

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/2066/74636>

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

Schrijfhulp per computer: de Taaladviesdatabank

LUUK VAN WAES CAREL JANSEN MICHAËL STEEHOUDER

Dat een tekstverwerker méér is dan een veredelde typemachine, heeft iedere schrijver de laatste jaren wel begrepen. Dat méér zit hem onder andere in faciliteiten als automatische afbreking, grafische opmaakmogelijkheden, een synoniemenwoordenboek, spellingcontrole en dergelijke. Momenteel beleven we de introductie van de automatische taal- en stijlcontrole voor het Nederlands. Kansrijker op korte termijn lijken echter de zelfstandige taal- en tekstadviesystemen, waarvan er inmiddels ook in het Nederlandse taalgebied verschillende in ontwikkeling zijn. In dit artikel een overzicht van de stand van zaken, met speciale aandacht voor de 'Taaladviesdatabank' die momenteel door de Nederlandse Taalunie ontwikkeld wordt.

De laatste vijf jaar zijn de grotere tekstverwerkingsprogramma's uitgegroeid tot volwaardige, geïntegreerde schrijfo姆gevingen. Taalmodules maken daar een belangrijk deel van uit: taalspecifieke afbreekroutines, synoniemenlijsten, spelling-, stijl- en grammaticaconrole behoren tot de standaardcomponenten van een 'volwassen' tekstverwerker. En ook al vormen we een relatief klein taalgebied, onze computerdichtheid heeft ertoe geleid dat het Nederlands door de software-ontwikkelaars niet stiefmoederlijk behandeld werd. Zo is het Nederlands bijvoorbeeld de vijfde taal waarvoor Word-Perfect-Novell een taal- en stijlcontrole heeft uitgewerkt.

Kenmerkend voor deze taalmodules is dat ze *interactief* zijn: ze reageren op de tekst die zich op het moment waarop ze worden geactiveerd in het geheugen van de computer bevindt. De synoniemenlijst-functie produceert een alternatief voor het woord dat op dat moment onder de cursor staat. De spellingchecker vergelijkt de tekst waaraan gewerkt wordt met een lexicon (al dan niet gekoppeld aan een set

morfologische regels) en signaleert dan een spelfout. Taalen stijlcontroles maken een (beperkte) analyse van de tekst in kwestie op woord-, woordgroep- en zinsniveau en toetsen die aan een verzameling stilistische en grammaticale regels (zie Steehouder e.a. 1994).

Kenmerkend voor de controleprogramma's is ook dat ze bijna allemaal als uitgangspunt hebben dat de tekst wordt gecontroleerd als het schrijfproces vrijwel is afgesloten. De spellingchecker is bedoeld om de schrijver te helpen als die zijn tekst in laatste ronde nog eens op spel- of liever tikfouten na wil lopen, en voor de taal- en stijlcontrole geldt hetzelfde. Uit schrijfprocesonderzoek blijkt echter dat schrijvers niet alleen op het einde van het schrijfproces hun teksten reviseren (zie o.a. Hawisher 1989; Van Waes 1991). Die vaststelling is zeker van toepassing op computerschrijvers. Wie zijn tekst direct op de computer schrijft, blijkt haast nooit te wachten met het aanbrenge van verbeteringen tot de eerste versie klaar is, maar sleutelt voortdurend aan de tekst in wording.

Het betreft hier trouwens niet alleen aanpassingen van de inhoud; schrijvers onderbreken het formuleringsproces ook om grammaticale, stilistische en andere vorm-veranderingen (spelling, interpunctie enz.) uit te voeren. De on-line ondersteuning die schrijvers hierbij kunnen genieten is veel beperkter. Voor het opzoeken van een synoniem kan een tekstverwerkergebruiker nog wel terecht in een on-line thesaurus (synoniemenwoordenboek) en voor een c/k-probleem kun je misschien nog tijdens het schrijfproces even het spellinglexicon raadplegen. Maar het is nog bepaald niet vanzelfsprekend dat een schrijver via zijn tekstverwerkings-

programma ook *à la minute* het antwoord kan vinden op bijvoorbeeld een vraag over de vervoeging van een Engels werkwoord, of over het gebruik van hoofdletters, de keuze van het correcte voorzetsel of de correcte formulering van een beknopte bijzin.

Voor dergelijke problemen moeten schrijvers op dit ogenblik nog steeds hun boekenkast in duiken. Vaak zien we echter ook dat schrijvers vermijdings- of ontwijkingsstrategieën hanteren: ze schrijven 'om het probleem heen'. De stap naar het boek wordt dan te omslachtig gevonden. Dat is ook logisch: zeker voor complexe problemen is de vindkans niet altijd even groot. Iedereen weet uit ervaring dat het bijvoorbeeld niet altijd even gemakkelijk is een antwoord te vinden op vragen als: hoe schrijf je het voltooid deelwoord van 'e-mailen' of wat is de geschikte aanspreking in een brief als je niet weet of de lezer een man is of een vrouw? Bovendien is niet in alle schrijffomgevingen een aangepast assortiment boeken aanwezig (woordenboeken, grammatica's, gebruiksgrammatica's, taaladviesboeken enz.) die tot een redelijk opzoeksucces kunnen leiden. Het grote aantal vragen dat dagelijks wordt gesteld aan taaladviesdiensten (Onze Taal en Taallijn bijvoorbeeld) is daar een duidelijk bewijs van.

Tekst- en taaladviesystemen

Kennelijk hebben schrijvers behoefte aan informatie over taalkwesties die ze tijdens het schrijfproces op een efficiënte manier kunnen raadplegen. Dat 'gat in de markt' is inmiddels door software-producenten ontdekt. Al sinds enkele jaren zijn er, voornamelijk voor het Engels, systemen beschikbaar waarmee adviezen voor tekst- en taalkwesties on-line kunnen worden opgeroepen. Voorbeelden zijn de programma's *Editorial Advisor*, *Writing Expert* en onderdelen van *The Writer's Toolkit* en *Infodesk*. Uit 1990 al dateert *Shirley's Style Guide* dat zowel in boekvorm als in on-line vorm is uitgegeven. Het systeem bevat adviezen voor de meest uiteenlopende taal- en stijlkwesies, maar ook voor andere onderwerpen zoals het gebruik van tabellen en grafieken, het schrijven van inleidingen, het maken van een register en de regels voor titelbeschrijvingen. De adviezen zijn bovendien voorzien van voorbeelden.

CATS

Ook in het Nederlandse taalgebied zijn inmiddels dergelijke systemen (of prototypes) ontwikkeld. Een voorbeeld is CATS, ontwikkeld door de Afdeling Taalbeheersing van de Vakgroep Nederlands van de Universiteit Utrecht, in samenwerking met het softwarebureau Niceware (zie Jansen 1994). Dit systeem is beperkt gebleven tot enkele prototypes, maar het interessante is dat er enig gebruiks- en effectonderzoek mee is uitgevoerd.

Zo ontwikkelden Schneider & Tanis (1993) voor CATS een database met adviezen over het schrijven van sollicitatiebrieven. In het *hoofdmenu* vond de gebruiker de onderdelen van de sollicitatiebrief, zoals de adressering, de aanhef, de opening, de eigenlijke sollicitatie, enzovoort, tot en met het curriculum vitae. Door op één van de onderdelen te klikken, kwam de gebruiker bij adviezen voor het betreffende onderdeel. Bovendien bevatte het systeem een alfabetisch register. Het systeem werd beproefd door acht proefpersonen hardop denkend een sollicitatiebrief te laten schrijven. Het bleek dat de aanwijzingen over structuur en conventies van de sollicitatiebrief zeer veelvuldig gebruikt werden; die over stijl en taalgebruik minder. Een voorzichtige conclusie zou kunnen zijn dat een dergelijk adviesstelsel het best werkt voor kwesties die in de ogen van de schrijver beslissend zijn voor het succes van de tekst.

Tanis (1993) ontwikkelde een tweede prototype van CATS, nu met adviezen voor het optimaliseren van de 'toegangsstructuur' van technische documentatie: indeling en nummering van hoofdstukken en paragrafen, inhoudsopgave, inleidende passages, register, verklarende woordenlijst, kop- en voetregels. Dit prototype werd gebruikt door vier technische schrijvers bij een groot software-bedrijf in Nederland, die tot taak kregen om de toegangsstructuur van een bestaande handleiding te verbeteren. In dit onderzoek bleek dat de on-line adviezen veelvuldig gebruikt werden, en dat er veel waardering was voor de mogelijkheden die het systeem bood om voorbeeldpassages in de eigen tekst te plakken.

Ganesh

Terwijl in Utrecht werd geëxperimenteerd met CATS, ontwikkelden medewerkers van de vakgroep Communicatie en

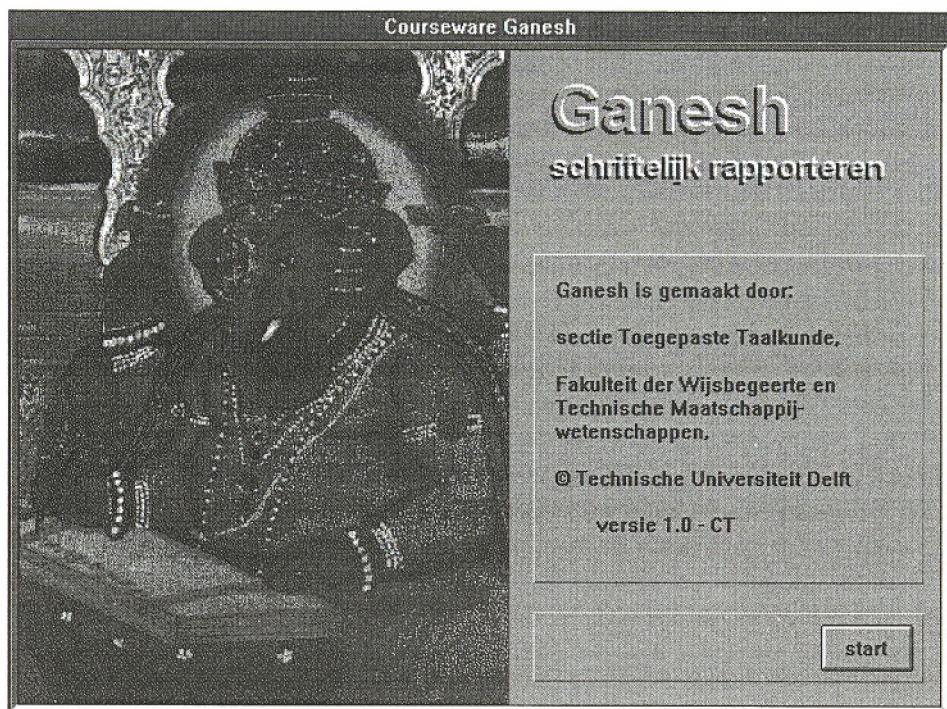
Kennisoverdracht uit Delft het programma *Ganesh* (Andeweg e.a. 1993). Het programma, dat draait onder Windows, was in eerste instantie bestemd voor het onderwijs in schriftelijk rapporteren, maar eind 1994 werd ook een versie voor de praktijk uitgebracht. *Ganesh* bevat allerlei adviezen op het gebied van (technisch) rapporteren en zakenbrieven. De adviezen en voorbeelden zijn toegankelijk via een inhoudsopgave, een register en – net als bij CATS het geval is, via *hyperlinks*.

CONST

Al een aantal jaren is aan de Universiteit van Leuven het programma *CONST* in ontwikkeling (Beeken e.a. 1992). Dit programma biedt een on-line versie van een aantal belangrijke naslagwerken, zoals de Algemene Nederlandse Spraakkunst (*ANS*) en Van Dale. Tijdens het schrijfproces kan via *CONST* informatie uit deze werken geraadpleegd worden of geïntegreerd worden in de tekst. Het programma bestaat uit twee componenten. De strategische component ondersteunt de schrijver tijdens het schrijven bij het maken van keuzes voor structuur (gekopeld aan genres) en communicatiestrategie. De tweede component is de tactische component, waarin een thesaurus van verbindingswoorden, een aangepaste versie van de Van Dale en een aangepaste versie van de *ANS* ter beschikking staat. Tot nu toe is het *CONST*-project meer gericht geweest op het ontwerp en de realisatie van de programmatuur, dan op het gebruik ervan binnen het schrijfproces.

Taalbaak

Behalve deze projecten vanuit universitaire centra, zijn op middellange termijn ook initiatieven vanuit het bedrijfsleven te verwachten. Zo is Bohn Stafleu Van Loghum van plan als onderdeel van het losbladige taaladvieshandboek de *Taalbaak*, ook een on-line versie van dit werk op de markt te brengen.



Openingscherm van het programma *Ganesh*

De Taaladviesdatabank

Misschien wel het meest belovend is een project dat is geïnitieerd door de Nederlandse Taalunie, en dat op dit moment in volle gang is. De *Taaladviesdatabank*, zoals het produkt heet waaraan wordt gewerkt, is een zelfstandig programma dat net als *Ganesh* onder Windows draait, en dat op elk gewenst moment kan worden geraadpleegd. De Taaladviesdatabank is dus geen interactief controleprogramma; de gebruiker moet steeds zelf het initiatief nemen. Dat is uiteraard in sommige gevallen een nadeel, want wie zich niet bewust is van een probleem, zal ook niet naar een oplossing gaan zoeken. Toch lijkt, rekening houdend met de huidige mogelijkheden op computertechnisch en linguïstisch vlak, een niet-interactief programma op dit moment de enige zinvolle adviesmogelijkheid. Inspanningen gericht op goed functionerende interactieve software voor taal- en stijlcontrole hebben voornamelijk maar zeer beperkte successen opgeleverd, de hoge verwachtingen van veel gebruikers ten spijt. Een treffende illustratie daarvan vormt de koele ontvangst

die GRAMMATIK 6.0, het eerste grammatica- en stijlprogramma voor het Nederlands, momenteel ten deel valt (zie bijvoorbeeld NRC-Handelsblad van 9-2-1995).

Het basisidee achter de Taaladviesdatabank is heel eenvoudig: zo veel mogelijk taaladviezen verzamelen en on-line ter beschikking stellen. Schrijvers moeten zo de mogelijkheid krijgen om met enkele toetsaanslagen een antwoord te vinden op hun taalvragen, zonder dat ze daarvoor hun tekstverwerker hoeven te verlaten. Het grote verschil tussen de Taaladviesdatabank en de Engelstalige adviessystemen die hierboven werden genoemd, is dat de Taaladviesdatabank veel ruimer is opgezet. Waar de Engelse adviessystemen beperkt blijven tot een aantal algemene spel- en/of schrijfadviezen, meestal gebaseerd op een specifiek schrijfadvisboek (bijvoorbeeld *Elements of Style* van Strunk & White), is de Taaladviesdatabank bedoeld als een produkt dat een zeer breed scala aan adviezen te bieden heeft, afkomstig uit een groot aantal verschillende bronnen. Dat heeft te maken met de ontstaansgeschiedenis van het project.

Het project is ontstaan bij de Nederlandse Taalunie met als doel de activiteiten van de taaladviesdiensten in Nederland en Vlaanderen te coördineren en te stimuleren. Al snel bleek dat een on-line taal(advies)databank het centrale middel moest worden om die coördinatie tot stand te brengen. Die adviesdatabank moest in de eerste plaats 'gevoed' worden met problemen die voor taaladviseurs niet eenvoudig opzoekbaar zijn of problemen waarover bronnen tegenstrijdige adviezen geven.

Voor het project werd een Nederlands-Vlaamse werkgroep samengesteld, bestaande uit taalkundigen, vertegenwoordigers van taaladviesdiensten, medewerkers van organisaties waar taalkundige produkten worden gemaakt (zoals woordenboeken en gebruiksgrammatica's) en vertegenwoordigers van de media. Alle betrokken taaladviesdiensten rapporteren op dit moment 'problematische' taaladviezen aan de Nederlandse Taalunie. Daar worden de voorlopige adviezen bewerkt volgens een standaardmodel en de voorstellen die daaruit voortkomen worden dan binnen de werkgroep besproken. Vervolgens komt over elk van de besproken problemen een goedgekeurd advies (met argumentatie) in de geautomatiseerde Taaladviesdatabank.

Op dit ogenblik wordt de Taaladviesdatabank-in-woording alleen intern gebruikt door de betrokken taaladviesdiensten en organisaties. Op langere termijn is het echter de bedoeling om de informatie ook voor een ruimer publiek beschikbaar te stellen. Hoewel er heel andere selectienormen gelden voor beide doelgroepen, wordt in de eerste fase al zoveel mogelijk rekening gehouden met de eisen die een brede gebruikersgroep aan een dergelijke databank stelt. Om een duidelijker beeld te krijgen van die eisen, werden in opdracht van de Nederlandse Taalunie een aantal kleinschalige vooronderzoeken uitgevoerd aan de universiteiten van Utrecht en Antwerpen.

Vooronderzoek

Voordat een eerste ontwerp van de Taaladviesdatabank werd gemaakt, zijn er een aantal kleinschalige vooronderzoeken uitgevoerd. We gaan hier niet in op de (computer)technische aspecten van de onderzoeksprojecten, maar beperken ons tot de meer linguïstische invalshoeken:

- hoe herkennen en representeren taalgebruikers taalproblemen?
- wat willen taalgebruikers weten van taaladviesdiensten?

Herkenning en representatie van taalproblemen

Een van de problemen die gebruikers van de taaladviesdatabank zouden kunnen krijgen, is het probleem van de benoeming. De schrijver wil bijvoorbeeld weten of hij nu *aan hen* of *aan hun* moet schrijven, maar kan zich niet meer herinneren hoe de betreffende woordsoort 'officieel' genoemd wordt. En hoe heette die stijlfout *witte schimmel* ook al weer: een pleonasme, tweevoud, een tautologie, een dubbelopisme? Bij een databank is het essentieel dat de gebruiker het goede *trefwoord* kan vinden.

In een van de deelonderzoeken werd daarom bij een aantal groepen taalgebruikers de herkenning en representatie van taalproblemen onderzocht. De volgende vragen stonden centraal: als taalgebruikers op een probleem stuiten, hoe formuleren ze dat probleem dan en hoe proberen ze dan vervolgens dat probleem op te lossen? Een antwoord op deze vragen is belangrijk voor een goede organisatie van de Taal-

Bestaat er concrete belangstelling voor een produkt als de Taaladviesdatabank? Een voorlopig antwoord op deze vraag valt af te leiden uit een onderzoek dat in december 1994 is uitgevoerd door een groepje van drie doctoraalstudenten Communicatiekunde aan de Universiteit Utrecht (Knier, Overduin en Bolleurs, 1995). Zij benaderden een groep van 100 ingenieurs, 100 secretaresses en 100 professionele tekstschrijvers, allen uit Nederland, met het verzoek te reageren op een schriftelijke enquête. De enquête bevatte vragen als: (1) Hoe lost u taalkundige problemen op? en (2) Bent u geïnteresseerd in schrijfadviezen op uw pc? en (3) Wat voor adviezen zou u in een taaladviesprogramma willen raadplegen? In totaal werden 84 verwerkbare reacties ontvangen, afkomstig van 14 secretaresses, 25 ingenieurs, 28 tekstschrijvers en 17 anderen die kennelijk de vragenlijst toegespeeld kregen van collega's die zelf waren aangeschreven, maar die zich minder geschikt vonden om te reageren.

Uit de antwoorden op vraag 1 bleek dat verreweg de populairste manier om taalkundige problemen op te lossen het raadplegen van een naslagwerk was. Maar liefst 83% liet weten dat soms te doen. Een andere veel gekozen aanpak is het raadplegen van een collega (50%), op enige afstand gevolgd door het omzeilen van het probleem (30%). Ook het raadplegen van een pc-programma (te denken valt aan de spellingcontrole of de synoniemenlijst) komt voor: 21% van de respondenten kruiste dit alternatief aan, meestal naast één of meer van de andere alternatieven. Het bellen van een taaladviesdienst bleek meer uitzondering dan regel te zijn (8%).

Bij vraag 2 liet 54% van de respondenten interesse blijken voor een adviesprogramma op de pc. De overige respondenten, die dus geen interesse zeiden te hebben, gaven de volgende redenen: 33% meldde al genoeg naslagwerken te bezitten, 8% antwoordde dat men geen taaladviezen nodig had, en 4% liet weten geen computer te hebben. Een verband tussen belangstelling voor een adviesprogramma en beroepsgroep werd niet gevonden. Wel was er een significant verband met de tijd die men per week aan schrijfwerk zei te besteden: respondenten bij wie dat weinig tijd (minder

dan 5 uur), of juist veel tijd (meer dan 20 uur per week) in beslag neemt, bleken minder behoefte te voelen aan een taaladviesprogramma dan respondenten die lieten weten wekelijks tussen 5 en 20 uur te schrijven. Misschien vindt deze laatste groep het meer de moeite waard om extra in de kwaliteit van het schrijfwerk te investeren dan de respondenten voor wie het schrijven maar bijzaak is, en is er ook relatief weinig belangstelling bij routine-schrijvers die zich blijkbaar deskundig genoeg achten om hun taalproblemen zelf op te lossen.

Opvallend waren voorts de uitkomsten van een vervolgonderzoekje onder 15 respondenten die hadden aangegeven het niet bezwaarlijk te vinden ook thuis geïnterviewd te worden. Toen deze respondenten op hun eigen pc een prototype werd getoond van de Taaladviesdatabank van de Nederlandse Taalunie, reageerde men daar overwegend positief tot zeer positief op. Zowel voor de vormgeving (toegankelijkheid) als de inhoud (compleetheid) van de adviezen bestond veel waardering, met name bij professionele tekstschrijvers.

Op wat voor vragen zou een taaladviesprogramma antwoord moeten bieden? Op deze open vraag werden uiteenlopende antwoorden gegeven. De top-5 is als volgt samengesteld: 1. synoniemen (72 keer), 2. spelling (37 keer), 3. (ex aequo) grammatica en tekststructuur (33 keer) en 5. interpunctie (22 keer). Opmerkelijk zijn hier de hoge scores van faciliteiten die nu al door tekstverwerkings-software worden geboden, maar ook de kennelijke belangstelling voor kwesties die het niveau van woordkeus, zinsbouw en uiterlijke afwerking overstijgen: de gedeelde derde plaats van tekststructuur kan voor de ontwerpers van taaladvies-systemen een signaal zijn dat ook dit aspect niet mag worden verwaarloosd.

Referentie:

Knier, M., M. Overduin en M. Bolleurs (1995). *De behoefte aan taaladviesprogramma's in het algemeen en de Taaladviesdatabank in het bijzonder*. Universiteit Utrecht: Vakgroep Nederlands, Afdeling Taalbeheersing.

adviesdatabank. De kwaliteit van de bank wordt immers in hoge mate bepaald door de toegankelijkheid ervan. De gebruiker moet aan de hand van een zelf 'gekozen' zoekterm toegang krijgen tot een advies voor een bepaald tekstprobleem. Dit in tegenstelling tot de interactieve systemen, waar de tekst zelf de toegang vormt tot een bepaald tekstadvies. Die eigenschap vormt tegelijkertijd de sterkte, maar vooral ook de zwakte van dergelijke controleprogramma's (Steehouder e.a. 1994). De sterkte omdat de taalgebruiker ook gewezen wordt op problemen waarvan hij of zij zich niet bewust is; de zwakte omdat de analyse die aan de basis ligt van de huidige controleprogramma's zeer beperkt is, waardoor veel problemen niet gesignaleerd worden en niet-problematische gevallen ten onrechte als probleem worden gemarkeerd.

In een beperkt opgezet experiment werden 43 personen geconfronteerd met een tekst die 25 taalproblemen bevatte, die alle duidelijk waren aangegeven in de tekst (Vernoy 1992). Aan alle proefpersonen werden de volgende vragen voorgelegd:

- hoe zou u het probleem benoemen of omschrijven?
- onder welke (taalkundige) term/omschrijving zou u het probleem onderbrengen?
- hoe denkt u het probleem te kunnen oplossen?

De groep proefpersonen bestond uit 43 Vlaamse en Nederlandse tekstschrijvers, ingenieurs, journalisten, directie-medewerkers en ambtelijke secretarissen. In de teksten die aan de proefpersonen werden voorgelegd, kwamen alleen normatieve problemen voor:

De uitslag dat stabiele persoonlijkheden die vinden dat ze hun leven goed onder contrôle hebben, onder meer veel vezelrijk voedsel en relatief weinig vet, zout en suiker eten, kan niet als een onverwachte verrassing zijn gekomen. Het is een vrij reële uitslag. Het onderzoeksteam beschouwde haar resultaten daarom als waardevol.

Uit het onderzoek bleek dat taalgebruikers een zeer breed scala van zoektermen hanteren om de voorgelegde taalproblemen te benoemen. Voor een *congruentie*-probleem bijvoorbeeld ('Een groep studenten hebben ...') werden door de 43 proefpersonen maar liefst 16 verschillende omschrijvingen genoemd. De aanduiding 'congruentie-probleem' was daar overigens niet bij.

Zo'n groot aantal omschrijvingen is helemaal niet uitzonderlijk. Gemiddeld werden per probleem tien verschillende omschrijvingen gesignaleerd. Voor het zoekregister van de Taaladviesdatabank betekent dit dat niet kan worden volstaan met de vaktermen. Lekentermen blijken duidelijk de voorkeur te genieten, en sommige proefpersonen omschrijven het probleem gewoon op het exemplarische niveau door de probleemuitdrukkingen zelf als zoekingang te gebruiken. Uiteraard is het moeilijk om foutieve of veel te brede termen op te nemen in een zoekindex, maar het is duidelijk dat er in de Taaladviesdatabank rekening moet worden gehouden met een breed scala mogelijke zoektermen per probleem.

Wat het *opzoekgedrag* betreft blijken er uit dit onderzoek ook een aantal duidelijke tendensen. De meeste proefpersonen bleken een duidelijke voorkeur te hebben voor vermijdingsstrategieën. Wie wèl iets opzoekt, gebruikt in de eerste plaats een *Van Dale-woordenboek* of het *Groene Boekje*. Een minderheid – met name enkele tekstschrijvers en journalisten – raadpleegt nog wel eens een taaladviesboek. Deze bevinding wordt trouwens bevestigd door andere onderzoekers, zoals Beheydt & Jansen (1989) en Lentz & De Vet (1991). Hoewel er niet expliciet naar gevraagd werd, lijkt het erop dat de zoekbereidheid in hoge mate bepaald wordt door de succesgarantie. Wie een aantal keren tevergeefs in de literatuur naar een concreet taaladvies gezocht heeft, raakt daardoor allicht ontmoedigd, en kiest een volgende keer voor een gemakkelijker oplossing.

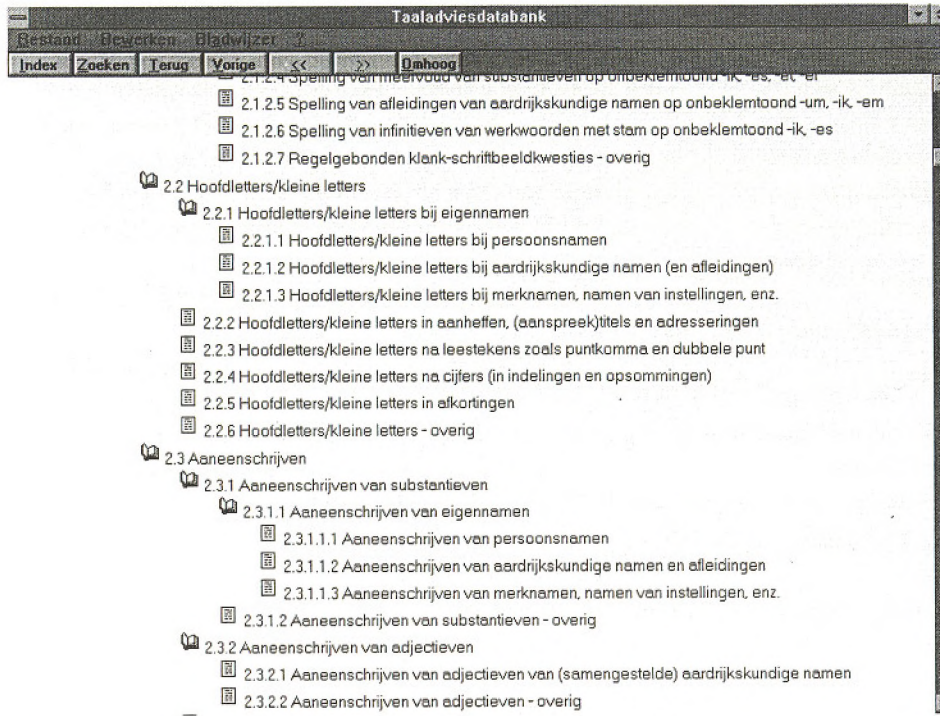
Vragen aan taaladviesdiensten

In een ander deelonderzoek werd nagegaan welke soorten vragen in Nederland en Vlaanderen aan taaladviesdiensten worden gesteld (De Bie & Braspenning 1992). De inventarisatie gebeurde aan de hand van een vragenformulier. Daarna werden bij de grootste taaladviesdiensten de taaladviezen van de laatste drie jaren doorgenomen en gecategoriseerd in een *open* categoriseringsmodel op basis van het model van Smulders (1989).

Ruim driekwart van alle taalvragen aan taaladviesdiensten bleek betrekking te hebben op:

— spelling (28 %)

bijvoorbeeld: 'onder meer' of 'ondermeer'; 'BRT' of 'B.R.T.'; 'Oekraïne', 'Ukrajne' of 'Ukraine';



Fragment van het categoriseringsmodel dat aan de basis ligt van de Taaladviesdatabank

- woordvormen (25 %)
 - bijvoorbeeld: 'leaste' of 'leasde'; 'van gedachte(n) wisselen'; 'de nrc' of 'het nrc';
- betekenis (25 %)
 - bijvoorbeeld: 'vergeten zijn' vs. 'vergeten hebben'; 'probleem' vs. 'problematiek'; 'inventaris' vs. 'inventarisering' vs. 'inventarisatie'.

De overige vragen hebben betrekking op spreekwoorden en gezegden (wat is de achtergrond van 'iemand een kool stoven?'); uitspraak ('dossier' of 'dossjee'); taaleigen ('afbouwen' * Du: *abbauen*), titulatuur ('Mijnheer de minister' of 'De heer minister'), enzovoort.

De analyse van de vragen resulteerde in een vertakt categoriseringsmodel met twaalf hoofdcategorieën. Dit model werd daarna nog verruimd en verfijnd op basis van voorbeelden uit (gebruiks)grammatica's en taaladviesliteratuur.

Deze boomstructuur heeft een dubbele functie: enerzijds biedt deze structuur de mogelijkheid om elk advies een duidelijke plaats te geven in de databank; anderzijds kan ook de gebruiker via deze boomstructuur op een hiërarchische manier zijn taalprobleem identificeren.

Opzet van de Taaladviesdatabank

Hoe ziet de Taaladviesdatabank er op dit moment uit? Op basis van de deelonderzoeken en een inhoudelijke analyse van de structurele componenten van taaladviezen, werd een eerste versie van de Taaladviesdatabank voor taaladviseurs ontwikkeld, en wel als een Windows-help file. Dat maakt het mogelijk de Taaladviesdatabank op te roepen vanuit elk ander Windows-programma. Op die manier heeft de gebruiker altijd de mogelijkheid

onmiddellijk de databank te raadplegen, zonder bijvoorbeeld het tekstverwerkingsprogramma te verlaten.

Zoekstrategieën

Wie in de Taaladviesdatabank op zoek gaat naar informatie heeft vier mogelijke zoekstrategieën tot zijn beschikking:

- een gelaagde inhoudsopgave (=openingsscherm);
- een register;
- een boomstructuur;
- een volledige-tekst zoekmogelijkheid.

Gelaagde inhoudsopgave

Wie de Taaladviesdatabank activeert, belandt automatisch in een 'gelaagde inhoudsopgave'. Dit is een tekstscherm met de twaalf hoofdcategorieën en drie supplementaire rubrieken (cf. categoriseringsmodel). De informatie wordt aangeboden in de vorm van een hypertext.

titel: korte aanduiding van het onderwerp van het advies, meestal in de vorm van een concrete opsomming van varianten

vraag: concrete verwoording van het probleem in vraagvorm

antwoord: korte weergave van voorgestelde oplossing

zie ook: verwijzing naar rubrieken waar verwante problemen besproken worden

Taaladviesdatabank
Bestand Bewerken Bladwijzer ?
Index Zoeken Terug Vorige << >> Omhoog

Bekrachtigde adviezen

Slibtong/sliptong

Vraag: Wat is de juiste benaming voor de kleine zeetongen die vaak in restaurants worden opgediend? Is het *slibtong* of *sliptong*?

Antwoord: Deze kleine zeetongen heten *sliptongen*.

Zie ook: [Niet regelgebonden klank-schrijfbeeldkwesties - overig](#)
[Betekenis \(synchroon\) van woordenwoorddelen](#)
[Betekenis \(diachroon\) en herkomst van niet-eigennamen](#)

Motivering: Het woord *sliptong* is vermoedelijk etymologisch verwant met de werkwoorden *slepen* of *slijpen*. Een sliptong is zo klein dat ze gemakkelijk door de mazen van het net slijpt. Bovendien worden deze vissen gevangen met een sleepnet. Het Woordenboek der Nederlandsche Taal vermeldt bij sleepfaring 'met een sleepnet gevangen'. In sliptong kan spreke zijn van klinkerverkorting (sleep-slip), zoals in:
greep - grip
kneep - knip
streep - strip
snede - snit

Alleen VD92 geeft ook *slibtong* met de betekenis 'tongschar'. Dit zou kunnen corresponderen met het Franse 'sole limande' (met limon=slib), wat eveneens 'tongschar' betekent. Het Rijksinstituut voor Visserijonderzoek kent die benaming voor de tongschar echter niet.

Naslagwerken

motivering: argumentatie die ten grondslag ligt aan het antwoord

naslagwerken en

vindplaatsen:

wat zeggen een aantal naslagwerken over dit probleem

datum: datum waarop het advies werd ingevoerd of voor het laatst werd aangepast

Taaladviesdatabank
Bestand Bewerken Bladwijzer ?
Index Zoeken Terug Vorige << >> Omhoog

Bekrachtigde adviezen

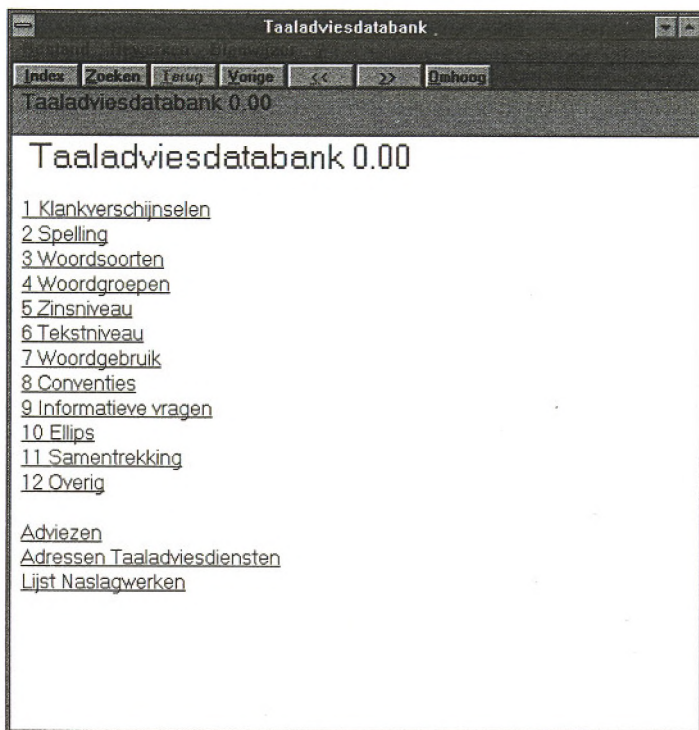
Neslagwerken

Bron	Slibtong	Sliptong
VDN/91	geen vermelding	Ondermaatse tong die als bijvangst boven water wordt gehaald
VD92	tongschar	(1) (bij vissers) ondermaatse zeetong die door de gaten slijpt van de zeef die haar meet (2) (verkeerdelijk voor) sliptong
WFT/90		Bij 'Tong': Artikel waarin kleinste tongen 'slips' worden genoemd
GroK/86	kleine zeetong	geen vermelding

Vindplaatsen
Onze Taal, Vraag en antwoord, juni 1992, p.127

Datum 07-10-94

Voorbeeld van een uitgewerkt advies uit de Taaladviesdatabank

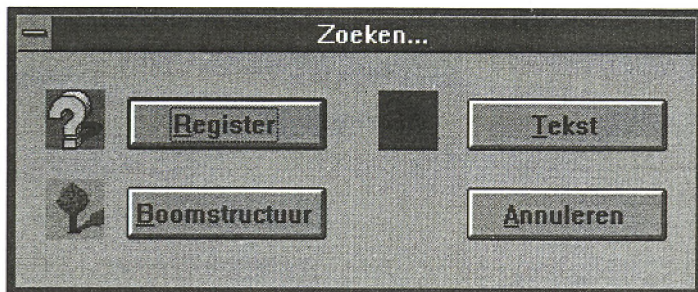


Openingsscherm van de Taaladviesdatabank

Elk item is een *tekstknoop* die toegang geeft tot de subrubrieken op het tweede niveau; die subrubrieken geven dan weer toegang tot een derde niveau, enzovoort. Zo belandt men bij een overzicht van concrete adviezen (in vraagvorm) die bij een bepaalde subcategorie horen. Om de overzichtelijkheid te bewaren zijn de concrete adviezen nooit dieper dan het vijfde niveau geplaatst. Het navigatiesysteem maakt het bovendien steeds mogelijk terug te bladeren, naar een hoger niveau te gaan, naar een aangrenzend gelijkwaardig niveau te schakelen, enzovoort.

Register

De opzet van het register is gebaseerd op de conclusies van het hierboven beschreven eerste deelonderzoek. Het register is een lijst met vaktermen, lekentermen en 'probleemuitdrukkingen'. De gebruikers kunnen uit die lijst de term selecteren die aansluit bij het probleem waarvoor ze een oplossing zoeken. Die term kunnen ze op twee manieren vinden: door in het alfabetisch register te bladeren of door



Voorbeeld van een zoekvenster van het register

zelf een woord in te typen. Elke term uit het register verwijst naar een of meer adviezen. De titels van de betreffende adviezen verschijnen telkens in een tweede dialoogvenster.

Boomstructuur

Uit het eerste deelonderzoek bleek ook dat een precieze diagnose van een taalprobleem vaak lastig is, ook al wordt een veelheid aan (zoek)termen gepresenteerd. Door naast het register ook de boomstructuur als zoekmogelijkheid aan te bieden, krijgt de taalgebruiker de mogelijkheid een taalprobleem stapsgewijs te analyseren of te definiëren.

Wie bijvoorbeeld twijfelt of het 'Geachte Heer' of 'Geachte heer' is, kan via de boom een antwoord zoeken voor dit probleem. Hij begint bijvoorbeeld bij 'Spelling' en ziet dan als een van de sub-rubrieken 'Hoofdletters/kleine letters'. Daar onder staan weer een aantal subrubrieken, waaronder 'Hoofdletters/kleine letters' (in aanheffen). In drie stappen is het gedetecteerde probleem verkleind tot een scherpe diagnose waar een concreet advies bij hoort.

Maar hetzelfde probleem kan ook via een andere hoofdrubriek gevonden worden. Zo bevat rubriek acht conventies van een aantal tekstsoorten, waaronder brieven. Verschillende zoekwegen kunnen dus tot hetzelfde advies leiden.

Volledige-tekst zoekmogelijkheid

Een laatste manier om een advies op te zoeken is het doorzoeken van de volledige databank met adviesteksten, de zogenaamde *full text search*. In een dialoogvenster typt de schrijver een of meer woorden waarvan hij denkt dat die in een advies over het betreffende probleem kunnen voor-

2 Spelling

2.2 Hoofdletters/kleine letters

[2.2.1 Hoofdletters/kleine letters bij eigennamen](#)

[2.2.2 Hoofdletters/kleine letters in aanheffen, \(aanspreek\)titels en adresseringen](#)

[2.2.3 Hoofdletters/kleine letters na leestekens zoals puntkomma en dubbele punt](#)

[2.2.4 Hoofdletters/kleine letters na cijfers \(in indelingen en opsommingen\)](#)

[2.2.5 Hoofdletters/kleine letters in afkortingen](#)

[2.2.6 Hoofdletters/kleine letters - overig](#)

Voorbeeld van een subrubriek van de boomstructuur

komen. Die woorden hoeven niet in de titel voor te komen of als trefwoord gemarkeerd te zijn, als ze ergens in een adviestekst staan, zullen ze opgespoord worden. Deze zoekmogelijkheid biedt de mogelijkheid om de databank ook op het exemplarische niveau te doorzoeken. In feite wordt op deze manier immers elk woord dat als voorbeeld in een taaladvies gegeven wordt, een directe zoekingang voor de gebruiker.

Het resultaat van een dergelijke zoekactie is een lijst van adviezen waarin de zoekwoorden voorkomen. Bijvoorbeeld: wie twijfelt of het nu 'in' of 'op' de Filipijnen is kan als zoekopdracht het woord '*filipijnen*' opgeven. Het resultaat van de zoektocht is dan een lijst met alle adviezen waarin het woord '*filipijnen*' voorkomt (in de titel of in de rest van de tekst). In dit geval levert de input een rubrieksverwijzing op naar 'in/op + eilandnaam' omdat *Filipijnen* als een van de voorbeelden in deze rubriek gebruikt wordt. De exacte titel van het advies hoef je dus niet te kennen bij deze zoekprocedure.

Uit het verslag blijkt dat het bovendien mogelijk gebruik te maken van de zogenaamde 'boolean operators' (zoals 'EN', 'OF', 'NIET' enz.). Deze woorden geven de relatie tussen de zoekwoorden aan.

Perspectieven

Is de (professionele) tekstschrijver nu gediend met een voorziening als de Taaladviesdatabank? Hoe groot is de kans dat het programma daadwerkelijk gebruikt gaat worden? Die vragen zijn moeilijk te beantwoorden, al was het alleen maar omdat niemand weet hoe vaak tekstschrijvers op dit moment de bestaande taaladviesliteratuur gebruiken. Heel wat schrijvers zullen de *Schrijfwijzer*, het *Handboek Taalhantering*, de *Taalbaak*, de *ANS* en andere naslagwerken op de boekenplank hebben staan, maar hoe vaak die ook geraadpleegd worden, is niet bekend.

De *Taaladviesdatabank* maakt het in elk geval *gemakkelijker* om taaladviezen te raadplegen. Ook al kost het misschien enige moeite om via de toegangsstructuren van het systeem de gezochte informatie te lokaliseren, het is nog altijd veel gemakkelijker dan van het bureau opstaan, naar de boekenkast lopen en in een aantal naslagwerken gaan zoeken. Elektronisch zoeken gaat in elk geval meestal sneller dan zoeken in een papieren document.

Het is echter de vraag of het snelheidsverschil zal leiden tot frequenter gebruik. In de eerste plaats is het de vraag of de angst voor tijdverlies wel de grootste barrière is bij het raadplegen van taaladviezen. Daarnaast staat afname van de *objectieve* zoektijd niet garant voor afname van de *subjectieve* zoektijd. Veel computergebruikers die enkele jaren geleden enthousiast waren over de snelheid waarmee de laserprinter maar liefst vier pagina's getypte tekst per minuut kon printen, staan nu ongeduldig te wachten als de opgemaakte 600 dpi-print met afbeeldingen niet binnen tien seconden uit het apparaat komt.

Cruciaal is de vraag of schrijvers zich *bewust zijn* van hun 'schrijfproblemen' en of ze er vervolgens ook nog van *overtuigd* zijn dat er in de on-line database nuttige informatie

over te vinden valt. Uit de voorzichtige experimenten met CATS ontstaat het beeld dat schrijvers vooral geïnteresseerd zijn in adviezen die voor henzelf direct nut opleveren. Daarnaast is ongetwijfeld van belang wat het zoeken in de databank in de praktijk aan 'winst' oplevert. Wie na lang zoeken tot de ontdekking komt dat de taaladviesdatabank géén antwoord op zijn vraag biedt, of alleen tips die al bekend waren, of tips die in de gegeven situatie niet toepasselijk zijn, wordt niet echt aangemoedigd om bij een volgende gelegenheid weer een beroep op het systeem te doen.

Al met al bestaan er nog heel wat vragen rond toepassing en gebruik van een taal- en tekstadviesstelsel zoals de Taaladviesdatabank. De meeste vragen zijn niet één-twee-drie te beantwoorden. Verder onderzoek is nodig om de efficiëntie en de deugdelijkheid van een dergelijke database na te gaan. Het siert de Taalunie dat ze voor dit project haar nek wil uitsteken. En te hopen valt dat er ook op andere plaatsen belangstelling zal zijn om er intensief onderzoek mee te doen. Alleen zo kan uiteindelijk een produkt ontstaan waar schrijvers in de praktijk optimaal van kunnen profiteren. ■

Literatuur

- Andeweg, B.A., J.C. de Jong & A. Rosendaal (1993). *The making and use of a writing tool: Ganesh*. Paper presented at the 6th UK Conference on Computers and Writing, Aberystwyth, Wales.
- Beeken, J., G. Geerts & W. van Belle (1992). The CONST project: Computer-Instructed Writing Techniques. In: P. O'Brian Holt & N. Williams (eds.) *Computers and Writing: State of the Art*. Intellect & Kluwer Publishers, Oxford-Dordrecht.
- Beheydt, L. & F. Jansen (1989). Een normatief-pedagogische grammatica voor volwassenen. In: *Voorzetten 24*. Den Haag: Nederlandse Taalunie.
- Bie, P. de & G. Braspenning (1992). *Inventarisering problemen/bronnen taaladvisering*. Den Haag: interne nota Nederlandse Taalunie.
- Hawisher, G. (1989). Research and recommendations for computers and composition. In: G. Hawisher & C. Selfe (eds.), *Critical perspectives on computers and composition instruction*, 44-69. New York: Teachers College Press.
- Lentz, L. & D. de Vet (1991). Tekstschrijven als beroep. *Communicatief*, 5/3, p. 3-II.
- Jansen, C. (1994). Computerized Writing Aids: Do they really help? In: M. Steehouder et al. (eds.) *Quality of Technical Documentation*, p. 239-248. Amsterdam/Atlanta: Rodopi.
- Schneider, M. & P. Tanis (1993). *Solliciteren met CATS. Onderzoek naar de bruikbaarheid van de adviezen die het schrijfadviessysteem CATS geeft t.a.v. het schrijven van een sollicitatiebrief*. Universiteit Utrecht: Vakgroep Nederlands, Afdeling Taalbeheersing.
- Smulders, P. (1989). Taalzorg in Nederland en Vlaanderen: inventarisatie van tien jaar taaladvisering (1979-1988). In: *Voorzetten 26. Taalzorg: Overheid en Burger I*. Den Haag: Nederlandse Taalunie.
- Steehouder, M., Th. van der Geest, C. Jansen & L. Van Waes (1994). Automatische tekstcontrole: waardevolle hulp voor schrijvers? *Communicatief*, 7/3, p. 2-7.
- Tanis, P. (1993). *On-line schrijfadvisen in hypertext. Een onderzoek naar de vormgeving van het schrijfadviessysteem CATS*. Universiteit Utrecht: Vakgroep Nederlands, Afdeling Taalbeheersing.
- Vernoy, M. (1992). *Experimenteel deelonderzoek: probleemherkenning en -representatie*. Den Haag: interne nota Nederlandse Taalunie.
- Waes, L. van (1991). *De computer en het schrijfproces: de invloed van de tekstverwerker op het pauze- en revisiegedrag van schrijvers*. Enschede: wmw-publikatie 6.
- Werkgroep Taalzorg/taaldatabank (1993). *Naar een gecoördineerde taaladvisering in Nederland en Vlaanderen*. Den Haag: Nederlandse Taalunie.

De auteurs

Luuk van Waes is verbonden aan de Universiteit Antwerpen UFSIA, Carel Jansen aan de Rijksuniversiteit Utrecht/Technische Universiteit Eindhoven en Michaël Steehouder aan de Universiteit Twente.