begrippenstelsel en kennis van cultuurverschillen in twee domeinen: het juridische en het medische. Hoofdstuk 8 gaat in op het werk van gerechtsvertalers en tolken en hoofdstuk 9 op arts-patiënt-communicatie, communicatie tussen fabrikanten van medische apparatuur en de gebruikers ervan en communicatie over medicijngebruik. Daarbij is er zowel aandacht voor communicatie tussen taal- en cultuurgebieden als binnen zo'n gebied, met name de communicatie met minder geletterden komt aan bod. Hoofdstuk 10 is een logisch vervolg op de voorgaande hoofdstukken. Er wordt overtuigend in aangetoond dat kennis van vreemde talen en culturen belangrijk is voor het behalen van economisch succes en het behandelt de mogelijkheden die *e-learning* daartoe biedt. Hoofdstuk 11 legt een verband tussen taalpolitiek en economie en houdt een pleidooi voor taaldiversiteit. Personen met een goede kennis van hun moedertaal en een redelijke actieve en passieve kennis van een of meer andere talen kunnen een grote bijdrage leveren aan economische en politieke onderhandelingen en daarmee aan economisch succes en vrede. Het twaalfde en laatste hoofdstuk van *Taal is business* is gewijd aan spraak- en taaltechnologie. Het bespreekt de mogelijkheden van computers om gesproken menselijke taal te verstaan en juist te interpreteren (spraaktechnologie) en illustreert dit aan voorbeelden als domotica-systemen. Dat zijn systemen die via gesproken commando's taken in huis doen als lichten aan en uit, gordijnen dicht, koffiezetten, enz. In de taaltechnologie worden grote taalbestanden op een bepaald aspect geanalyseerd, bijvoorbeeld berichten in de *social media* over een bedrijf. Zo kan worden bepaald of er positief, neutraal of negatief over een bedrijf wordt gecommuniceerd. Voor al deze spraak- en taaltechnologische ontwikkelingen is het belangrijk dat er grote digitale bestanden van een taal zijn. Zijn die er niet, dan sterft een taal digitaal uit en raakt de economie waarin die taal

wordt gebruikt achterop. Daarnaast laat Steurs zien dat er taalprofessionals nodig zijn voor de *finishing touch* van de controle en bijstelling van de output van computers. Al kunnen computers steeds meer op het gebied van taal- en spraaktechnologie, controle en bijstelling van hun output door de mens is nu nog nodig, zeker voor talen waarvan nog niet voldoende digitaal taal-materiaal voorhanden is.

Elk hoofdstuk is op dezelfde manier opgebouwd. Het begint met een samenvatting en eindigt met een samenvatting waarin ook de pijnpunten op een bepaald gebied (bijv. gebrek aan tolken met kennis van het medische domein, p. 164) aan de orde komen. In het hoofdstuk wordt het thema besproken met tal van actuele voorbeelden en kleurrijke illustraties. De auteur noemt niet alleen de not-for-profitorganisaties die zich met een bepaald thema bezig houden (bijv. de *Nederlandse Taalunie*, *The European Certification and Qualification Association*, *Eurlex*), maar ook profitorganisaties worden uitvoerig besproken en geëvalueerd, bijvoorbeeld *Hogarth* (p. 62), *Sensotec* (p. 190), *Sentimentor* (p. 192), *SDL Trados Multiterm* (p. 199). Professionals wordt zo de weg gewezen taal en communicatie maximaal in te zetten voor hun organisatie. Illustratief zijn de interviews met personen die in een bepaald vakgebied werken, omdat ze een duidelijk inzicht geven in de vele functies die iemand met een talenopleiding kan vervullen en omdat ze potentiële studenten stimuleren een talenopleiding te kiezen. Elk hoofdstuk wordt afgesloten met leessuggesties. Door middel van noten verwijst de auteur naar bronnen, maar helaas gebeurt dit niet systematisch. Zo is bijvoorbeeld niet te achterhalen op welke literatuur de opmerking is gebaseerd dat in Frankrijk 23 mensen op de verkeerde wijze werden bestraald omdat de Franse artsen de Engelse handleiding niet goed hadden begrepen (p. 41-42). Het boek eindigt met een lijst van termen en verklaringen en een lijst met afkortingen.

*Taal is business* is doorgaans in een heldere en prettige stijl geschreven. Een enkele keer zijn er frases die wat spreektaalig zijn als 'van een gevarieerde baan gesproken!' (p. 20), 'Van een suc-

cesverhaal gesproken' (p. 35) en rechtstreeks uit de aantekeningen voor een college lijken te zijn overgenomen. Hoewel het nergens expliciet wordt vermeld, zou het boek weleens gebaseerd kunnen zijn op colleges die de auteur aan studenten meertalige communicatie heeft gegeven. Ik maak dit op uit het feit dat er soms terzijdes zijn die niet helemaal noodzakelijk zijn voor het betoog (p. 180, *Make no worries*) en dat de auteur soms wat belerend is (*de waterpijp is schadelijk*, p. 147). Helaas is uit de titels van met name de eerste hoofdstukken niet makkelijk af te leiden waar de hoofdstukken over gaan, bijvoorbeeld *English only? My smartphone spreekt Fins* (hoofdstuk 3). Sommige hoofdstukken zijn in mijn ogen wat te uitgebreid, bijvoorbeeld hoofdstuk 7 over meertalige terminologie waarin onder andere de hele geschiedenis van vertalen binnen de EU wordt beschreven. Het is de vraag of dat de professional wel interesseert en of studenten die kennis nodig hebben om professioneel goed te kunnen functioneren. Een laatste kritiekpunt dat ik wil aanstippen is dat Frieda Steurs vooral een relatie legt tussen communicatie en economie, terwijl veel van het gebodene ook bruikbaar is voor not-for-profitorganisaties als een gemeente die wil samenwerken met een gemeente over de grens of die veel inwoners uit andere landen heeft.

*Taal, de turbo naar economisch succes*, dat is de ondertitel van *Taal is business*. Wordt dat ook waar gemaakt? Jazeker, Frieda Steurs heeft met talloze voorbeelden overtuigend aangetoond dat communicatie en economie aan elkaar zijn gerelateerd. Een van de mooiste voorbeelden vind ik dat inschakelen van een tolk bij een buitenlandse diabetespatiënt ernstige complicaties als voetgangreen (behandelingskosten ca. 47.000 euro) kan voorkomen (p. 149). *Taal is business* is een aanrader voor Nederlandssprekende professionals en (potentiële) talenstudenten. Ik hoop dat de eerstgenoemden zich erdoor gaan realiseren dat ze communicatiespecialisten nodig hebben om economisch en politiek zo succesvol mogelijk te zijn en dat de laatstgenoemden gestimuleerd zullen worden een (meer)talige opleiding te gaan volgen.

Marinel Geritsen