

Als het taalverkeer nog steeds stagneert

Michaël Steehouder

In de jaren zeventig stond het prille taalbeheersingsonderzoek in Nederland in het teken van de *begrijpelijkheid* (leesbaarheidsformules, tekststructuur) en de *aanvaardbaarheid* (argumentatie) van teksten; bovendien was het sterk gericht op de taalbeheersing in het (middelbaar en hoger) onderwijs. Behalve door publicatie van *Leren communiceren* heeft de vakgroep Toegepaste Taalkunde van de Universiteit Twente aan het vakgebied bijgedragen door aandacht te vragen voor de *bruikbaarheid* van teksten, en dan vooral buiten het onderwijs. Onder de noemer *instructieve teksten* ontstond een specifiek onderzoeksgebied, waar momenteel niet alleen in Twente, maar ook in Utrecht, Delft, Eindhoven en Tilburg aan wordt gewerkt. Fundierend onderzoek, dat op zoek is naar oplossingen voor al die praktische, soms zo alledaagse situaties ‘als het taalverkeer stagneert’, zoals ik dat tien jaar geleden aanduidde (Steehouder 1987).

Het instructieve paradigma, hoewel nog sterk genoeg voor jaren toekomstig onderzoek, mag echter geen instructief *dogma* worden. Teksten die bij uitstek als instructief (of ‘instrumenteel’) gezien worden, zoals handleidingen, gebruiksaanwijzingen, formulieren, databastanden en dergelijke, dienen méér te doen dan simpelweg de lezer in staat te stellen tot het effectief en efficiënt uitvoeren van taken. Steeds meer wordt duidelijk dat met de meest effectieve en efficiënte teksten het taalverkeer nog steeds kan stagneren. Het is weer eens tijd voor een ‘pas op de plaats’ om te zien hoe het eens betreden pad misschien verbreed moet worden.

Bruikbaarheid als criterium voor tekstkwaliteit

Het is in de taalbeheersing/tekstwetenschap/communicatiekunde (doorhalen wat niet verlangd wordt) niet ongebruikelijk om onderscheid te maken tussen informatieve, instructieve, persuasieve, motiverende en affectieve teksten, al naar gelang de schrijver mikt op beïnvloeding van de kennis, de bekwaamheid, de attitudes, de gedragintenties of de emoties van de lezer. Het onderscheid betekent overigens niet dat elke tekst slechts één van deze doelen zou hebben; meestal is er sprake van een ‘mix’ waarin één van de doelstellingen kan overheersen.

Technische teksten, zo wordt doorgaans verondersteld, hebben vooral een informatieve en/of instructieve doelstelling. Ze zijn immers instrumenteel: ze moeten dienen als hulpmiddel bij praktische, technische taken. Patricia Wright (1980) introduceerde de gedachte dat *bruikbaarheid*, eerder dan *begrijpelijkheid* of *overtuigingskracht*, gezien moet worden als het doorslaggevende criterium voor tekstkwaliteit. De bundel *Designing usable texts* (Duffy & Waller 1985) is zowel om zijn titel als om zijn inhoud richtinggevend. Een vergelijkbaar standpunt is onlangs nog eens met kracht naar voren gebracht door Patrick Moore (1997, p.164):

“Rhetoric is persuasive; instrumental discourse shows how to perform actions. [...] Instrumental discourse does not necessarily use reasons or appeals to logic, to the authors character, or to the audience’s emotions. [...] An external set of circumstances in a user’s environment usually motivates her or him to the instrumental discourse. For example [...] Rhetorical communications and salespeople may persuade customers to buy specific hardware and software, but after the sale, the customers require no persuading to read and apply the installation and operating instructions.”

Het inzicht dat het bij veel documenten vooral gaat om de *bruikbaarheid* is een zeer vruchtbaar uitgangspunt geweest voor veel onderzoek in de jaren tachtig en negentig. In verschillende publicaties hebben Carel Jansen en ik geprobeerd dit inzicht uit te werken in een soort onderzoeksparadigma (Steehouder & Jansen 1984; Steehouder 1987). We waren geïnteresseerd in wat we ‘functionele’ teksten noemden: teksten die gericht waren op *reading to do*. We postuleerden *effectiviteit* en *efficiëntie* als de belangrijkste criteria voor tekstkwaliteit: de lezer – die we ‘gebruiker’ noemden – moest zo goed en gemakkelijk mogelijk in staat zijn om zijn taak uit te voeren. Voor het onderzoek naar onder meer de kwaliteit van instructieve voorlichtingsteksten, het invulgemak van formulieren, de bruikbaarheid van computerhandleidingen en het zoekgemak van documentatie bleek dat een vruchtbaar uitgangspunt.

Echt dogmatisch waren we overigens niet. In ons proefschrift (Jansen & Steehouder 1989) betoogden we al dat voorlichtingsbrochures en formulieren niet alleen beoordeeld moeten worden op de vraag of ze foutloos worden ingevuld, maar dat ook van belang is of ze inzichtelijk zijn; in de *Formulierenwijzer* (Jansen e.a. 1989) voegden we daar nog aan toe dat ook het imago van de organisatie een rol speelt bij de beslissingen over het ontwerp van formulieren. Dezelfde opstelling kozen we in de *Handleidingenwijzer* (Steehouder & Jansen 1997). Maar steeds beschouwden we de niet-instructieve functies als ‘nevenfuncties’ en ‘randvoorwaarden’, en speelden die slechts een beperkte rol bij de praktijkadviezen die we formuleerden. Het bruikbaarheidsparadigma blijft in principe onaangetast.

Toch is met de eis dat handleidingen en andere technische documenten *bruikbaar* moeten zijn, het laatste woord niet gezegd. Ik denk niet dat het bruikbaarheidsparadigma heeft afgedaan, noch dat alle bruikbaarheidsproblemen nu wel voldoende onderzocht zijn. Wel wordt steeds duidelijker dat de werkelijkheid ingewikkelder en veelzijdiger is, en dat zowel verdere theorievorming als de praktijk vragen om een bredere kijk op instructieve teksten.

Motiveren van de lezer

Enkele jaren geleden verscheen bij de Society for Technical Communication een boekje van William Horton (z.j.) met de intrigerende titel *Secrets of User-Seductive Documents – Wooing and Winning the Reluctant Reader*. Daarin beoogt Horton dat schrijvers van instructieteksten niet alleen moeten letten op begrijpelijkheid en bruikbaarheid, maar dat zij ook de lezer moeten *motiveren* om de tekst te lezen en de aanwijzingen toe te passen. Zijn uitgangspunt is dat de meeste mensen gebruiksaanwijzingen en handleidingen liever niet lezen dan wel, en dat het toch in het belang

van de consument én de producent is dat de handleiding wél gelezen wordt. *Gebruikersvriendelijke* handleidingen stellen gebruikers in staat om een apparaat correct te bedienen, aldus Horton, maar *meeslepende* handleidingen krijgen gebruikers ook nog zo ver dat ze het doen.

Dat mensen instructieve teksten niet of slechts minimaal lezen, is natuurlijk al langer bekend. Interessant is het om te kijken naar de factoren die hierop van invloed zijn. Vaak wordt verwezen naar het survey-onderzoek van Wright e.a. (1982), waarin consumenten werd gevraagd in hoeverre ze gewoon waren om handleidingen te lezen, en dat uitgesplitst naar een groot aantal producten. De conclusie van het onderzoek was dat de perceptie van de ingewikkeldheid van het product de belangrijkste factor was die het leesgedrag bepaalde. Vond men een bepaald product ingewikkeld (en dat gold in elk geval voor alle apparaten waar elektriciteit aan te pas kwam), dan las men de handleiding. Opvallend was dat de perceptie van de *veiligheid* van het apparaat *niet* samenhang met de bereidheid om de handleiding te lezen.

Onderzoek van Carroll & Mack (1984) en anderen naar de manier waarop computergebruikers handleidingen gebruiken, leverde vergelijkbare conclusies op. Handleidingen worden slechts gedeeltelijk gelezen, en gebruikers blijken liever zelf uit te vinden hoe de software in elkaar zit dan dat ze stapsgewijze instructies uit de handleiding opvolgen. Ze worden ook wel gedwongen tot dit 'exploratief' leergedrag, aangezien de voortdurend problemen tegenkomen waar de instructies op dat moment geen oplossing voor bieden. Een simpele typefout is gauw gemaakt, en de wens om die te verbeteren, kan er al voor zorgen dat mensen de verdwalen en vastlopen in het zo zorgvuldig opgezette self-teaching trainingsprogramma.

Ook uit het onderzoek naar veiligheidsvoorschriften van Elling (1991) bleek dat instructieve teksten vaak ongelezen blijven. Ook hier is één van de verklaringen dat de doelgroep de tekst niet nuttig vindt: de veiligheidsvoorschriften bevatten al te veel vanzelfsprekendheden, en bovendien zijn de voorschriften vaag en onpraktisch. Maar Elling wijst op nog een andere factor: de multifunctionaliteit van de betreffende teksten. Veiligheidsvoorschriften zijn niet alleen gedragsturende teksten, ze hebben ook andere functies. Ze hebben onder meer een juridische functie, omdat ze een rol speelden in schuld kwesties bij eventuele calamiteiten, en een beleidsfunctie, omdat ze moesten dienen als bewijs van het feit dat een bedrijf een goed veiligheidsbeleid voert. Die vermenging van functies leidt ertoe dat de teksten vaak niet geassocieerd worden met iets dat je moet lezen om je taak beter uit te kunnen voeren. Meer nog: ze leiden tot eisen aan de structuur en formulering die ze ongeschikt maken als instructieve tekst.

Om goed zicht te krijgen op de verschillende tekstfuncties is, zoals Elling aangeeft, méér nodig dan tekstanalyse en studie van de lezer/gebruiker van de tekst. De onderzoeker moet ook oog hebben voor de organisatie waarbinnen de tekst gebruikt wordt, het complex van doelstellingen dat die organisatie wil bereiken en de plaats die de tekst in dat geheel inneemt. De laatste jaren komt het belang van *contextonderzoek* (contextual inquiry) steeds meer op de voorgrond te staan.

Een al wat ouder voorbeeld is het onderzoek van Kern (1985) naar het gebruik van technische handleidingen in een onderhoudswerkplaats van het Amerikaanse leger. De aanleiding voor dit onderzoek was het gegeven dat de drastisch verbeterde handleidingen daar ondanks de hooggespannen verwachtingen nauwelijks werden ge-

bruikt. Nauwkeurige observaties van het personeel brachten aan het licht dat allerlei factoren het gebruik van de handleidingen verhinderden. Zo bleek bijvoorbeeld dat veel monteurs liever een collega raadpleegden dan de handleiding en dat ze bij twijfel over de bevestiging van een onderdeel gewoon in een ander voertuig gingen kijken hoe het daar was bevestigd. Ook bleek dat ze vaak niet eens beseften dat er iets fout zat – het kwam dan ook niet in ze op om de handleiding te gaan raadplegen. En tot overmaat van ramp bleek dat de handleidingen bewaard werden in het kantoor van de chef, en dat het verplicht was om de handen te wassen voordat men een handleiding raadpleegde – een psychologische en fysieke barrière waar de ontwerpers van de handleiding geen rekening mee hadden gehouden.

Een van de vroege pleitbezorgers van contextonderzoek, Barbara Mirel (1990), pleit ervoor om het concept bruikbaarheid niet te beperken tot de vraag of de tekst de *gebruiker in staat stelt* om de taak effectief en efficiënt uit te voeren, maar uit te breiden tot de vraag of de tekst de gebruiker daarbij ook *daadwerkelijk* helpt. Dat houdt onder meer in dat de ontwerper – en evenzeer de onderzoeker – zijn aandacht moet richten op allerlei omgevingsfactoren, zoals de rol die de techniek speelt in het dagelijks werk van de gebruiker, de sociale en hiërarchische relaties op de werkplek, de attitudes van gebruikers ten opzichte van hun werk enzovoort (een methodiek daarvoor is bijvoorbeeld te vinden in Beyer & Holzblatt 1998).

Op die manier kom je bijvoorbeeld tot de ontdekking dat gebruikers die vastlopen met een computerprogramma behoefte hebben aan méér dan instructie. Ze moeten hun ergernis bij iemand kwijt – en een collega of een meelevende systeembeheerder voorziet beter in deze behoefte dan de meest duidelijke en effectieve handleiding! In dit verband is het aardig op te merken dat in onafhankelijke boeken over software de auteur nog wel eens laat merken dat hij de software zelf ook niet zo handig of logisch vindt – een retorische zet die gefrustreerde lezers wel zullen waarderen. Schrijvers die in opdracht van de softwareproducent schrijven kunnen zich natuurlijk niet veroorloven om kritiek op het eigen product uit te oefenen (zie Walters & Beck, 1992).

Willen instructieve teksten hun instructieve functie werkelijk vervullen, dan zullen ze de lezer moeten ‘verleiden’ om ze ook te gebruiken. Onderzoek naar de manier waarop dat zou kunnen gebeuren, staat nog pas in de kinderschoenen. Weliswaar geeft Horton (z.j.) een aantal aardige tips, maar die maken een zeer willekeurige indruk; bovendien gaat hij (natuurlijk terecht) van de veronderstelling uit dat je de lezer primair wilt met een duidelijke, overzichtelijke en helder geschreven tekst, zodat hij geen onderscheid maakt tussen tekstkenmerken die primair op instructieve effectiviteit zijn gericht en kenmerken die specifiek op de leesattitude van de lezer zijn gericht. We weten nog nauwelijks iets over de precieze afwegingen die mensen maken bij hun beslissingen om aan een tekst te beginnen, om dóór te lezen of te stoppen met lezen. Een ‘theory of NOT-reading’ (Wright 1989) staat nog pas in de kinderschoenen.

Een van de elementen die voor onderzoek in aanmerking komen is de *lezersrol* die in de tekst wordt verondersteld. In een strikt ‘instrumentele’ opvatting van instructieve communicatie wordt de lezer opgevat als een ‘operator’ die een reeks acties moet uitvoeren: op toetsen drukken, aan knoppen draaien, pluggen ergens insteken en de status van het uitleesvenster controleren. Deze ‘operator’ heeft syntactische en func-

tionele kennis van het apparaat nodig. Maar als je aan bezitters van een CD-speler vraagt wat ze met dat apparaat doen, zullen ze zelden antwoorden ‘ik draai aan de volumeknop’ of ‘ik gebruik de random-functie’. Eerder: ‘ik luister naar een cantate van Bach’. Met andere woorden, zo iemand beschouwt zichzelf niet als een ‘operator’, maar als een muziekliefhebber, die met behulp van het apparaat zijn hobby uitoefent. Hij is dus een *gebruiker* van het apparaat.

TOEPASSINGSADVIES

- Gebruik voor het schuren van grote oppervlakken altijd het schuurraam om oneffenheden te voorkomen.
- Bij kale houten oppervlakken geeft een rechtlijnige beweging met de nerf van het hout mee het beste resultaat.
- Bij alle andere oppervlakken de machine in ovale bewegingen over het materiaal bewegen.
- Zorg ervoor dat uw werkstuk vrij is van spijkers en andere voorwerpen zodat uw schuurpapier niet beschadigd kan worden.

In deze passage worden tips gegeven die verder gaan dan de vraag welke knoppen en handels men moet gebruiken. De schrijver richt zich meer op de lezer als doe-het-zelver dan op de ‘operator’ van het apparaat.

DE MAGNETRON

Neemt u meteen maar eens een proef op de som. Warm bijvoorbeeld de koffie van vanmorgen eens op: hij smaakt alsof hij vers is gezet.

1. Neem een kopje zonder gouden of zilveren decor en zet er een lepeltje in. Schuif het rooster op richel 1 in de oven. Zet het kopje in het midden op het rooster.
2. Vermogen MAX indrukken.
3. Met de instelknop 1 minuut instellen.
4. Starttoets indrukken.
5. Na een minuut hoort u een signaal dat u met de wistoets voortijdig kunt uitschakelen.
6. De koffie is warm.
7. Naast dit voorbeeld vindt u in de tabellen nog vele andere voorbeelden.

In de inleidende zin en bij de stappen 1 en 6 wordt de lezer uitdrukkelijk aangesproken als gebruiker van de magnetron; in de stappen 2 – 5 eerder als de ‘operator’ (en in stap 7 als ‘lezer’). Deze variatie van lezersrollen mag vanuit strik ‘instrumenteel’ oogpunt disfunctioneel lijken, maar het is de moeite waard of ze – mits strategisch toegepast – invloed heeft op de motivatie om de tekst te lezen.

In handleidingen en gebruiksaanwijzingen richt de schrijver zich vrijwel steeds tot de ‘operator’ en slechts incidenteel tot de ‘gebruiker’. Het zou interessant zijn om te onderzoeken of instructieteksten die sterker het perspectief van de ‘gebruiker’ benadrukken, ook hoger gewaardeerd en wellicht daardoor eerder gelezen worden.

Instructieve teksten als marketing-instrument

Hartelijk gelukgewenst met de aankoop van –. U bent de trotse bezitter van een –. Welkom in de gemeenschap van tevreden gebruikers van –. Dit soort stereotiepe openingszinnen van gebruiksaanwijzingen roept vaak de lachlust en soms de ergernis van lezers op. Gewoonlijk worden ze gevolgd door een passage waarin de lezer verzekerd wordt dat hij dankzij de jarenlange ervaring en het onovertroffen vakmanschap van de fabrikant nu beschikt over een technologisch verfijnd en uiterst gemakkelijk te bedienen apparaat dat het leven op een ongekennde wijze zal veraangenaamen. Waarop de dreigende waarschuwingen en veiligheidsvoorschriften veel van de feeststemming wegnemen.

Zulke ‘persoonlijke noten’ (Steehouder 1995) wordt nogal eens bekritiseerd omdat ze disfunctioneel zouden zijn. Die kritiek berust echter op een puur instrumentele visie op de rol van gebruiksaanwijzingen. Er is alles voor te zeggen om gebruiksaanwijzingen óók te beschouwen als een vorm van ‘after sales’ *marketing communicatie*. Dan komen naast de instructieve functie ook andere functies om de hoek kijken zoals het verkrijgen van *goodwill* voor de fabrikant en/of het merk en het maken van *reclame* voor andere producten van hetzelfde merk, of voor accessoires bij het gekochte product.

Marketing communicatie voor technische producten associëren we in de regel met middelen als televisiecommercials, opvallende advertenties, gelikte brochures in vierkleurendruk met mooie vrouwen, beurspresentaties en vlot optredende vertegenwoordigers. Maar als de aandacht van de klant eenmaal op het product is gevestigd, komt men bij het meer zakelijke afwegingsproces. Dan komen vragen aan de orde als: hoe ingewikkeld is het product, hoe zit het met de technische ondersteuning? Dan hebben de eerder genoemde middelen hun rol vervuld, en kan de handleiding op tafel komen. Slechts weinig bedrijven buiten kwaliteit van hun instructieve documenten uit in deze fase van de strijd om de klant.

Gerisch (1995) benadrukt dat een handleiding een onderdeel is van de totale communicatie rondom een product (en rondom een merk), en dus ook een verlengstuk is van de reclame. Een handleiding moet ‘zo spannend zijn als een thriller’, eist hij. Ook Austin (1994) en Schmalhofer (1994) leggen verbanden tussen technische communicatie en marketing communicatie, respectievelijk Corporate Identity. Ze geven echter niet aan wat de consequenties voor de handleiding precies moeten zijn, behalve dan dat die ‘van hoge kwaliteit’ moet zijn.

De gedachte dat de handleiding mede bepalend is voor het imago van een product, een merk of een fabrikant, lijkt in de praktijk weinig doorgedrongen te zijn. In het voorjaar van 1997 interviewde TCW-studente Nancy Brugman twaalf personen die bij verschillende bedrijven verantwoordelijk waren voor de handleidingen en gebruiksaanwijzingen. Slechts in drie gevallen speelde het imago-aspect een rol bij het ontwerp van de gebruiksaanwijzing, en slechts in één geval was het een belangrijke rol. In dat laatste geval – een grote rijwielfabriek – was het reclamebureau sterk betrokken bij het ontwerp van de handleiding. Er werd bijvoorbeeld gewerkt aan een differentiatie van handleidingen bij verschillende typen rijwielen al naar gelang het segment van de markt waar men op mikte. Handleidingen voor sportfietsen gaan er dus anders uitzien dan handleidingen bij fietsen die vooral bestemd zijn voor woon-werkverkeer. Bij een ander bedrijf – een grote distributeur van telefoon-

toestellen – bleek weinig besef van de marketing-functie. Men werkte daar aan een toestel dat primair voor kinderen bedoeld was (na huiskamer, slaapkamer en studeerkamer ook een telefoon op de kinderkamer!), maar het voorstel van de projectgroep-handleidingen om de handleiding dan ook qua vormgeving, inhoud en taalgebruik op kinderen af te stemmen, werd door de voornamelijk technisch ingestelde bedrijfsleiding getorpedeerd.

De wat anecdotische wijze waarop ik het onderwerp ‘handleiding als marketing-instrument’ hier bespreek geeft al aan dat dit thema in de literatuur op het gebied van technische communicatie nog nauwelijks handen en voeten heeft gekregen. Het blijft bij enkele statements, en de vraag wat deze rol precies zou moeten betekenen voor de vorm en inhoud van handleidingen en voor de wijze waarop zij in het hele marketingproces betrokken kunnen worden, blijft nog onbeantwoord. Een terrein waarop zeker meer onderzoek te doen valt.

Het productieproces

In het de 1996 gestarte losbladige uitgave *Technisch documenteren* (Bourgonje, Lamers & Postema) ‘dat alle facetten van technisch documenteren zal beschrijven’, aldus het ambitieuze voorwoord, worden door de redactie vijf uitgangspunten gehanteerd. Men wil aansluiten bij de Europese regelgeving, men ziet technisch documenteren vooral als een verantwoordelijkheid van het management maar wil ook de technische auteur voldoende tot zijn recht laten komen, men wil aansluiten bij richtlijnen en nationale wetgeving en bij de kwaliteitsnormen ISO 9000-1004 en men wil ruim aandacht besteden aan het gebruik van nieuwe informatiedragers. Dat technische documentatie vooral *bruikbaar* moet zijn, is in elk geval niet een van de uitgangspunten – en speelt ook in de verschillende bijdrage een ondergeschikte rol.

Deze uitgave vertegenwoordigt een invalshoek waarin het *productieproces* van technische documentatie centraal staat. Dat is een terrein waarmee de Nederlandse taalbeheersers zich nog weinig hebben bezig gehouden, maar waarmee technische communicatoren in de praktijk bijzonder veel te maken hebben. Steekwoorden hierbij zijn: de aanmaak en het beheer van onvoorstelbaar grote hoeveelheden tekst; de standaardisering en normering die voortvloeit uit allerlei voorschriften, en het management van het productieproces. Wanneer in het bedrijfsleven gesproken wordt over ‘kwaliteit’ van technische communicatie, dan wordt niet zelden verwezen naar dit soort bedrijfsmatige aspecten, in plaats van zaken waar taalbeheersers in zijn geïnteresseerd, zoals de effectiviteit, efficiëntie, en – in de lijn van de vorige paragrafen hopelijk ook – motivatie en overtuigingskracht.

In heel wat publicaties wordt de vraag aan de orde gesteld of de bedrijfsmatigheid van het productieproces geen bedreiging kan vormen voor de retorische, en ook de instructieve kwaliteit van documenten. Een fraai voorbeeld vormt de normering ten aanzien van waarschuwingen, die met name in de Verenigde Staten vrij gedetailleerd is. Er zijn bijvoorbeeld voorschriften voor het gebruik van de gevaar-aanduidende woorden *danger*, *warning*, *caution* en *attention*, en er zijn standaard pictogrammen die gebruikers moeten attenderen op gevaren. Ook is er een voorgescreven inhoud van waarschuwingen.

Wie zich houdt aan de voorschriften is juridisch min of meer gedekt als er toch iets verkeerd mocht gaan. Maar garanderen de voorschriften ook dat de gebruikers zich veiliger gaan gedragen? Wogalter (1994) zet daar op grond van verschillende onderzoeken grote vraagtekens bij. Aan de ene kant is de betekenis van de standaard-woorden voor gevaaraanduidingen en van de standaard-pictogrammen bij de grote meerderheid van de Amerikanen niet bekend. En verder is de belangrijkste eis die je aan een waarschuwing kunt stellen, dat hij *opvalt* – een eis die vaak moeilijk valt te combineren met standaardisering.

Los van de vraag of normalisatie op zichzelf een goede zaak is, kunnen ook vraagtekens gezet worden bij de kwaliteit van de officieel vastgestelde normen zelf. De NEN 5509 norm betreffende gebruikershandleidingen (1995) is bijvoorbeeld zeer onduidelijk in zijn bereik, waardoor uiteenlopende tekstsoorten als montage-instructies en bedieningsvoorschriften voor uiteenlopende producten variërend van huishoudelijke apparaten tot grote technische installaties (met hun toch zeer verschillende doelgroepen) op één hoop worden gegooid. Daarbij komt dat in aantal van de voorschriften geen rekening gehouden wordt met onderzoeksresultaten op het gebied van instructieve teksten. Dat de norm geschreven is in een erbarmelijk soort Nederlands en een rommelige structuur heeft, is misschien praktisch gesproken van iets minder belang, maar geeft weinig vertrouwen in de kwaliteit van de opstellers ervan (voor een gematigde kritiek zie Maes 1995).

Niet alleen de problematiek van de normering, ook het toenemend gebruik van ingenieuze publicatiesystemen zoals database-publishing roept velerlei problemen op. Deze systemen zijn erop gericht de ‘bouwstenen’ van een technische tekst zodanig op te staan dan ze voor meerdere teksten gebruikt kunnen worden. Informatie uit een functionele specificatie kan bijvoorbeeld overgenomen worden in een technische specificatie, en vervolgens in de productdocumentatie en uiteindelijk in de gebruikershandleiding, zo is de gedachte. Dat geldt overigens niet alleen voor tekstuele bouwstenen, maar ook voor illustraties.

De mogelijkheden voor een effectief beheer van technische gegevens rond een bepaald product worden nog vergroot als we de computer niet alleen gebruiken als hulpmiddel bij het aanmaken van documentatie, maar ook als middel voor de opslag en publicatie van informatie, die dan de vorm van online-documentatie krijgt. Ingenieuze zoeksystemen maken het mogelijk om exact de informatie te vinden die we op een bepaald moment nodig hebben, en om de vorm aan te passen aan onze behoefte (een tabel kan bijvoorbeeld met enkele muisklikken worden omgevormd in allerlei soorten van grafieken).

De computer biedt dus ongekende mogelijkheden om enorme hoeveelheden informatie effectief op te slaan en toegankelijk te maken. Maar daarmee wordt de informatie nog niet ‘gecommuniceerd naar de gebruiker toe’ – om een lelijk modernisme te gebruiken. Auteurs als Ramey (1997) waarschuwen tegen de tendens om informatie te reduceren tot een ‘verzameling data’, die je in een computer stopt en waar de gebruiker met zoeksystemen en hyperlinks naar believen een portie uit kan halen. De uitdaging voor technische communicatoren is nu juist om op basis van al die data ‘teksten’ te leveren die een echte ‘boodschap’ bevatten. In dit kader past ook het overtuigende betoog van Earle e.a. (1996) (medewerkers van Microsoft, dus uit onverdachte bron) tegen de gedachte dat online documentatie gemakkelijk via

‘full text search’ doorzocht kan worden, zodat er geen indexerings meer noodzakelijk zou zijn. Zij achten het zonder meer noodzakelijk dat online informatie door deskundige indexers van trefwoorden wordt voorzien, en ze zijn zeer terughoudend over de mogelijkheid dat automatische indexerings ooit een index van zelfs maar een vergelijkbare kwaliteit zou kunnen opleveren.

Een laatste ontwikkeling in het productieproces van technische documentatie die ik hier aanstip is het gebruik van zogenaamde ‘gecontroleerde’ of ‘vereenvoudigde’ taal. Door gebruik te maken van een beperkte woordenschat en strenge beperkingen aan te brengen in de syntactische variatie binnen technische teksten probeert men tegelijkertijd verschillende doelen te bereiken: minder misverstanden bij de gebruiker (vooral als het om ongeschoolde of niet-native gebruikers gaat), betere automatische verwerking van (quasi-) natuurlijke taal, en betere ondersteuning van het vertaalproces. Nadat de ontwikkelingen op dit terrein lange tijd met terughoudendheid zijn bezien, lijkt er de laatste jaren een revival op te treden, niet in het minst omdat de computer steeds beter met gecontroleerde natuurlijke taal kan omgaan (vgl. het inleidende artikel van Huijser 1997 en de daar genoemde literatuur).

De bedrijfscontext waarin technische documenten ontwikkeld worden, vormt een uitdagend onderzoeksterrein voor de onderzoeker van technische communicatie. Dat zal zeker niet kunnen gebeuren vanuit de uitsluitende gedachte dat ‘het allemaal steeds slechter wordt’. De uitdaging is nu juist om bijvoorbeeld normen en aanwijzingen te ontwerpen die beter hanteerbaar zijn dan de bestaande, om methoden van kwaliteitsbewaking te vinden die in een bedrijfscontext hanteerbaar zijn en toch voldoende validiteit bezitten, om methoden te vinden om op een verstandige wijze gebruik te maken van de vele mogelijkheden die de automatisering biedt voor een effectieve productie van technische documentatie van hoog niveau.

De humaniteit van technische communicatie

Gabriele Bock (1995) vergeleek teksten en illustraties uit gebruiksaanwijzingen voor personenauto’s vanaf de jaren twintig tot de jaren negentig, en ze betoogt dat oudere handleidingen “have a much higher communication quality in terms of richer language, appealing illustrations, and human touch. Modern manuals tend to be abstract, uninhabited, and impersonal”. Haar conclusie is dat “the communication model of speaker and listener respectively writer and reader has been replaced by writer and product. Reading means no longer to understand and learn but to receive information impulses and to act appropriately.” (Bock 1995, 5).

Bock’s benadering zou gekwalificeerd kunnen worden als een romantische, in de zin die Schriver (1996, p.56 e.v.) eraan geeft. Het gaat niet alleen om retorische effectiviteit van de teksten maar uiteindelijk om esthetische en misschien zelfs humanitaire waarden – al zijn dat misschien grote woorden voor zoiets laag bij de gronds als een gebruiksaanwijzing.

De discussie of taalgebruik, onder meer in technische en instructieve teksten, behalve op functionaliteit ook op ‘schoonheid’ of persoonlijkheid beoordeeld moet worden, is onlangs in *Tekst[blad]* nieuw leven ingeblazen door Rudolf Geel (1997), en wie hem kent begrijpt dat hij vindt van wel. Interessant zijn twee opmerkingen die

Rob Punselie (1997) in zijn bijdrage aan de discussie maakt. Enerzijds stelt hij vast dat de ruimte voor persoonlijke expressie voor de technisch schrijver de laatste tijd eerder kleiner dan groter wordt door publiceren via een database of door het gebruik van modulair opgezette systemen als SGML, door allerlei normen en standaards en door het gebruik van 'restricted' of 'simplified' language. Maar tegelijk erkent hij dat het succes van boeken als die van Henk Boeke nu juist te danken is aan diens persoonlijke stijl. Dat lezen de mensen nu eenmaal graag!

De door Punselie gesignaleerde ontwikkelingen dreigen het beroep van technisch schrijver uit te hollen tot die van 'opvuller' van door communicatiespecialisten bedachte structuren en systemen. Een ontwikkeling die al eerder werd gesignaleerd door Edmund Weiss (1992). Daarnaast garanderen zulke systemen, juist omdat ze uitsluitend uitgaan van de instrumentele functie van technische communicatie, geen goede teksten.

Tegenover de negatieve toonzetting van Bock staat het verweer van Patrick Moore: 'Instrumental discourse is as humanistic as rhetoric' (Moore 1996). Technische communicatie, met inbegrip van de tendenzen tot objectivering, standaardisering en simplificatie, betoogt hij, staat uiteindelijk altijd ten dienste van mensen. Als burgers gebruik willen maken van sociale voorzieningen en diensten van de overheid, als ze niet te veel belasting willen betalen, als ze willen profiteren van technische ontwikkelingen, dan hebben ze instrumentele – technische – communicatie nodig. Het ontwikkelen en onderzoeken daarvan is niet alleen wetenschappelijk, maar ook maatschappelijk een boeiende uitdaging voor de beoefenaars van dit vakgebied.

Tot slot

Tegelijk met het afscheid van zijn oprichter komt er een eind aan de vakgroep Toegepaste Taalkunde: die gaat op in de afdeling Communicatie van de faculteit WMW – en wellicht zal die faculteit ook niet lang meer als zelfstandigheid functioneren binnen de Universiteit Twente. Op cruciale momenten past, zoals diezelfde oprichter nooit naliet te benadrukken, een 'pas op de plaats' om het eigen werkgebied opnieuw te positioneren binnen een nieuwe constellatie. Dit opstel is daar een poging toe.

Onderzoek aan technische communicatie is een boeiend en perspectiefrijk gebied, ook als – het name in het onderwijs – de organisatorische context van communicatie een zwaarder accent gaat krijgen. Dat moge duidelijk zijn geworden in het bovenstaande. Het is mijn overtuiging dat onderzoek naar het ontwerp en het gebruik van technische *teksten* vooralsnog het best toegang geeft tot de vele vragen die in dit verband gesteld kunnen worden. Niet alleen omdat dat het best aansluit bij de voor geschiedenis in onze vakgroep en de internationale wereld van technische communicatie, maar vooral omdat die teksten uiteindelijk de brug moeten vormen tussen de techniek en de gebruiker van die techniek.

Literatuur

- Austin, H. (1994). Technische Kommunikation als Marketing-Instrumen der 90er Jahre. In T. Bungarten (Hg.). *Technische Kommunikation* (pp. 9-17). Tostedt: Attikon Verlag. Beiträge zur Wissenschaftskommunikation Bd 9.
- Beyer, H. & Holtzblatt, K. (1998). *Contextual design: defining customer-centered systems*. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann.
- Bock, G. (1995). The disappearance of communication culture in technical documents. In M.F. Steehouder (Ed.). *Disappearing borders. Preseedings Forum 95 international conference for technical communicators*, Stuttgart: Intecom.
- Bourgonje, G.C.J., Lamers, H.A.J.M. & Postema, J.H. (1996-...). *Technisch documenteren. Praktische handleiding voor het genereren, structureren, documenteren en communiceren van informatie*. Den Haag: Ten Hagen & Stam [losbladige uitgave].
- Carroll, J.M. & Mack, R.L. (1984). Learning to use a word processor: by doing, by thinking, and by knowing. In J.C. Thomas & M. Schneider (Eds.). *Human factors in computing systems* (pp.13-51). Norwood NJ: Ablex.
- Duffy, T.M. & Waller, R.H. (Eds., 1985). *Designing usable texts*. Orlando FL: Academic Press.
- Earle, R., Berry, R. & Nicols, M.C. (1996). Indexing online information. *Technical communication* 43, 146-156.
- Elling, M.G.M. (1991). *Veiligheidsvoorschriften in de industrie. Een verkenning van problemen en mogelijkheden*. Proefschrift. Enschede: Universiteit Twente. WMW-publikatie 8.
- Geel, R. (1997). Kersenbongers en kersentuinen. Moet het functionaliteitsbeginsel heilig worden verklaard? *Tekst[blad]* 3(2), 19-20.
- Gerisch, L. (1995). Towards self-advertising operating instructions. In M.F. Steehouder (Ed.). *Disappearing borders. Preseedings Forum 95 international conference for technical communicators*. Stuttgart: Intecom.
- Horton, W. (z.j.). *Secrets of user-seductive documents*. Arlington VA: Society for Technical Documentation.
- Huijser, W.-O. (1997). Gecontroleerde taal. Vereenvoudigde taal kan technische documentatie begrijpelijker maken. *Tekst[blad]* 3(3), 36-42.
- Jansen, C., Steehouder, M., Edens, K., Mulder, J., Pander Maat, H. & Slot, P. (1989). *Formulierenwijzer. Handboek formulieren redigeren*. Den Haag: Sdu Uitgeverij.
- Jansen, C.J.M. & Steehouder, M.F. (1989). *Taalverkeersproblemen tussen overheid en burger. Een onderzoek naar verbeteringsmogelijkheden van voorlichtingsteksten en formulieren*. 's-Gravenhage: Sdu Uitgeverij. [Proefschrift RU Utrecht].
- Kern, R.P. (1985). Modeling users and their use of technical materials. In T.M. Duffy & R.H. Waller (Eds.). *Designing usable texts* (pp. 341-375). Orlando FL: Academic Press.
- Maes, F. (1995). Een norm voor instructieve tekste. *Tekst[blad]* 1(3), 62-64.

- Mirel, B. (1990). Expanding the activities of in-house manual writers. Strategies for complex audiences and purposes. *Management communication quarterly* 4, 396-526.
- Moore, P. (1996). Instrumental discourse is as humanistic as rhetoric. *Journal of business and technical communication* 10, 100-118.
- Moore, P. (1997). Rhetorical vs. instrumental approaches to teaching technical communication. *Technical communication* 41, 163-173.
- NEN 5509. *Gebruikershandleidingen. Inhoud, structuur, formulering en presentatie*. Delft: Nederlands Normalisatie Instituut (1995).
- Punselie, R. (1997). Wetenschappelijk hobbyisme tussen droom en daad? *Tekst[blad]* 3(2), 21-22.
- Ramey, J. (1997). Fact, context, communication: the value added to data by communication design. In A. Morris (Ed.). *Crossroads in communication. Proceedings International Professional Communication Conference* (pp. 385-392). Piscataway NJ: IEEE Professional Communication Society.
- Schmalhofer, U. (1994). Technische Dokumentation als Darstellungsmittel der Corporate Identity. In T. Bungarten (Hg.). *Technische Kommunikation* (pp. 73-74). Tostedt: Attikon Verlag. Beiträge zur Wissenschaftskommunikation Bd 9.
- Schrifer, Karen.A. (1996). *Dynamics in document design. Creating text for readers*. New York etc.: Wiley.
- Shneiderman, B. (1987). *Designing the user interface. Strategies for effective human-computer interaction*. Reading, MA [etc.]: Addison-Wesley.
- Steehouder, M. (1987). Als het taalverkeer stagneert. Over probleemoplossingen in functioneel schriftelijk taalverkeer. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 9, 20-38.
- Steehouder, M. (1995). De persoonlijke noot in gebruiksaanwijzingen. *Tekst[blad]*. 1(2), 8-13.
- Steehouder, M. & Jansen, C. (1984). Technologisch taalbeheersingsonderzoek. *Gamma* 8, 1-22.
- Steehouder, M. & Jansen, C. (1997). *Handleidingenwijzer. Handboek voor effectieve softwarehandleidingen*. Den Haag: Sdu.
- Walters, N. J. & Beck, C. E. (1992). A discourse analysis of software documentation: Implications for the profession. *IEEE transactions on professional communication*, 35, 156-167.
- Weiss, E. (1993). On data base documents, SGL and rhetorical neutrality. *IEEE Transactions on professional communication* 36, 58-61.
- Wogalter, M.S. (1994). Factors influencing the effectiveness of warnings. In H.J.G. Zwaga, T. Boersema & H.C.M. Hoonhout (Eds.). *Public graphics; visual information for everyday use*. Proceedings of a conference, held at Lunteren 26-30 September. Utrecht: Stichting Public Graphics Research.
- Wright, P. (1980). Usability: the criterion for designing written information. In P.A. Kolers et al. (Eds.). *Processing of visible language*. (pp. 183-205). New York: Plenum.
- Wright, P. (1989). The need for theories of NOT reading. Some psychological aspects of the human-computer interface (pp. 319-340. In A.G.Elsendoorn & H. Bouma (Eds.). *Working models of human perception*. London, etc.: Academic Press.

Als het taalverkeer nog steeds stagneert

Wright, P., Creighton, P. & Threfall, S.M. (1982). Some factors determining when instructions will be read. *Ergonomics* 25, 22-237.