

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

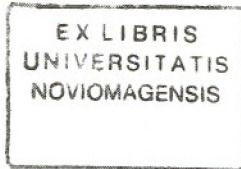
For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/74600>

Please be advised that this information was generated on 2017-12-06 and may be subject to change.

TECHNOLOGISCH TAALBEHEERSINGSONDERZOEK*

Michaël Steehouder en Carel Jansen



INLEIDING

In hun openingsartikel van het themanummer van *Gramma* over taal, taalgedrag en methodologie geven De Bot & Van Hout (1983) aan dat taalkundig onderzoek in de regel gericht is op beschrijving en/of verklaring van taal (grammatica) of taalgebruik en de determinanten ervan (taalgedragwetenschappen, zoals socio- en psycholinguïstiek). Een (sub-)discipline waaraan De Bot & Van Hout in dit kader niet expliciet aandacht besteden, is de taalbeheersing. Ook daarbinnen bestaat aandacht voor beschrijving/verklaring van taalgebruik. Een kenmerkend onderscheid met de taalkunde is echter, dat het accent valt op normatieve aspecten van het taalgebruik en op het ontwikkelen van oplossingsmethoden voor taalverkeersproblemen.

In dit artikel willen we in het bijzonder ingaan op dat laatste aspect: probleemoplossing in het taalverkeer. Daarmee beweren we niet dat onderzoek onder die noemer het enige of meest belangrijke type taalbeheersingsonderzoek zou zijn dat thans in Nederland bedreven wordt. Zo maakt Braet (1980) een onderscheid tussen vijf soorten taalbeheersingsactiviteiten, waarbij hij ook wijst op de wortels daarvan in de klassieke retorica (zie Jansen & Woudstra 1981 voor een kritische bespreking van Braets indeling) en zelf onderscheiden wij het taalbeheersingsonderzoek in drie categorieën: analyse van taalverkeer en taalvaardigheden, probleemoplossing in het taalverkeer en meta-taalbeheersing (Jansen & Steehouder 1984). Hier beperken we ons zoals gezegd tot onderzoek van de tweede categorie, ook wel aangeduid als 'technologisch taalbeheersingsonderzoek'. We definiëren dat als *onderzoek dat erop gericht is praktische oplossingsmethoden te ontwikkelen voor problemen in het taalverkeer, en wel gebaseerd op geordende kennis*. Eerst willen we zo precies mogelijk aangeven wat we onder de verschillende elementen uit deze definitie verstaan. Daarna beschrijven we in paragraaf 1 - 5 een heuristiek die naar onze ervaring een bruikbaar uitgangspunt kan zijn voor het bedrijven van technologisch taalbeheersingsonderzoek.

Taalverkeer

Het object van taalbeheersingsonderzoek is het taalverkeer. Daaronder verstaan wij het geheel van activiteiten en middelen waarmee mensen verbaal communiceren. Waar de taalkunde zich primair richt op de produktieprocessen, de materialen en de constructies van de 'voertuigen' (de boodschappen) in dat verkeer, kiest de taalbeheersing een ander perspectief: de belangstelling gaat uit naar het verloop van dat verkeer als geheel: het meer of minder adequate gedrag van de deelne-

mers, hun vaardigheden, de regels die gehanteerd worden. Technologisch taalbeheersingsonderzoek heeft daarbij een praktisch doel: centraal staat daarin de vraag hoe het verkeer verbeterd kan worden, hoe het 'vloetter en veiliger' kan verlopen.

Bij het verbeteren van het taalverkeer kan men zich beperken tot de materialen en constructies waaruit de voertuigen bestaan, tot het taalgebruik in enge zin. Maar het lijkt niet zinnig om daarmee te volstaan: het taalverkeer omvat méér dan dat, en de oorzaken van problemen kunnen buiten materialen en constructies liggen. Aan de andere kant lijkt het ook weinig praktisch om alle aspecten van menselijke communicatie tegelijk te willen onderzoeken: zender en ontvanger, hun doelen, hun vaardigheden en hun gedrag, vorm en inhoud van de boodschap en de talloze omgevingsfactoren die dit alles kunnen beïnvloeden. Beperking is dus geboden.

Van Eemeren & Grootendorst (1974) willen het terrein van de taalbeheersingsonderzoeker inperken tot de 'talige factoren' die in het taalverkeer een rol spelen, en niet-talige uitsluiten. De Vries (1980) is het hiermee oneens: het object van onderzoek wordt bepaald door de aard van het te onderzoeken taalverkeersprobleem. De enige beperking daarbij is een praktische: die kanten van het probleem die de taalbeheerser niet kan oplossen, zal hij noodgedwongen niet in zijn onderzoek betrekken. Wij sluiten ons daarbij aan, al lijkt het ons dat het resultaat niet veel zal verschillen: de sterke kanten van de taalbeheerser zullen in de regel toch vooral bij de 'talige facoren' liggen.

Een andere grens aan het onderzoek wordt gevormd door de vraag welke factoren in de praktijk van het taalverkeer beïnvloedbaar zijn. Zo is het alleszins aannemelijk dat verschillen in taalvaardigheid van taalgebruikers voor een deel door zoiets als 'natuurlijke aanleg' bepaald worden. Dat in technologisch taalbeheersingsonderzoek niet getracht wordt zo'n factor te beïnvloeden, spreekt vanzelf.

Een derde grens aan het onderzoek tenslotte, heeft te maken met de bruikbaarheid van de onderzoeksresultaten. Zo merkt Drop (1976, p.371) over zijn tekstanalysemethode als basis voor samenvatten op: "Een analysemethode voor zo'n activiteit zal dus betrekkelijk globaal moeten zijn. Ze zal genoeg moeten nemen met een bepaalde 'trekkans': het heeft geen zin te streven naar tijd en aandacht verslindende verfijning om bijv. 85% in plaats van 75% van de mogelijke taken goed te kunnen uitvoeren." Met andere woorden: technologisch taalbeheersingsonderzoek streeft oplossingen na die in zekere mate 'economisch verantwoord' zijn.

Taalverkeersproblemen

Technologisch taalbeheersingsonderzoek richt zich op problemen, dat wil zeggen situaties waarin het taalverkeer niet bevredigend verloopt. In dat opzicht onderscheidt technologisch onderzoek zich van beschrijvend/verklarend onderzoek, waarbij men juist primair geïnteresseerd is in 'normale', niet-problematische situaties.

Deze oriëntatie op problemen impliceert een normatieve component in het onderzoek: de onderzoeker gaat uit van een bepaald 'ideaal' voor het taalverkeer, en zijn onderzoek is gericht op methoden om dat ideaal te

bereiken. De vraag is nu waar de onderzoeker die idealen vandaan haalt.

De Vries (1980, p. 146-148) meent dat de onderzoeker zich zal moeten oriënteren op de normen die de taalgebruikers aanleggen voor ideale communicatie. Hij erkent wel dat die normen moeilijk te achterhalen zijn, en dat taalgebruikers ook verschillende normen kunnen aanleggen, maar "er komt een moment dat de geleerde het echt scherper ziet. Hij kan formuleren wat onze normen moeten zijn als we consequent waren". De Vries lijkt er daarbij van uit te gaan dat er uiteindelijk normen te vinden zijn die alle taalgebruikers delen, en dat die normen het geschikte uitgangspunt voor de taalbeheersingsonderzoeker zouden zijn. Er is overigens ook een andere interpretatie mogelijk: als er meerdere normenstelsels bestaan zal de onderzoeker moeten kiezen vanuit welke normen hij te werk wil gaan. Dat betekent dat zijn oplossingsmethoden slechts een beperkte geldigheid hebben: zijn adviezen zijn slechts bestemd voor die taalgebruikers die zijn normen delen.

Van Eemeren en Grootendorst (1982, p.45-49) wijzen de gedachte af dat de uiteindelijke rechtvaardiging van ideaalnormen zou liggen in de intuïtie van de taalgebruikers (of van een deel van hen). Een duidelijk argument voor deze afwijzing van wat zij het 'justificationisme' in de taalbeheersing noemen, troffen wij in hun redenering niet aan, of het moest zijn dat Van Eemeren en Grootendorst 'alle rechtvaardigingsdenken' zeggen af te wijzen.

Wat stellen zij hiertegenover? Hun zogenaamde 'kritische' benadering komt er op neer dat de onderzoeker nooit een definitief, want steunend op de intuïtie van de taalgebruiker, normenstelsel kan ontwikkelen. De onderzoeker moet bescheidener zijn: het normenstelsel waarmee hij voor de dag komt, moet getoetst worden aan de bijdrage die het levert voor het beoordelen van de doelmatigheid van het taalgebruik. Die doelmatigheid wordt, volgens Van Eemeren & Grootendorst, bepaald door de criteria begrijpelijkheid en aanvaardbaarheid, waarvan de inhoud (opgehangen aan het construct van de 'ideale taalgebruiker') in laatste instantie door de onderzoeker zelf wordt gedefinieerd.

Het lijkt ons dat de kritische benadering van van Eemeren & Grootendorst zelf een kritische benadering behoeft. Noch het uitgangspunt dat begrijpelijkheid en aanvaardbaarheid de normen zijn waaraan het ideale taalverkeer moet voldoen, noch de stelling dat taalgebruikers overtuigd moeten worden van de juistheid van de ontwikkelde normen (op.cit., p. 49), wordt door de auteurs ter discussie gesteld. Toch zijn er in principe ook hele andere normen voorstelbaar. Bijvoorbeeld: taalverkeer is doelmatig als de deelnemers eraan hun zin krijgen, of als het esthetische bevrediging schenkt, of als de deelnemers respect voor elkaar betonen, of als het vrouwvriendelijk is. We willen niet beweren dat wij een van deze normen bij voorbaat boven of naast die van begrijpelijkheid of aanvaardbaarheid zouden willen stellen, maar we menen wel dat die twee niet a priori de voorkeur verdienen. Hoe fraai ook getooid met het epitheton 'kritisch', ook de benadering van Van Eemeren & Grootendorst is weinig bescheiden te noemen: de onderzoeker legt zelf de uitgangspunten vast, en wie ze niet deelt, moet worden bekeerd.

Wij menen dat de taalbeheersingsonderzoeker zich werkelijk bescheiden moet opstellen. Hij kan niet de pretentie hebben de 'eigenlijke', maar onbewuste normen van de taalgebruiker te beschrijven; die stellingname

is niet vatbaar voor toetsing en dus niet geschikt voor wetenschapsbeoefening. Maar anderzijds lijkt het ons ook niet juist uit te gaan van een eigen normenstelsel, gebaseerd op starre uitgangspunten. Een onderzoeker die probeert oplossingsmethoden te ontwikkelen voor taalverkeersproblemen, dient naar ons oordeel zijn uitgangspunten zo helder mogelijk te expliciteren en ter discussie te stellen. Het is aan de taalgebruikers voor wie zijn oplossingen bedoeld zijn, om te beoordelen of ze zijn uitgangspunten en oplossingsmethoden acceptabel vinden.

Praktische oplossingsmethoden

Taalbeheersingsproblemen kunnen ad hoc bestudeerd worden, maar ook op grotere schaal. Het feit dat Joke van Dam, juist van de MAVO, geen adequate sollicitatiebrief kan schrijven voor de baan van receptioniste bij reclamebureau BG&vdV, is een ad hoc-probleem. Dat veel Nederlanders problemen hebben met het schrijven van sollicitatiebrieven, evenals met andere schrijftaken, is een algemener probleem.

Moet de taalbeheersingsonderzoeker zich primair richten op eenmalige of op algemene problemen? De Vries (1980) kiest voor het laatste: "Geen eenmalige oplossingen, gebonden aan situatie of docent, maar oplossingsmethoden - onderwijsbaar en bruikbaar in overeenkomstige probleemsituaties" (De Vries 1980, p.133). Daartegenover kiezen bijvoorbeeld Bonset & Verwey (1982) voor onderzoek naar specifieke problemen van concrete taalgebruikers. Hun bezwaren tegen de benadering van De Vries concentreren zich op het feit dat een 'algemene' oplossingsmethode niet geschikt is voor alle taalgebruikers in alle situaties.

Het komt ons voor dat deze controverse om twee redenen verwarrend is. In de eerste plaats omdat er geen duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen de oplossingen die de taalbeheersingsonderzoeker ontwikkelt, en de implementatie van die oplossingen in het onderwijs. De oplossingsmethoden die De Vries op het oog heeft, zijn constructieve procedures, dat wil zeggen algemene series aanwijzingen die aangeven hoe men een bepaalde taalverkeerstaak zoals het schrijven van een tekst, of het voeren van een gesprek, het beste kan uitvoeren: onder welke voorwaarden men eraan kan beginnen, welke stappen men moet doen, welke hulpmiddelen men nodig heeft, enzovoort.

De *implementatie* van een procedure (of een andere soort oplossing) is iets anders: daarbij gaat het om de vraag welke procedures op welk moment aan welke taalgebruikers onderwezen moeten of kunnen worden, hoe dat onderwijs dient te verlopen, welk oefenmateriaal gebruikt moet worden, enzovoort. Wanneer De Vries merkt dat zijn studenten het schrijven van een tekst over neusdruppels een triviale oefening vinden, en hij geeft ze een andere opdracht, dan past hij niet zijn procedure aan (zoals Verweij & Bonset 1982, p.31 suggereren), maar hij wijzigt de didactische vorm waarin de procedure aan de studenten wordt aangeboden.

Een tweede bron van verwarring is de suggestie die van veel (zo niet alle) publikaties van De Vries uitgaat, dat er steeds een procedure zou zijn te vinden die voor alle taalgebruikers optimaal zou zijn. Voor ons staat dat niet vast. Integendeel, het lijkt ons waarschijnlijk dat, zeker voor complexe taken als bijvoorbeeld het schrijven van een betoog, meerdere procedures denkbaar zijn.

Met De Vries zijn wij van mening dat taalbeheersingsonderzoek uit dient te zijn op methoden, en niet op eenmalige oplossingen. Dat wil niet zeggen dat een case study niet nuttig kan zijn, maar het wetenschappelijk belang ligt eerder in de generaliseerbaarheid van de resultaten dan in het eenmalig oplossen van een taalverkeerprobleem.

Wel lijkt het zinnig dat de onderzoeker zich beperkt tot vrij nauwkeurig bepaalde taalverkeerstukken. Algemene problemen als 'het schrijven van een betoog' omvatten allerlei deelproblemen, die om flexibele en tamelijk complexe oplossingsmethoden vragen. Bij meer specifieke problemen als het schrijven van een sollicitatiebrief of een instructie, of het voeren van een adviesgesprek, zijn de deelproblemen gemakkelijker te localiseren en kunnen de oplossingsmethoden relatief eenvoudig zijn. Het vakgebied is nog niet zo ver ontwikkeld dat men al te complexe problemen aankan. Dat neemt niet weg dat het ons alleszins legitiem lijkt om, in afwachting van degelijk onderzoek, alvast adviezen te formuleren voor zulke algemene taken: beter een goed doordacht advies dan helemaal niets. Een hele serie taalbeheersingshandboeken vindt daarin haar bestaansrecht.

Tot hiertoe was steeds sprake van één bepaald type oplossingsmethoden voor taalverkeerproblemen: meer of minder specifieke constructieve procedures, eventueel te verpakken in verschillende didactische vormen. Er zijn echter ook andere oplossingsmethoden denkbaar. Men kan bijvoorbeeld taalgebruikers hulp bieden door voorbeelden van geslaagde communicatie te laten zien, door expliciete normen voor bevredigende communicatie voor te houden, door een analysemethode voor taalverkeer aan te bieden, of door inzicht te verschaffen in de aard en oorzaken van problemen.

Welke oplossingsmethoden (of combinaties daarvan) uiteindelijk het best aan taalgebruikers kunnen worden aangeboden, is een kwestie van implementatie. Het hangt af van de behoefte van de taalgebruikers, de situatie waarin zij de hulp van de taalbeheerser inroepen, enzovoort.

Gebaseerd op geordende kennis

De technologische taalbeheersingsonderzoeker gaat uit van idealen omtrent taalverkeer en veronderstellingen over de oorzaken van bepaalde problemen. Die uitgangspunten bepalen wat hij zal zien als een probleem en in welke richting hij naar een oplossing zal zoeken. Weliswaar hoeft de waarde van de oplossingen niet per se afgemeten te worden aan de theoretische ondersteuning ervan ('The proof of the pudding is in the eating'), maar wil het zoeken naar oplossingen meer zijn dan een trial-and-error proces, dan moet de onderzoeker zich toch bezig houden met beschrijvend onderzoek (om problemen te kunnen identificeren) en verklarend onderzoek (om aanwijzingen te krijgen over de vraag wat adequate oplossingen zouden kunnen zijn).

Van Eemeren & Grootendorst (1982) trekken hieruit de conclusie dat de prioriteit in het taalbeheersingsonderzoek vooralsnog dient te liggen bij de theorievorming. Daarbij zetten zij zich af tegen de door hen als 'prakticistisch' betitelde benadering van Drop & De Vries (1977) en De Vries (1977), die erop neer komt dat de taalbeheersingsonderzoeker zich door het ontbreken van een adequate theorie niet hoeft te laten weerhouden om met 'gezond verstand en vindingrijkheid' te werk te gaan. Een belangrijk motief daarvoor is, dat de taalgebruiker meer ge-

baat is bij een onvolmaakte oplossing dan bij helemaal geen oplossing of een oplossing die nog enige decennia op zich laat wachten. Het is overigens verwonderlijk dat Van Eemeren & Grootendorst hun kritiek richten op de genoemde publikaties uit 1977, terwijl De Vries (1980) een veel genuanceerder standpunt in deze kwestie inneemt.

De Vries (1980) wijst erop dat descriptief-verklarende wetenschap en 'toegepaste wetenschap' elkaar in de geschiedenis weliswaar talloze malen geïnspireerd hebben, maar dat ze niet van elkaar afhankelijk zijn. De technische prestaties van de oude Chinezen en Egyptenaren zijn daar treffende voorbeelden van. De vraag is niet zozeer of de toegepaste wetenschap descriptief-verklarende wetenschap nodig heeft, maar welke resultaten van descriptief-verklarende wetenschap van nut kunnen zijn bij het ontwikkelen van praktische oplossingen voor problemen.

De term 'toegepaste wetenschap' lijkt ons in dit verband wat ongelukkig. Er gaat de suggestie van uit dat het slechts zou gaan om toepassing van resultaten uit 'zuiver' descriptief-verklarend onderzoek, die alleen nog maar in een voor toepassing geschikte vorm gegoten hoeven te worden. Wij kiezen de term 'technologie' als min of meer neutrale benaming: het gaat om eigen-aardig onderzoek dat wel verbindingslijnen heeft met descriptief-verklarende wetenschap, maar daar niet van afhankelijk is.

Vanuit deze optiek worden theorieën anders gewaardeerd dan binnen 'zuiver-wetenschappelijk' onderzoek. Theorievorming is niet het uiteindelijke doel; theorieën worden beoordeeld op de bijdrage die ze kunnen leveren aan het ontwikkelen van oplossingsmethoden. Zo levert bijvoorbeeld de transformationele grammatica, hoe vruchtbaar zij ook is (geweest) voor de ontwikkeling van de descriptief-verklarende taalwetenschap, nauwelijks een bijdrage aan het taalbeheersingsonderzoek. Daartegenover lijkt de cognitief-psychologische 'schematheorie', die descriptief-verklarend nog allerminst adequaat lijkt, een vruchtbare voedingsbodem voor technologisch taalbeheersingsonderzoek (zie bijvoorbeeld Looijmans (1981) en paragraaf 3 van dit artikel).

Het ontwikkelen van oplossingsmethoden

Op welke wijze wordt in technologisch taalbeheersingsonderzoek getracht oplossingsmethoden voor taalverkeersproblemen te ontwikkelen? Dat is de vraag die in het vervolg van dit artikel centraal zal staan. We zullen daarin bij wijze van voorbeeld een heuristisch presenteren voor technologisch onderzoek dat gericht is op een specifiek soort taalverkeersproblemen: *het schrijven van instrumentele teksten*. Daaronder verstaan we teksten die voor de gebruiker functioneren als hulpmiddel bij het bereiken van een nauwkeurig te omschrijven, praktisch en concreet doel. Tot dit type teksten behoren bijvoorbeeld instructies, voorlichtingsteksten, contracten, sollicitatiebrieven, advertenties, wetsteksten, handleidingen, enzovoort. In dit verband worden ook wel de termen 'functionele teksten' en 'functionele taalvaardigheid' gebruikt (vergelijk Gunnarson 1982, De Glopper & Blok 1983). Met De Glopper & Blok (p. 631) moeten wij constateren dat "begripsmatige en empirische uitwerkingen van functionele taalvaardigheid voorlopig nog ontbreken".

De keuze van instrumentele teksten als voorbeeld is niet toevallig. Veel taalbeheersingsonderzoek is op dit teksttype gericht. De behoefte aan

onderzoek ernaar is bovendien urgent, niet alleen vanuit het perspectief van het vakgebied, maar vooral ook uit maatschappelijk oogpunt.

Naar onze opvatting zal een onderzoek naar problemen met een bepaald type instrumentele teksten de volgende vragen moeten beantwoorden.

1. Over welk soort teksten gaat het? (precisering van het teksttype)
2. Hoe zien teksten van het onderzochte type er gewoonlijk uit? (ontwikkeling van een descriptief tekstmodel)
3. Welke problemen hebben lezers bij het gebruik van deze teksten? (analyse van lezersproblemen)
4. Hoe zouden teksten van het onderzochte type er idealiter uit moeten zien? (ontwikkelen van een normatief tekstmodel)
5. Hoe kan men het best te werk gaan bij het schrijven van dergelijke teksten? (ontwikkelen van een constructieve procedure).

Deze indeling betekent niet dat een onderzoek in de praktijk ook stap voor stap zal verlopen; integendeel, vaak is het juist nodig om op bepaalde punten vooruit te lopen of bepaalde eerdere stappen te herzien.

1. PRECISERING VAN HET TEKSTTYPE

Het startpunt van een onderzoek is de signalering van een bepaald probleem. Dat kan gebeuren door taalgebruikers zelf. Soms roept een bedrijf of een instelling de hulp van een taalbeheersingsonderzoeker in wanneer men het idee heeft dat er iets mis gaat met de communicatie. Men vermoedt bijvoorbeeld dat de instructies voor het personeel niet duidelijk genoeg zijn of men constateert dat ondanks een ruime verspreiding van voorlichtingsmateriaal nog veel cliënten met vragen blijven zitten. Sommige taalverkeersproblemen worden ook door de massamedia gesignaleerd: met de regelmaat van de klok verschijnen er berichten waaruit blijkt dat bijvoorbeeld de voorlichting van de overheid over allerlei wetten en regelingen te kort schiet, en dat formuleren onduidelijk zijn.

De eerste vraag die men zich moet stellen is: om wiens probleem gaat het precies? Bij onderzoek naar reclameteksten bijvoorbeeld kan men zich buigen over het probleem dat veel lezers zich niet of moeilijk door reclame laten overhalen om het geadverteerde produkt te kopen. Dat is een probleem van de adverteerder. Men kan ook onderzoek doen naar de vraag hoe uit reclameteksten betrouwbare informatie kan worden geput over de produkten waarover ze gaan: een probleem van de consument. De onderzoeker zal moeten kiezen in wiens belang hij gaat werken: zoekt hij naar aanwijzingen voor het schrijven van teksten die optimaal aan de wensen van de consument tegemoet komen of stelt hij de doelen van de adverteerder voorop? Bij een aantal instrumentele teksten treft het dat de doelen van zender en ontvanger in hoofdlijnen complementair zijn, en dat de zender zich primair ten doel stelt om de ontvanger te helpen bij het oplossen van diens problemen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de meeste teksten waarin de overheid voorlichting geeft (zie bijvoorbeeld Van den Ban 1979, p.11-22).

Het hoeven niet alleen de taalgebruikers zelf te zijn die de problemen signaleren. Ook de onderzoeker kan een bestaande situatie als probleem ervaren, bijvoorbeeld omdat het verloop van het taalverkeer in strijd is met de normen die hij zelf aanlegt. Zoiets ligt bijvoorbeeld ten grond-

slag aan veel argumentatie-onderzoek. Vaak zijn het niet de direct betrokken taalgebruikers die signaleren dat veel redeneringen niet deugen, maar is het de onderzoeker (of een derde) die dat constateert.

Hoewel we bij de keuze van het te onderzoeken probleem de vrijheid van de onderzoeker vooropstellen, menen we dat wel van de onderzoeker gevraagd kan worden dat hij zijn keuze verantwoordt, met andere woorden: dat hij laat zien waarom het onderzoek de moeite waard is. Daarbij zal bijvoorbeeld de mate waarin het probleem zich voordoet een rol spelen, evenals de gevolgen die het onbevredigende taalverkeer heeft voor de deelnemers daaraan of voor derden. Soms is dat ook met cijfers te illustreren: wie bijvoorbeeld onderzoek wil doen naar de bruikbaarheid van formulieren, kan beschikken over kwantitatieve gegevens over het aantal formulieren dat bij een bepaalde instelling wordt gebruikt, de hoeveelheid fouten die er bij het invullen worden gemaakt, de hoeveelheid tijd die er in het corrigeren van die fouten gaat zitten, de hoeveelheid geld die het kost en de gevolgen die het voor de invullers heeft.

Met de keuze van het te onderzoeken probleem, is tegelijk een globale keuze gemaakt voor het type teksten dat men wil gaan onderzoeken. In de regel is echter een precisering van dit type gewenst. Het best kan die precisering gebeuren aan de hand van het gebruik dat lezers van de teksten maken. Vragen die daarbij centraal staan, zijn:

- welke taalgebruikers maken gebruik van het teksttype,
- met welk(e) doel(en) doen zij dat, en
- in welke context doen zij dat?

De antwoorden op deze vragen dienen als uitgangspunt voor de verschillende verdere fasen in het onderzoek. Later in deze paragraaf gaan we daar nader op in. Eerst bespreken we echter enkele voorbeelden van gebruiksanalyse, die ook laten zien welke knopen de onderzoeker door moet hakken.

Gunnarsson (1982) begint haar artikel over de begrijpelijkheid van wetsteksten met een "pragmatic analysis of Swedish laws". Daarin gaat zij na welke functies wetsteksten vervullen, en komt zij tot de conclusie dat dat er twee zijn. Enerzijds geven wetten aanwijzingen voor het gedrag van burgers (de 'action directing function'), anderzijds vormen zij het instrument waarmee de rechterlijke macht het gedrag van burgers beoordeelt (de 'control direction function'). Een verdere analyse leert dat er binnen beide functies weer twee subfuncties te onderscheiden zijn: de 'acquire knowledge' functie, waarbij het erom gaat een globaal beeld te krijgen van de inhoud van de wet, en de 'problem solving' functie, waarbij het gaat om het gebruik van de wet om concrete problemen op te lossen. In het eerste geval zal de gebruiker de gehele wetstekst globaal lezen, en zal dat geen directe invloed op zijn handelen hebben, terwijl in het tweede geval de lezer die gedeelten zal lezen die op zijn concrete probleem betrekking hebben, waarbij het lezen wel direct invloed op zijn handelen heeft.

Een soortgelijke analyse geldt ook voor voorlichtingsfolders over bepaalde wetten en regelingen, zoals Individuele Huursubsidie (Jansen & Steehouder 1981). Zo'n folder kan enerzijds dienen om burgers in het algemeen globale informatie over een regeling te verschaffen, anderzijds als een instructie waarmee potentiële belanghebbenden kunnen nagaan of zij in aanmerking komen voor de regeling, op welk bedrag zij recht

hebben en wat zij moeten doen om dat recht te effectueren. Daarnaast zijn er ook andere mogelijke functies van voorlichtingsfolders, bijvoorbeeld de lezer over schaamtegevoelens heen helpen die hem zouden kunnen weerhouden om Individuele Huursubsidie aan te vragen.

Op basis van een dergelijke analyse zal de onderzoeker preciezer kunnen formuleren op welk (sub-)type zijn onderzoek betrekking zal hebben, of, in andere woorden: op welke publieksgroep(en) en op welk(e) gebruiksdoel(en) hij mikt. Zo besloot Gunnarson zich te beperken tot de 'problem solving' functie van wetsteksten en tot de publieksgroep van de 'gewone burgers'. Haar onderzoeksvraag werd dus: hoe moeten wetsteksten geschreven worden om te bereiken dat gewone burgers hun concrete problemen zo eenvoudig mogelijk kunnen oplossen? In ons eigen onderzoek besloten we ons te beperken tot voorlichtingsteksten die tot doel hadden om de gebruiker te helpen na te gaan of een bepaalde regeling op hem van toepassing is, en zo ja, welke consequenties dat voor hem heeft. Het type teksten dat op dit gebruiksdoel gericht is, noemden we 'instructieve voorlichtingsteksten'.

De onderzoeker hoeft zich niet per se te beperken tot teksten die uitsluitend voor het doel gebruikt worden dat hij gedefinieerd heeft. Er zijn ook teksten waarbij dat doel slechts een van de doelen is. Dan zal hij moeten nagaan in hoeverre de verschillen de doelen door een en dezelfde tekst gediend kunnen worden. Gunnarson lijkt er bijvoorbeeld vanuit te gaan dat een tekst die gericht is op probleemoplossing, ook geschikt kan zijn voor informatieverwerving. Tot de tegengestelde conclusie kwamen wij in het geval van de voorlichtingsfolder over Individuele Huursubsidie. Uiteraard heeft het resultaat van het onderzoek slechts betekenis voor het ene doel waarop de onderzoeker zich concentreert.

De onderzoeker zal zich ook moeten afvragen of de gekozen communicatievorm (bijvoorbeeld een voorlichtingsfolder) inderdaad een geschikt hulpmiddel voor het gestelde doel is. Als het bijvoorbeeld gaat om het overwinnen van schaamtegevoelens bij potentiële aanvragers van Huursubsidie, is een voorlichtingstekst niet het aangewezen medium, maar kunnen er beter andere voorlichtingsmethoden gekozen worden (zie bijvoorbeeld Van den Ban 1979, p.177).

Het resultaat van deze eerste stap in het onderzoek is, samengevat, tweeledig:

- een omschrijving en verantwoording van het taalverkeersprobleem, en
- een omschrijving van het gebruiksdoel van het te onderzoeken type teksten; met andere woorden: een finale definitie van dat type.

In de verdere fasen van het onderzoek is deze precisering van het teksttype om verschillende redenen van belang. Ze is het uitgangspunt voor operationalisaties die in het verdere onderzoek nodig zijn; ze vormt het uitgangspunt voor het ontwikkelen van een 'normatief tekstmodel' en ze vormt het uitgangspunt voor het construeren van testmateriaal.

Methode

Een onderzoeker die zo precies mogelijk probeert te omschrijven welk gebruiksdoel de tekst heeft, moet nagaan welke functie de tekst heeft in een breder verband. Instructieve voorlichtingsteksten over Individuele Huursubsidie maken bijvoorbeeld deel uit van een breder voorlichtingsproces, dat op zijn beurt weer een onderdeel vormt van een beleidsproces. Voordat lezers van een instructieve voorlichtingsfolder de tekst raadplegen, zijn ze al op de hoogte van het bestaan van de regeling (anders hadden ze de folder niet aangevraagd). Na het lezen van de folder moeten zij in staat zijn te beslissen of ze een beroep zullen doen op de betreffende regeling. Daartoe moeten zij weten wat de voorwaarden zijn om in aanmerking te komen, en of het de moeite waard is een aanvraag te doen. De functie van de folder kan dan nauwelijks anders omschreven worden dan: de potentiële belanghebbende helpen om na te gaan of hij voor Individuele Huursubsidie in aanmerking komt en zo ja, voor welk bedrag precies.

Voor een dergelijke analyse is het nuttig om kennis te nemen van wat er in andere disciplines is onderzocht in relatie met dergelijke situaties. In het geval van Gunnarson bleek juridische literatuur belangrijk; in het geval van de instructieve voorlichtingsteksten biedt literatuur op het gebied van beleidsprocessen, bestuurssociologie en voorlichtingskunde aanknopingspunten.

2. ONTWIKKELING VAN EEN DESCRIPTIEF TEKSTMODEL

De aanleiding tot een probleemoplossend onderzoek is dat het taalverkeer zoals dat feitelijk verloopt, onbevredigend is. Het ligt daarom voor de hand in het onderzoek aandacht te schenken aan analyse van het bestaande taalverkeer, en met name van de teksten die in de praktijk gebruikt worden door het publiek, voor het doel en in de situatie die de onderzoeker als uitgangspunt voor zijn onderzoek heeft gekozen. Wat in deze fase nodig is, is dus een beschrijving van teksten van het onderzochte type. Daarbij gaat het niet om een bepaalde concrete tekst, maar om eigenschappen die de bestaande teksten van het onderzochte type gemeenschappelijk hebben.

Welke teksteigenschappen zijn in dit opzicht van belang? Men zou kunnen denken aan stilistische eigenschappen (woordgebruik, zinsbouw), aan typografische eigenschappen, aan inhoudelijke eigenschappen, enzovoort. Niet al deze niveaus lijken echter altijd even belangrijk. De laatste jaren wordt in de literatuur over tekstkwaliteit steeds meer gewicht toegekend aan de structuur van de tekst, de wijze waarop de tekst is opgebouwd uit eenheden, en de wijze waarop de samenhang tussen die eenheden ontstaat. Het lijkt dan ook zinvol om op zoek te gaan naar structurele eigenschappen die teksten van het onderzochte type gemeenschappelijk hebben.

Bij het onderkennen van samenhang in teksten en van de betekenis speelt de voorkennis en de verwachting van de lezer (de laatste in samenhang met het leesdoel) een belangrijke rol (vergelijk bijvoorbeeld Peeck 1979, Drop 1983b en Noordman 1983). Voordat we verder gaan op het beschrijven van teksteigenschappen, zullen we daarom eerst aandacht besteden aan de rol van die voorkennis.

Vorkennis

Vorkennis die bij het verwerken van een tekst een rol speelt, varieert van zeer specifieke ad hoc-kennis tot globale kennis.

Een voorbeeld. In een tekst over een chemisch experiment komt de zin voor: 'Toen een hoeveelheid fosforpentoxide werd toegevoegd, steeg de vochtigheidsgraad van het mengsel'. Om de samenhang te begrijpen zal een lezer moeten weten dat in chemische experimenten gewoonlijk allerlei stoffen bij elkaar gevoegd worden, en dat na dat samenvoegen een bepaalde reactie optreedt. Dat is *globale* kennis. Een chemicus ziet echter meer in deze mededeling: hij weet dat de beschreven reactie ongewoon is, omdat fosforpentoxide gewoonlijk het vochtigheidsgehalte verlaagt. Door deze *specifieke* kennis ziet de chemicus de tegenstellingsrelatie binnen de mededeling, terwijl die een leek op chemisch gebied zal ontgaan.

Voor de taalbeheersingsonderzoeker is de rol van globale, algemene kennis interessanter dan de rol van ad-hoc kennis. Immers, die laatste soort kennis is specifiek voor concrete, eenmalige teksten, terwijl globale kennis nodig is voor meer, wellicht alle teksten van een bepaald type.

In recente literatuur wordt de rol van deze globale kennis dikwijls beschreven met behulp van het begrip *schema*. Men veronderstelt dan dat kennis in het menselijk geheugen is opgeslagen in de vorm van abstracte voorstellingen van verschijnselen of gebeurtenissen, aangeduid als 'schemata' of 'schema's'. Zulke schema's bestaan uit een aantal invulplaatsen, die onderling met elkaar verbonden zijn. Een elementair schema van een chemisch experiment zou bijvoorbeeld kunnen bestaan uit de elementen (1) uitgangsstof of eerste reagens, (2) omgeving, (3) toe te voegen stof of tweede reagens en (4) reactie. In een concreet experiment kunnen op die vier invulplaatsen concrete stoffen, omstandigheden, gebeurtenissen en dergelijke worden ingevuld: de reagenten-plaatsen kunnen ingevuld worden door twee bepaalde stoffen, de omgeving kan een reageerbuisje zijn of een reactorvat, de reactie kan variëren van een kleurverschil tot een ontploffing.

Peeck (1979, p.303) geeft de werking van schema's als volgt weer: "Een dergelijk schema zorgt bij de lezer voor een 'ideational scaffolding' [...], een raamwerk waarin de binnenkomende informatie passend kan worden ondergebracht, en in hechte samenhang op een effectieve en efficiënte wijze in het geheugen kan worden opgeslagen. Van groot belang is hierbij ook dat de lezer door het schema verwacht over een aantal zaken geïnformeerd te worden, namelijk die gegevens waarvoor in zijn schema invulplaatsen beschikbaar zijn."

Het gaat dus om vorkennis van de lezer die hem helpt de informatie in de tekst te ordenen en te onthouden, maar ook om erop te anticiperen.

Looijmans (1981) en Drop (1983a, 1983b) merken op dat bij het lezen van teksten verschillende soorten schematische kennis een rol kunnen spelen. Looijmans onderscheidt *stofschemata's*, die betrekking hebben op de verschijnselen/voorwerpen/wezens die in de tekst voorkomen, en *structuurschemata's*, die kennis beschrijven over hoe een tekst van het betreffende type doorgaans in elkaar zit. Zo behoort de wetenschap dat er bij vacatures eisen aan de sollicitanten gesteld worden tot het stofschemata 'vacature', terwijl de wetenschap dat in een personeelsadvertentie

tie die eisen voorafgegaan worden door informatie over het bedrijf en over de functie, behoort tot het structuurschema van een 'personeels-advertentie'.

Drop (1983a) tracht de onderscheidingen te verhelderen door naast het stofschema en het structuurschema ook het *vormschema* te plaatsen. Dat laatste heeft uitsluitend betrekking op de vormaspecten van de tekst. Als voorbeeld noemt hij het schema 'inleiding-middenstuk-slot', dat niets zegt over de inhoud van de tekst. Dit in tegenstelling tot een structuurschema, dat kennis van zowel inhouds- als vormkenmerken bevat. Het structuurschema voor een wetenschappelijk verslag (probleemstelling, methoden, resultaten, conclusie) bevat bijvoorbeeld (zeer globale) invulplaatsen voor bepaalde verschijnselen uit de werkelijkheid, maar het legt tegelijk de volgorde vast waarin die verschijnselen in de tekst besproken worden; in dat opzicht is het een vormschema.

Een vierde soort schema is te vinden in Drop (1982, p.123): een *functioneel schema* (daar 'model' genoemd). Hieronder verstaat Drop "een structuur waarin de invulplaatsen voor de elementen leeg zijn, en alleen de relaties tussen die invulplaatsen zijn gespecificeerd. Op de elementplaatsen kunnen begrippen van zeer verschillende aard worden ingevuld, naar gelang van het verschijnsel dat in de tekst aan de orde is." Als voorbeeld van zo'n schema noemt Drop het model van Toulmin voor redeneringen. Dit model geeft aan uit welke onderdelen (claim, datum, enzovoort) een redenering bestaat en hoe die onderdelen zich tot elkaar verhouden. Het zegt echter niets over de inhoud van die onderdelen, noch over de volgorde waarin ze in de tekst aan de orde komen.

We willen proberen wat meer lijn te brengen in de categorisering van de verschillende soorten schema's. Inzichtelijk lijkt ons een onderscheid in drie soorten schema's die bij het lezen van een tekst een rol kunnen spelen.

Als raamwerk voor onze indeling gaan we uit van enkele basisbegrippen uit de taalhandelingstheorie. We vatten een tekst dan op als een complexe taalhandeling die bestaat uit een aantal afzonderlijke taalhandelingen die op een bepaalde manier geordend zijn. Aan een taalhandeling zijn in principe drie aspecten te onderscheiden:

- het propositionele aspect (het refereren aan iets of iemand en het predicieren van eigenschappen daarvan);
- het illocutionaire aspect (het verlenen van een communicatieve strekking aan de uiting); dit aspect 'definieert' een taalhandeling;
- het uitingaspect (het voortbrengen van bepaalde spraakklanken, woorden en zinnen).

Analoog aan deze drie aspecten die van belang zijn bij het produceren van een taalhandeling, ligt het voor de hand om ook bij de interpretatie drie niveaus te onderscheiden. Waar schema's bij die interpretatie een rol spelen (naast bijvoorbeeld taalkennis en ad hoc-kennis), onderscheiden we dan de volgende drie soorten schema's die bij het lezen van een tekst ingeschakeld worden:

- het *stofschema* (analoog aan het propositionele aspect van de uiting): algemene kennis van de verschijnselen die in de tekst aan de orde komen en hun onderlinge relaties;

- het *functionele schema* (analoog aan het illocutionaire aspect): algemene kennis van de soorten taalhandelingen die in de tekst aan de orde kunnen komen en hun onderlinge relaties;
- het *vormschema* (analoog aan het utingsaspect): algemene kennis van vormkenmerken van de tekst.

Uiteraard gaat het niet om geheel los van elkaar staande schema's: de taalhandelingen waaruit de tekst bestaat, hebben zowel een illocutionaire strekking als een bepaalde propositionele inhoud en een bepaalde vorm. Bovendien zijn er bijvoorbeeld bepaalde beperkingen aan de propositionele inhoud, gegeven de illocutionaire strekking (Searles voorbeeld: de propositionele inhoud van een belofte moet een toekomstige handeling van de spreker zijn). Zo zijn er ook relaties tussen de verschillende schema's.

Om het verschil en de samenhang tussen de verschillende soorten schema's te illustreren verplaatsen we ons in iemand die een verslag van een voetbalwedstrijd in een krant leest, een voorbeeld dat ook in Looijmans (1981) wordt gebruikt. Het *stofschema* waar op zo'n tekst een beroep doet, is dat van een voetbalwedstrijd. Het omvat bijvoorbeeld invulplaatsen als 'beginsignaal', 'spelers', 'scheidrechter', 'belangrijke spelmomenten', 'uitslag' en dergelijke. De relaties tussen die elementen zijn bijvoorbeeld agens-actie (tussen spelers en de wedstrijd), chronologie (tussen beginsignaal en uitslag), enzovoort.

De invulplaatsen van het *functionele schema* waarover de lezer moet beschikken, zijn categorieën taalhandelingen. Hij weet bijvoorbeeld dat in het verslag 'mededelingen' gedaan worden over opmerkelijke momenten in de wedstrijd of over de uitslag, dat er een 'oordeel' gegeven kan worden over de rol van de scheidrechter, of een 'prognose' gedaan kan worden over de kans van een van de twee ploegen in de rest van de competitie. Die invulplaatsen zijn onderling op een bepaalde manier gerelateerd: het oordeel over de scheidrechter kan bijvoorbeeld door een ondersteuningsrelatie verbonden zijn met mededelingen over opmerkelijke momenten in de wedstrijd. Er zijn bovendien bepaalde relaties tussen het functionele schema en het stofschema; zo verwacht de lezer bijvoorbeeld geen informatie over onbelangrijke momenten in de wedstrijd, en zal hij enigszins verrast zijn als er een relatie gelegd wordt tussen het aantal toeschouwers en het oordeel over de scheidrechter.

Het *vormschema* omvat bijvoorbeeld verwachtingen over de 'lead' (de vetgedrukte opening), over de alinea-indeling en over de volgorde van de functionele elementen in het verslag. Hier liggen weer relaties met de andere schema's; de lezer weet bijvoorbeeld dat de lead meestal een totaaloordeel over de wedstrijd zal bevatten, dat de mededeling over de uitslag gewoonlijk in het begin gedaan wordt, enzovoort.

Tekstmodellen

In het voorafgaande ging het steeds om de voorkennis van de lezer van een tekst, uitgaande van de veronderstelling dat de lezer daaraan verwachtingen ontleent over de wijze waarop de tekst is gestructureerd (op het niveau van stof, functionele eenheden en presentatie). De veronderstelling is nu, dat het verwerkingsproces samenhangt met die verwachtingen, en wel in die zin dat het verwerken van de tekst gemakkelijker en beter verloopt naarmate de tekst meer aan die verwachtingen tegemoet komt. Het is dan ook van belang om te weten bij

welk verwachtingspatroon een tekst aansluit, met andere woorden: op welke schema's van de lezer de tekst een beroep doet. Dit betekent dat een beschrijving van structurele eigenschappen van de tekst nodig is, ofwel een tekstmodel, opgebouwd uit een stofmodel, een functioneel model en een vormmodel.

Waar het nu om gaat is een adequate beschrijving van de stof-, functionele en vormeigenschappen die kenmerkend zijn voor een bepaald type teksten. In het onderzoek zal dus beschreven moeten worden uit welke elementen de verschillende deelmodellen bestaan en welke relaties er tussen die elementen bestaan. Het resultaat daarvan geeft inzicht in de structuur van de teksten van het bestudeerde teksttype. Zoals het resultaat van de gebruiksanalyse een finale definitie van het type vormt, zo kunnen we zeggen dat het tekstmodel een operationele definitie vormt.

Het opstellen van zo'n (descriptief) tekstmodel is in het onderzoek vooral van belang om eventuele lezersproblemen te kunnen localiseren. Immers, hoe minder de tekst voldoet aan de verwachtingen van de lezer, hoe meer problemen er bij de verwerking van de tekst te verwachten zijn. De verwachtingen van de lezer zijn sterk afhankelijk van het doel dat deze zich stelt, en dat in de vorige fase van het onderzoek is gedefinieerd. Zoals we in het vervolg willen laten zien, vormen de finale definitie (het gebruiksdoel) en de operationele definitie (het descriptieve tekstmodel) het uitgangspunt voor de verdere analyse van lezersproblemen.

Methode

Hoe valt een tekstmodel voor een bepaald type teksten te achterhalen? In principe gaat het om een descriptieve activiteit. Men zou dus een groot aantal teksten van het betreffende type kunnen analyseren, en vervolgens kunnen zoeken naar gemeenschappelijke kenmerken. Efficiënter is het om eerst een hypothetisch tekstmodel te formuleren, en vervolgens de juistheid daarvan te controleren aan een aantal teksten van dat type. Bij die laatste aanpak maakt de onderzoeker gebruik van zijn intuïtieve kennis van het betreffende tekstmodel, die hij tracht te expliciteren.

De ervaring leert dat het buitengewoon moeilijk is om een betrouwbaar tekstmodel te reconstrueren, tenzij misschien voor teksttypen waar zo'n model min of meer vast ligt, zoals wetten, contracten, bepaalde soorten brieven en dergelijke. Bij de meeste teksttypen blijkt dat de variaties binnen het model zo groot zijn dat er moeilijk algemene eigenschappen te ontdekken zijn. Met name dan is het van belang dat de onderzoeker zich niet 'verliest' in een onnodig gedetailleerde beschrijving van het tekstmodel. Zoals steeds in het technologisch onderzoek zal hij moeten gaan in hoeverre een gedetailleerde analyse nog dienstbaar kan zijn aan zijn uiteindelijke doel: het vinden van oplossingsmethoden voor het gesignaleerde probleem. Ook zal hij zich steeds moeten afvragen of de tijd en moeite, besteed aan dieper inzicht in het tekstmodel, in het licht van dit doel nog goed besteed is. Dit vraagt om strategische beslissingen, waarbij de onderzoeker in zekere zin vooruit moet lopen op de volgende fasen in zijn onderzoek: zolang hij denkt meer en specifiekere informatie over de bestaande situatie nodig te hebben, moet hij doorgaan met die te onderzoeken; maar als het ernaar uitziet dat een preciezere be-

schrijving alleen nog om zichzelf wille nuttig is, lijkt het moment gekomen om aan andere kanten van het onderzoek te gaan werken.

3. ANALYSE VAN LEZERSPROBLEMEN

Lezers van instrumentele teksten gebruiken die teksten om bepaalde taken uit te voeren of problemen op te lossen. De aard van die taken of problemen wordt gedefinieerd in de gebruiksanalyse, en kenmerkt het te onderzoeken teksttype. Bij een analyse van lezersproblemen in deze fase van het onderzoek gaat het om de vraag welke moeilijkheden de lezer kan ondervinden bij het uitvoeren van deze taak met behulp van bestaande teksten.

Inzicht in deze moeilijkheden is van belang voor de ontwikkeling van het normatieve tekstmodel, waarover in de volgende paragraaf meer. Maar het kan ook op zichzelf al een bijdrage tot een oplossing voor het taalverkeersprobleem zijn: wanneer schrijvers zich ervan bewust worden welke problemen lezers kunnen tegenkomen als ze hun teksten gebruiken, kan alleen dat al tot betere teksten leiden.

Methode

De aangewezen methode om informatie over lezersproblemen te krijgen, bestaat uit twee stappen. In de eerste plaats is inzicht nodig in het proces dat zich bij de lezer afspeelt. Gezien de stand van zaken in het onderzoek naar het lezen, kan dit inzicht slechts globaal zijn; we spreken van een 'taakanalyse'. Vervolgens moet onderzocht worden welke moeilijkheden de lezer ondervindt bij het uitvoeren van zijn taak, en moeten hypothesen geformuleerd worden over de oorzaken van die moeilijkheden. Overigens is het niet zo dat taakanalyse en onderzoek naar moeilijkheden per se na elkaar plaatsvinden: in de praktijk is er dikwijls sprake van een wisselwerking.

Een voorbeeld. Gunnarsson (1982, p.11) gaat uit van een simpele taakanalyse voor lezers die in een concreet geval willen weten welke verplichtingen een wet hun oplegt. Die taakanalyse bestaat uit de volgende stappen:

1. De lezer zoekt naar het relevante gedeelte van de wet;
2. De lezer zoekt naar de relevante regel (een conditionele regel, waarvan de antecedens overeenkomt met de situatie van de lezer);
3. De lezer realiseert zich wat er in de regel staat (interpretatie);
4. De lezer realiseert zich welke consequentie dat heeft voor zijn eigen gedrag (deductie).

Op grond van deze taakanalyse is te voorspellen dat de specifieke lezersmoeilijkheden bij het lezen van een wetstekst kunnen liggen in het identificeren van de relevante regel (stap 1 en 2), het interpreteren van de regel als zodanig (stap 3) en het deduceren van aanwijzingen voor eigen gedrag (stap 4).

Een wat uitvoeriger analyse van de lezerstaak voor het lezen van de al eerder geïntroduceerde instructieve voorlichtingsteksten over Individuele Huursubsidie, publiceerden wij in Jansen & Steehouder (1983).

Bij de taakanalyse gaat de onderzoeker niet alleen uit van het gebruiksdoel dat hij omschreven heeft, maar ook van het tekstmodel dat hij heeft

ontwikkeld. Wanneer bijvoorbeeld blijkt dat voorlichtingsteksten voornamelijk mededelingen bevatten over de inhoud van een regeling, terwijl de gebruiker met behulp van die tekst wil nagaan of hij voor een uitering in aanmerking komt, zal de taak ondermeer de stap bevatten: leid uit de mededeling af welke handeling uitgevoerd moet worden.

Hoewel de taakanalyse en voorspellingen van eventuele lezersmoeilijkheden kunnen berusten op studeerkamerwerk, waarbij de onderzoeker zich kan baseren op theoretische literatuur en introspectie, moet de onderzoeker ook 'voeling met de praktijk' houden. Een goed bruikbare onderzoeksmethode in deze fase is het gebruik van *hardopdenkprotocollen*. Globaal komt dat erop neer dat men proefpersonen een tekst van het onderzochte type laat gebruiken in een situatie die zoveel mogelijk lijkt op de reële gebruikssituatie. Men vraagt de proefpersonen om daarbij zoveel mogelijk hardop te zeggen wat men denkt en doet; dit 'verbaliseren' kan gestimuleerd worden door aanmoedigend gedrag van de proefleider. Van dit experiment maakt men een band- of video-opname, met behulp waarvan het gesprokene eventueel op schrift gesteld kan worden. Vervolgens analyseert men dit protocol, waarbij men zoekt naar aanwijzingen over het verloop van het leesproces en over eventuele problemen die zich daarbij voordeden. De resultaten van deze analyse kunnen aanleiding vormen om het aanvankelijke model te veranderen of te verfijnen.

Het resultaat van deze werkzaamheden is een verzameling hypothesen over het verloop van het proces (de taakanalyse) en de moeilijkheden die zich daarbij voordoen. De aangewezen weg om die hypothesen te toetsen, is het ontwikkelen van meerdere tekstvarianten zodanig dat op grond van de taakanalyse voorspeld kan worden bij welke variant welke moeilijkheden zullen ontstaan. Die tekstvarianten kunnen dan voorgelegd worden aan proefpersonen, waarbij onderzocht kan worden of de 'prestaties' ook werkelijk verschillen. Op de vele haken en ogen aan dit soort onderzoek zullen we hier niet ingaan; ze worden onder meer besproken door Looijmans & Palm (1983).

Men kan zich de vraag stellen of een geld- en tijdverslindend onderzoek in het stadium van de taakanalyse de moeite waard is. Voordelen zijn in ieder geval dat duidelijk kan worden of de onderzoeker 'op het juiste spoor' zit, en of het zinvol is het onderzoek voort te zetten. Maar of dit voordeel groot genoeg is, is niet zo zeker. Ook relatief goedkope methoden als hardopdenkprotocollen kunnen al voldoende steun bieden om het onderzoek voort te zetten.

4. ONTWIKKELING VAN EEN NORMATIEF TEKSTMODEL

Het feit dat lezers problemen hebben met het lezen van teksten van een bepaald type, kan op twee oorzaken berusten: misschien is er een tekort aan leesvaardigheid bij de lezers, of misschien zijn de teksten niet geschikt voor het doel waarvoor ze gebruikt moeten worden. Gezien het doel van het onderzoek zal de taalbeheersingsonderzoeker uiteraard het meest in het laatste geïnteresseerd zijn.

Ongeschiktheid van de teksten kan dan ook in andere woorden uitgedrukt worden: aan de teksten zoals die momenteel gebruikt worden ligt blijkbaar een niet-adequaat tekstmodel ten grondslag. Uit de analyse van lezersmoeilijkheden kunnen aanwijzingen ontleend worden in welke

opzichten het bestaande tekstmodel dan wellicht minder adequaat zou kunnen zijn.

Het doel van deze vierde fase in het onderzoek is het construeren van een adequater tekstmodel. Dat veronderstelt uiteraard een norm voor wat wel en niet adequaat is. Die norm is af te leiden uit het gebruiksdoel van de tekst: het gaat om het ontwikkelen van een model dat een optimaal effect van de tekst garandeert ten aanzien van het geïntendeerde publiek, zijn doel en de situatie waarin de tekst gebruikt wordt.

Op het niveau van het *stofmodel* zal onderzocht moeten worden welke 'kijk' op de werkelijkheid het meest adequaat is voor het gebruiksdoel. Hierbij spelen verschillende kwesties een rol:

- Welke (soorten) verschijnselen uit de werkelijkheid behoren tot de 'stof' van de teksten van het onderzochte type?
- Welke samenhang moet tussen die verschijnselen aangebracht worden?
- Welk belang moet in de tekst aan ieder van die verschijnselen worden gehecht?

Uit deze vragen blijkt dat wij de 'stof' van een tekst niet zien als een onwrikbaar gegeven. Zo zal in een wetsvoorstel voor een regeling als Individuele Huursubsidie het element 'financiering' een zeer centrale plaats innemen, en het element 'uitvoering' een minder centrale plaats. Bij de voorlichting over die regeling aan potentiële belanghebbenden zal het element 'financiering' helemaal niet aan de orde komen (het behoort niet tot het stofmodel), terwijl daar de uitvoering juist de meeste aandacht krijgt.

Ook de samenhang tussen de verschijnselen kan op verschillende manieren gezien worden. In een regeling als Individuele Huursubsidie is het bijvoorbeeld zo, dat men alleen subsidie ontvangt als men beschikt over een formeel huurcontract. Dit gegeven kan men zien als een voorwaarde voor het recht op huursubsidie, maar ook als een kenmerkende eigenschap van het begrip 'huurder' (een huurder is dan iemand die een formeel huurcontract heeft). In de officiële beschikking Individuele Huursubsidie wordt die laatste invalshoek gekozen; de beschikking bevat een definitie van het begrip huurder. In een voorlichtingsfolder kan men waarschijnlijk beter de eerste invalshoek kiezen: het bezit van een formeel huurcontract wordt dan een van de voorwaarden om in aanmerking te komen.

Op het niveau van het functionele model zal onderzocht moeten worden welke typen taalhandelingen het meest adequaat zijn. Zo zou men zich af kunnen vragen of in teksten die gebruikt worden als handleiding bij het oplossen van problemen (bijvoorbeeld een technische handleiding) zogenaamde stuurders (instructies) niet meer op hun plaats zijn dan beweerders (beschrijvingen).

Op het niveau van het vormmodel zal onder andere onderzocht moeten worden in welke volgorde de stof het best aangeboden kan worden, hoe de stof het best ingedeeld kan worden, welke structuuraanduiders en andere presentatie-aspecten het meest adequaat zijn .

Method

Het ontwikkelen van een normatief tekstmodel vraagt van de onderzoeker in de eerste plaats creativiteit en inventiviteit. Een normatief model moet uitgevonden worden. Uiteraard zijn er ook tal van kennisbronnen waaruit de onderzoeker kan putten. Er is een grote hoeveelheid literatuur in de vorm van schrijfaanwijzingen en onderzoek naar effecten van bepaalde presentatiekenmerken.

Essentieel zijn verder de resultaten van eerdere fasen in het onderzoek. De gebruiksanalyse levert aanwijzingen op over de stof die de gebruiker nodig heeft en de soorten taalhandelingen waarin die stof het best aangeboden kan worden. Wie een voorlichtingsfolder opvat als een 'instructie' zal tot andere functionele categorieën komen, dan wie zo'n tekst opvat als pure informatieverschaffing. Een analyse van de gebruikersgroep geeft aanwijzingen omtrent de presentatie (moeilijkheidsgraad bijvoorbeeld).

Het onderzoek naar lezersproblemen levert nog meer van dergelijke aanwijzingen op. Zo ontdekten wij bijvoorbeeld dat lezers van instructieve voorlichtingsteksten zelden gebruik maken van de mogelijkheid om in de tekst passages over te slaan die in hun persoonlijke situatie niet relevant waren. Zo'n waarneming leidt dan tot de hypothese dat expliciete aanwijzingen voor wat men wel of niet moet lezen (elementen uit het vormmodel dus) zouden kunnen bijdragen tot het oplossen van de lezersproblemen. Zulke aanwijzingen kunnen de vorm hebben van kopjes in de tekst, schema's en dergelijke.

Het normatieve tekstmodel geeft aan aan welke eisen een tekst zou moeten voldoen wil de communicatie optimaal verlopen. Uiteraard behoort *toetsing* van de waarde van het model ook tot het onderzoek.

Het lijkt niet verstandig meteen het volledige tekstmodel te toetsen. Beter is het eerst een aantal deelonderzoeken uit te voeren, waarin bepaalde elementen uit het tekstmodel afzonderlijk getoetst worden. Het voordeel daarvan is dat men beter inzicht krijgt in de effecten van die afzonderlijke elementen. Immers, ook al zou toetsing van het model als geheel een positief resultaat te zien geven, dan is het nog mogelijk dat dat gebeurt *ondanks* (en niet *dankzij*) bepaalde eigenschappen van de tekst.

5. *ONTWIKKELING VAN EEN CONSTRUCTIEVE PROCEDURE*

Een normatief model van het onderzochte teksttype kan een belangrijke stap zijn in de richting van een oplossing van het oorspronkelijke taalverkeersprobleem. Maar het hoeft niet voldoende te zijn. Kennis van een normatief model hoeft nog niet te betekenen dat schrijvers er ook in zullen slagen om teksten te produceren die aan de eisen uit dat model voldoen.

Een constructieve procedure nu is een 'recept' voor het schrijven van een tekst (uiteraard: van het onderzochte type). Zo'n procedure geeft aanwijzingen voor het handelingsverloop dat de beste garantie biedt om 'vanuit het niets' tot dat produkt te komen; Mettes & Pilot (1980) spreken hier van een 'gewenst handelingsverloop'.

Nu zal een onderzoeker er zelden in slagen om alle stappen die binnen dat gewenste handelingsverloop een plaats zouden moeten hebben, volledig te expliciteren. Bij sommige stappen lukt dat niet, omdat er geen voldoende trefzekere aanwijzingen te geven zijn. Men kan wel enige 'tips' geven om bijvoorbeeld 'een pakkende titel voor een voorlichtings-tekst' te vinden, maar die kunnen geen garantie bieden voor een goed resultaat. Met andere woorden: niet alle onderdelen van het schrijfproces zijn volledig stuurbaar met garantie op succes. Een tweede beperking: een procedure zal geen aanwijzingen bevatten voor onderdelen van het schrijfproces die gewoonlijk probleemloos verlopen. Taalbeheersingsprocedures bevatten bijvoorbeeld vrijwel nooit aanwijzingen voor het schrijven van grammaticale zinnen; men gaat er (al dan niet terecht) van uit dat de schrijvers voor wie de procedures bedoeld zijn, daarmee geen problemen hebben. Een procedure geeft dus handelingsvoorschriften voor die elementen uit het schrijfproces die enerzijds stuurbaar zijn, en anderszijds problematisch. In die zin correspondeert een procedure dus niet met een exacte 'beschrijving' van het schrijfproces.

Ook in andere opzichten is er een verschil tussen een procedure en het schrijfproces. Het aanbieden van een procedure betekent niet dat men een schrijver adviseert om altijd precies 'volgens het boekje' te werk te gaan. Het eigenlijke schrijfproces zal in ieder individueel geval verschillen. Nu eens zal een schrijver bijvoorbeeld een 'bouwplan' op papier zetten, dan weer zal hij zonder bouwplan werken, met hooguit een vaag idee over de opbouw van de tekst in zijn achterhoofd. Nu eens zal een schrijver een tekst in één keer op papier zetten, dan weer zal hij de afzonderlijke passages afzonderlijk schrijven en in een later stadium met elkaar verbinden.

De functie van een procedure is niet meer, maar ook niet minder, dan het aanbieden van strategieën om het probleem als geheel, of om deelproblemen op te lossen. Schrijvers kunnen deze procedure gebruiken om er hun eigen schrijfgedrag aan te toetsen, en zij kunnen erop terugvallen als blijkt dat ze het probleem niet 'uit zichzelf' kunnen oplossen.

Methode

Het ontwikkelen van een constructieve procedure is enigszins vergelijkbaar met het ontwikkelen van een normatief tekstmodel. Het is vooral een kwestie van 'uitvinden'. Ondersteuning hierbij kan zijn:

- Een analyse van de taken van de schrijver: men kan zich afvragen wat deze precies zou moeten doen om met zo groot mogelijke zekerheid een resultaat te bereiken dat voldoet aan de eisen van het normatieve tekstmodel.
- Een analyse van schrijversproblemen: men kan schrijvers bijvoorbeeld 'hardop denkend' aan een schrijftaak laten werken, en uit de protocollen conclusies proberen te trekken over de problemen die ze daarbij tegenkomen en de manieren waarop ze die problemen met meer of minder succes oplossen. Een dergelijk onderzoek is gedaan door Bond, Hayes & Flower (1980). Zij lieten enkele schrijvers op basis van de officiële tekst een voorlichtingstekst schrijven over een bepaalde Amerikaanse federale regeling. Een van hun observaties was dat 'succesvolle' schrijvers de hele officiële tekst

doornamen voordat ze aan de herschrijving begonnen, terwijl minder succesvolle schrijvers dat geduld niet opbrachten, waardoor ze vaak hun herschrijving nog eens moesten herschrijven.

- Literatuur op het gebied van schrijven en schrijfonderwijs. Er bestaat nogal wat, voornamelijk Amerikaanse, onderzoeksliteratuur over het schrijfproces en de problemen daarbij en over het effect van bepaalde strategieën. Verder zijn er tal van 'schrijfadviezen' waarin inzichten van ervaren schrijfdocenten te vinden zijn.

Uiteraard is ook een toetsing van de waarde van de procedure wenselijk. Die waarde wordt bepaald door vier criteria (vergelijk bijvoorbeeld Drop 1976). In de eerste plaats moet een procedure uitvoerbaar zijn voor de gebruikers voor wie de procedure bestemd is. Verder moet de procedure effectief zijn, dat wil zeggen: de toepassing ervan moet leiden tot teksten die in overeenstemming zijn met het normatieve tekstmodel, en die dus zo weinig mogelijk problemen bij de lezers van de tekst opleveren. De derde eis is die van de efficiëntie: levert de inspanning die schrijvers zich moeten getroosten om zich de procedure eigen te maken voldoende rendement op, in de vorm van betere teksten dan zij zonder de toepassing van de procedure zouden schrijven? En tenslotte: de procedure moet onderwijsbaar zijn, dat wil zeggen het moet mogelijk zijn om schrijvers vertrouwd te maken met de toepassing ervan.

De toetsing van een procedure aan deze criteria is niet eenvoudig. Het betekent in de eerste plaats dat de procedure 'vertaald' moet worden in een cursus. De vorm waarin zo'n cursus gegeven wordt, kan sterk uiteenlopen. Zo kan er veel aandacht besteed worden aan het signaleren van de problemen die zich bij de communicatie kunnen voordoen (bijvoorbeeld met behulp van gegevens uit de analyse van lezersproblemen) of aan de eisen waaraan het produkt moet voldoen (het normatieve tekstmodel).

Wat de procedure betreft kan de nadruk die op verschillende stappen ligt, worden gevarieerd. Welke keuzes men maakt, zal afhangen van de resultaten van de analyse van schrijversproblemen, en daarnaast van de behoeften en wensen van de cursisten. Het is zelfs niet bij voorbaat uitgesloten dat de procedure als zodanig niet expliciet aan bod komt, bijvoorbeeld omdat men meent dat bewustwording van de problemen en kennis van het normatieve tekstmodel 'vanzelf' al zullen leiden tot een voldoende verbetering van het schrijfproces.

De praktijk leert dat zo'n cursus meestal niet de eerste keer al optimaal is: bij evaluatie blijkt vaak dat bepaalde zaken niet helder zijn, dat bepaalde elementen te veel of te weinig aandacht hebben gekregen, dat niet alle voorbeelden en oefeningen even geschikt zijn, of dat de cursus niet geheel aansluit bij de voorkennis en/of de motivatie van de cursisten. Het heeft niet veel zin het effect van een procedure te gaan toetsen zolang de cursus (de implementatie van de procedure) nog dergelijke mankementen vertoont: eventuele resultaten kunnen zowel aan de procedure als zodanig te danken (of te wijten) zijn als aan de wijze waarop die in een cursus is vertaald. Zelfs al is men ervan overtuigd dat de cursus niet meer verbeterd hoeft te worden, dan nog is het allerminst voor de hand liggend hoe de toetsing van de procedure als zodanig dient te verlopen. Een van de problemen is, dat zo'n toetsing alleen betrekking kan hebben op de procedure zoals die in de onderzochte cursus(sen) is geïmplementeerd, en dus nooit op de proce-

dure 'sec'. Andere problemen die zich hierbij voordoen worden besproken door Meuffels (1982).

SLOT

We hebben hiervoor een poging gedaan een duidelijk beeld te geven van het verloop dat technologisch taalbeheersingsonderzoek naar ons oordeel zou moeten hebben. We konden daarbij nog niet erg veel voorbeelden van succesvol afgerond Nederlands onderzoek laten zien. Dat duidt erop dat het vakgebied ook na zo'n vijftien jaar universitaire beoefening, in ieder geval wat deze richting betreft, nog in de kinderschoenen staat. Anderzijds komen er uit de samenleving steeds duidelijker signalen dat oplossing van taalverkeersproblemen als urgent ervaren wordt. Te hopen valt dat in de komende jaren aan deze behoefte kan worden voldaan door meer en praktisch bruikbare onderzoeksresultaten.

NOOT

- * We zijn onze collega's Jan van der Staak en Egbert Woudstra dankbaar voor hun commentaar bij een eerdere versie van dit artikel.

LITERATUUR

- BAN, A.W. VAN DEN (1979), *Inleiding tot de voorlichtingskunde*. 4e druk, Meppel: Boom.
- BOND, J.S., J.R. HAYES & L.S. FLOWER (1980), Translating the law into common language: a protocol study. AERA-paper, Boston, Mass.
- BONSET, H. & H. VERWEIJ (1982), Taalbeheersingsonderzoek en normaal functioneel moedertaalonderwijs, *Levende Talen* 368, 27-43.
- BOT, K. DE & R. VAN HOUT (1983), Enkele methodologische kernpunten in taalkundig onderzoek, *Gramma* 7, 143-151.
- BRAET, A. (1980), Taalbeheersing: een plattegrond en een programma. In: A. Braet (red.), *Taalbeheersing als nieuwe retorica. Een historisch, programmatisch en bibliografisch overzicht*, Groningen: Wolters-Noordhoff, p. 63-81.
- DROP, W. (1976), Tekstanalyse als basis voor samenvatting, *De Nieuwe Taalgids* 69, 371-383.
- DROP, W. (1982), Dwarsverbindingen - Waarin? *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 4 (2), 115-130.
- DROP, W. (1983a), Informatieordening vanuit een stofschema. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 5 (2), 100-113.
- DROP, W. (1983b), *Instrumentele tekstanalyse ten dienste van samenvatten, opstellen van begripsvragen en tekstverbeteren*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- DROP, W. & J.H.L. DE VRIES (1977), *Taalbeheersing. Handboek voor taalhantering*. 2e druk. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- EEMEREN, F.H. VAN & R. GROOTENDORST (1974), Object en doelstelling van taalbeheersing, *Spektator* 3, 413-432.
- EEMEREN, F.H. VAN & R. GROOTENDORST (1982), *Regels voor redelijke discussies. Een bijdrage tot de theoretische analyse van argumentatie ter oplossing van geschillen*. Amsterdam, proefschrift.

- GLOPPER, K. DE & H. BLOK (1983), Functionele taalvaardigheid in de moedertaal, *Levende Talen* 387, 630-632.
- GUNNARSON, B.L. (1982), *Functional comprehensibility of a Swedish law. An experiment*. Uppsala: Institutionen för Nordiska språk vid Uppsala Universitet.
- JANSEN, C. & M. STEEHOUDER (1981), Een taalverkeersprobleem: de voorlichting over Individuele Huursubsidie. In: M.F. Steehouder & C.J.M. Jansen (red.), *Taalbeheersing 1981, Lezingen op het VIOT-taalbeheersingscongres*, Enschede, p. 7-19.
- JANSEN, C. & M. STEEHOUDER (1983), Problemen bij het gebruik van overheidsfolders. Een eerste inventarisatie met behulp van hardopdenkprotocollen, *Toegepaste Taalwetenschap in Artikelen* 16A, 83-113.
- JANSEN, C. & M. STEEHOUDER (red.) (1984), *Taalbeheersing in artikelen*. 's-Gravenhage: Martinus Nijhoff (te verschijnen).
- JANSEN, C.J.M. & E.T. WOUDESTRA (1981), Tien jaar discussie over taalbeheersing. *De Nieuwe Taalgids* 74, 409-419.
- LOOIJMANS, P. (1981), Anticiperen vanuit schemata? *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 3 (2), 120-129.
- LOOIJMANS, P. & H. PALM (1983), *Taalbeheersingsonderzoek. Een methodologische inleiding*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- METTES, C.T.C.W. & A. PILOT (1980), *Over het leren oplossen van natuurwetenschappelijke problemen. Een methode voor ontwikkeling en evaluatie van onderwijs, toegepast op een cursus Thermodynamika*. Enschede, proefschrift.
- MEUFFELS, B. (1982), *Studies over taalvaardigheid*. Amsterdam, proefschrift.
- NOORDMAN, L.G.M. (1983), Linguïstische beschrijving en psychologische processen, *Interdisciplinair Tijdschrift voor Taal- en Tekstwetenschap* 3 (1), 35-51.
- PEECK, J. (1979), Voorkennis en tekstbestudering, *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 1 (4), 301-313.
- VRIES, J.H.L. DE (1977), Taalbeheersing zonder taalwetenschap, *Levende Talen* 323, 129-136.
- VRIES, J.H.L. DE (1980), Het vak taalbeheersing. Een poging tot constructieve definitie. In: A. Braet (red.), *Taalbeheersing als nieuwe retorica. Een historisch, programmatisch en bibliografisch overzicht*, Groningen: Wolters-Noordhoff, p. 131-152.