

Van taaladvies tot tekstontwerp

**Opstellen aangeboden aan
Jan van der Staak
bij zijn afscheid van de
vakgroep Toegepaste Taalkunde
van de Universiteit Twente**

Redactie:
Michaël Steehouder
Carel Jansen
Egbert Woudstra

Van taaladvies tot tekstontwerp

Van taaladvies tot tekstontwerp

Opstellen aangeboden aan Jan van der Staak
bij zijn afscheid van de vakgroep Toegepaste Taalkunde van
de Universiteit Twente

9 januari 1998

Onder redactie van
Michaël Steehouder
Carel Jansen
Egbert Woudstra

Universiteit Twente
1998

- © Het auteursrecht van de bijdragen berust bij de afzonderlijke auteurs. Het auteursrecht van de uitgave als geheel berust bij de vakgroep Toegepaste Taalkunde van de Universiteit Twente.

Niets uit deze uitgave mag worden gekopieerd, gefotografeerd, overgeschreven, overgetikt, op CD-Rom of CD-I opgeslagen worden of op een andere elektronische wijze op welke manier dan ook worden verveelvoudigd zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de rechthebbende(n).

ISBN 90 265 1085 6

Inhoudsopgave

Michaël Steehouder, Carel Jansen en Egbert Woudstra
Van taaladvies tot tekstontwerp 3

Willem Bulter
Iets minder emissie van PCDD/PCDF graag! Over de toegankelijkheid van samenvattingen bij milieueffectrapporten 7

Rien Elling
Strategisch rapporteren of vaste structuren invullen? Een analyse aan de hand van adviesrapporten van de Algemene Energieraad 21

Thea van der Geest
Schrijver en/of techneut? 29

Lisette van Gemert
De Arbeidsomstandighedenwet en de aanpak van voorlichting en instructie in de praktijk 39

Ard Heuvelman
Interactieve televisie: toekomstmuziek of toekomstige realiteit 53

Carel Jansen & Judith Mulder
Blokletters of schuinschrift op formulieren? Zin en onzin van handschriftinstructies 61

Alard Joosten
Kennismakingsinterviews in 'Het rad van fortune' 69

Luuk Lagerwerf
Een blinde vlek voor deelbaar die 83

Kees Maat
Schrijven voor de prof of voor de boss – Verschillen tussen onderzoeksteksten in wetenschap en bedrijfsleven 89

Peter Jan Schellens
*Boetseren voor beginners. Het cursusaanbod van culturele instellingen
door de bril van een lezer* 97

René von Schomberg
De wetenschapper als wetenschapsvoorlichter 107

Michaël Steehouder
Als het taalverkeer nog steeds stagneert 115

Aat Vervoorn
Terminologie: termen toegelicht 129

Egbert Woudstra
Communicatieketenmanagement bij de Fokker-100 eindlijn 135

Van Taaladvies tot Tekstontwerp

Michaël Steehouder, Carel Jansen & Egbert Woudstra

“De technische student is blij dat hij van zijn talen af is. Pas later, in de praktijk, dringt de noodzaak van beter taalgebruik tot hem door. Daarom moet een oefening in dat betere taalgebruik behoren tot de opleiding van de ingenieur. [...] Het gaat er niet om, van ingenieurs letterkundigen te maken, het gaat om de onvoldoende prestaties. Wij moeten mensen helpen die goede ingenieurs zouden zijn, als ze niet krom praatten en slecht schreven.”

Deze wijze woorden, in 1955 gesproken door de Delftse hoogleraar Broeze, zijn de afgelopen decennia in vele toonaarden herhaald. De ervaring dat studenten, maar ook medewerkers, problemen hadden om zich in precieze en duidelijke taal uit te drukken leidde in 1968 aan de toenmalige Technische Hogeschool Twente tot de aanstelling van Jan van der Staak als adviseur voor staf en studenten. Kenmerkend voor de visie op de zaak was de omgeving waar men de deskundige zocht. Het werd geen leraar Nederlands, maar een redacteur van een wetenschappelijke uitgeverij. Toch zou Jan's aanstelling niet de basis vormen voor de Twente University Press, maar voor de vakgroep Toegepaste Taalkunde.

Ondanks de aanstelling van Jan van der Staak is het probleem niet verdwenen. Nog steeds wordt er geklaagd over de vermeende gebrekkige taalvaardigheid van technische studenten. Maar de visie op dat probleem en de manier waarop het wordt aangepakt, zijn aanzienlijk veranderd.

De aanvankelijke aanpak van het probleem had sterk het karakter van een reparatieslag. Stafleden en studenten schreven hun artikelen en scripties, en als dat nodig was konden hun manuscripten door de deskundige redacteur gecorrigeerd worden. Daarbij ging het niet allen om het taalgebruik, maar ook om de toepassing van allerlei tekstconventies, variërend van de nummering van de kopjes tot de toepassing van de normen voor titelbeschrijving.

Al gauw werd overigens beseft dat de beschikbaarheid van een corrector annex taalkundig geweten van de instelling niet voldoende was. Reeds kort na zijn aanstelling begon Jan van der Staak cursussen te geven voor technici die zichzelf wilden kunnen redden op dit punt. In eerste instantie gebeurde dit onder de vlag van studievaardigheden, maar in het begin van de jaren zeventig werden de cursussen schriftelijke communicatie (en later ook mondelinge communicatie) onderdeel van het W&M-onderwijs.

Tegen het eind van de jaren zeventig veranderde het karakter van dit vaardighedenonderwijs. In een lezing tijdens het VIOT-congres van 1978 betoogde Jan van der Staak (1978) dat het niet zozeer ging om studenten die een gebrekkige taalvaardigheid zouden hebben, maar om studenten die zich tijdens de studie de vaktaal van hun technische vakgebied eigen moeten maken. Tegelijk betoogde hij dat die vaktaal niet zozeer gezien moest worden als een subtaal van de algemene taal, met eigenaar-

digheden op het gebied van terminologie en zinsbouw, maar veeleer als een specifiek communicatiemiddel, gehanteerd in een specifieke communicatieve gemeenschap en voor een specifiek doel.

Deze veranderde visie, mede geïnspireerd door de sociolinguïstiek van die dagen, spoorde uitstekend met de inzichten die vanuit het prille vakgebied Taalbeheersing werden aangedragen. Dat vakgebied had in de jaren zeventig een plaats gekregen aan de universitaire letterenfaculteiten, waar het een vergelijkbare voorschiedenis had. Ook daar – zelfs daar! – werd gezocht naar een antwoord op het probleem dat de studenten ‘zo slecht konden schrijven’. Docenten en onderzoekers in dat vakgebied realiseerden zich al snel dat goede taalbeheersing veel verder ging dan grammaticaal correct Nederlands. Helder en begrijpelijk schrijven, structureren van teksten en argumentatie waren de speerpunten van het nieuwe vakgebied.

Een belangrijke ontwikkeling was dat in de inmiddels tot vier leden uitgebreide vakgroep naast onderwijs ook onderzoek een belangrijke rol ging spelen. In dat onderzoek stond de externe communicatie van bestuur, wetenschap en techniek centraal. Voor een deel omdat dit goed aansloot bij de competentie en belangstelling van de medewerkers, maar ook omdat het goed paste binnen de ‘Wetenschap en Samenleving’-thematiek die centraal stond in de toenmalige Onderafdeling Wijsbegeerte en Maatschappijwetenschappen. Deze context voor het vaktaalonderzoek heeft Jan van der Staak (1982) uitgewerkt in een te weinig opgemerkte publicatie met de veelzeggende ondertitel *Pflichten und Rechten von Produzent und Rezipient fachexterner Texte*. Daarin schroomt hij niet om goede communicatie tussen de technische en de algemene communicatieve gemeenschap als een *moralische Notwendigkeit* te betitelen. Daarbij ziet hij niet alleen voor de technicus, maar ook voor de (wetenschaps-)voorlichter (*Wissensvermittler*) een centrale rol weggelegd.

De ambitie om de problematiek van het technisch taalgebruik te verbreden leidde uiteindelijk in 1992 tot de bundel *Communicatie over wetenschap en techniek*, waarvan Jan van der Staak samen met Ard Heuvelman de redactie voerde. Het eerste samenwerkingsproduct van de vakgroepen Taalkunde en Psychologie, en als zodanig ook een voorproefje van wat het latere facultaire Centrum voor Communicatie aan onderzoek zou kunnen bieden. Kenmerkend voor Jan is dat hij een groot aantal collega’s stimuleerde om aan dat boek een bijdrage te leveren, waardoor het een veelzijdige blik biedt op het complexe verschijnsel wetenschapscommunicatie.

De hier beschreven veranderingen hebben ook hun sporen nagelaten in *Leren communiceren*, sinds 1979 het visitekaartje van de vakgroep. Aan de basis van het boek lag het collegedictaat *Schriftelijk rapporteren* dat rond 1975 een min of meer definitieve vorm gekregen leek te hebben. De aanvankelijk sterk normatief-taaladviserende inslag van het dictaat maakte in *Leren communiceren* plaats voor de procedurele benadering, waarin naast producteisen ook de werkwijze centraal kwam te staan: niet alleen *wat* je moet maken werd belangrijk, maar ook *hoe* je het moest maken. Deze omslag lag geheel geheel in de lijn van Jan’s denken over communicatie, en hij was er zeker een van de propagandisten van. Ook al is het ‘procedurisme’ in de latere drukken van *Leren communiceren* wat op de achtergrond, het is nog steeds een van de uitgangspunten van het boek. Een uitgangspunt dat in een eigentijds jasje terugkomt in de aandacht voor ‘tekstontwerp’ in het huidige onderzoeksprogramma van de vakgroep.

De ontwikkeling van taaladvies naar tekstontwerper karakteriseert niet alleen de loopbaan van Jan van der Staak, maar ook de geschiedenis van de vakgroep Toegepaste Taalkunde. Begonnen als 'service-instituut' voor moeilijk schrijvende en sprekende technici, groeide het onderwijs van de vakgroep uit tot een pakket toegeleverd onderwijs voor alle opleidingen aan de universiteit, waarin naast het vaardighedenonderwijs ook vakken als voorlichtingskunde, communicatie in organisaties en technische communicatie hun plaats hebben. Onderwijs dat dus niet alleen was gericht op het mondeling en schriftelijk taalgebruik, maar op veel meer aspecten van communicatie.

Het was dan ook niet toevallig dat de vakgroep Toegepaste Taalkunde het initiatief nam tot de instelling van de studierichting Toegepaste Communicatiewetenschap en veel energie stak in de totstandkoming daarvan. Datgene wat bereikt was in onderzoek en toegeleverd onderwijs kon uitgebouwd tot een zelfstandige studierichting. Uiteraard met een grote inbreng van andere groepen aan de universiteit.

Van taaladvies tot tekstontwerp, van slecht schrijvende studenten tot het recht van de samenleving op goede informatie over wetenschap en techniek, van Toegepaste Taalkunde tot Toegepaste Communicatiewetenschap. Jan van der Staak was niet alleen getuige van deze ontwikkelingen, hij was er in belangrijke mate de initiator van, en niet in het minst degene die ze van een passende filosofie trachtte te voorzien.

Wat in een beschrijving van dit soort ontwikkelingen doorgaans buiten beschouwing blijft, is de invloed van organisatiecultuur – een vakterm die te veel abstraheert van de personen, de bezieling en verbondenheid, de vriendschap en de gezamenlijke ambitie van de leden van een vakgroep om er samen 'iets van te maken'. Dat de vakgroep Toegepaste Taalkunde niet alleen een organisatorische eenheid in de structuur van de universiteit was en is, maar ook een vriendenclub is geworden, is niet de geringste verdienste van gangmaker Jan van der Staak. Vanzelfsprekend was dat clubgevoel sterker in een tijd dat het nog slechts om vier of vijf medewerkers ging. Met het drievoudige aantal, met een steeds grotere diversiteit aan taken en een steeds grotere werklast wordt het moeilijker. Maar ook nu nog tonen de legendarische koffie- en lunchpauzes, het jaarlijkse etentje en de traditionele uitbundige (en muzikale) inbreng bij feestelijke gelegenheden aan dat Jan de goede toon heeft gezet.

Bij gelegenheid van zijn afscheid van de vakgroep biedt een aantal collega's, oud-collega's en vakgenoten van de andere technische universiteiten hem deze bundel opstellen aan. Wat de bijdragen bindt is niet het centraal thema, noch de hoofd- of subvragen. Alleen dat ze geschreven zijn uit vriendschap en waardering voor Jan van der Staak. En dat is niet de slechtste drijfveer.

Literatuur

- Heuvelman, A. & Staak, J.L.C. van der (Red., 1992). *Communicatie over wetenschap en techniek*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Staak, J. van der (1982). Verständlichmachung – Verständlichkeit – Verstehen. Pflichten und Rechte von Produzent und Rezipient fachexterner Texte. In *Wortschatz und Verständigungsprobleme. Jahrbuch 1982 des Instituts für deutsche Sprache* (pp. 52-71). Düsseldorf: Schwann.
- Staak, J. van der (1978). Een mogelijke opzet voor vaktaalonderzoek. In *Taalbeheersing 1978. Verslag van een symposium gehouden op 13 april 1978 aan de Katholieke Hogeschool te Tilburg*. (pp. 148-157). Enschede: VIOT i.s.m. Vakgroep Toegepaste Taalkunde TH Twente.
- Steehouder, M. e.a. (1979, 1984, 1992). *Leren communiceren*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

iets minder emissie van PCDD/PCDF graag!

Over de toegankelijkheid van samenvattingen bij milieueffectrapporten

Willem Bulter

De wetgever heeft gewild dat ook de gewone burgers in dit land meedoen aan de inspraakrondes bij milieueffectrapportage. Om deze inspraak mogelijk te maken moet er daarom bij een milieueffectrapport (MER) een samenvatting 'voor een algemeen publiek' geschreven worden.

Het zijn echter al lang niet alleen de sprekers meer die de kleine MER lezen. Ook politici, wettelijke adviseurs en zelfs leden van de Commissie voor de milieueffectrapportage (Cmer) hebben ontdekt hoe handig deze samenvattingen zijn: ze presenteren je snel de grote lijn, zodat je mee kunt praten, en besparen je tijd. Zolang besluitvormers en specialisten zich realiseren dat het formele besluit wordt genomen op basis van het complete MER, hebben ze groot gelijk in dit medegebruik.

Toch maakt deze onbedoelde uitbreiding van het lezerspubliek het des te belangrijker dat de MER-Samenvattingen aan hoge kwaliteitseisen voldoen. Tot de belangrijkste daarvan behoren: toegankelijkheid (voor de burgers met name), representativiteit en objectiviteit (deze laatste eis met name voor de besluitvormers). In onderstaand artikel richten we ons op de eerstgenoemde eis: toegankelijkheid. Na enige theoretisch georiënteerde paragrafen toetsen we in het tweede deel een zestiental MER-Samenvattingen aan deze eis.

Stel: het is juli 1993, je woont zwanger in Berfelo, je bent geen scheikundige en de Regio Twente wil in je achtertuin een afvalverbrandingsinstallatie bouwen. Je maakt je ongerust want je hebt wel eens gehoord van koeien in de Lickebaert-polder die te veel gif in hun melk zouden hebben vanwege zo'n vuilverbrander in de buurt. Hoe heette dat gif ook al weer? Je haalt van het stadhuis een samenvatting van de MER en zoekt in de overzichtstabel op bladzijde 41 naar de gevaren waar je kind straks aan bloot komt te staan. Toevallig weet je dat alle gif bij een vuilverbrander uit de schoorsteen komt, dus kijk je in de kolom *lucht*. Bij bijna alle alternatieven is de luchtverontreiniging *nul*. Dat is haast te mooi om waar te zijn, dus kijk je nog eens goed. In de titel boven de tabel staat: *Vergelijking van de voorgenomen activiteit met de verschillende alternatieven*. Die nul an sich zegt dus niets. Hoe zit het met de milieueffecten van de voorgenomen activiteit zelf, die als referentie is gebruikt? Na enig bladeren tref je die op een bladzijde-vullende tabel op p. 33 aan. Deze staat vol met chemische formules en getallen. Zou die giftige stof achter één van die formules verstopt zitten? Wat is dat: *PCDD/PCDF*? Zou dat soms... Helaas ontbreekt een *Lijst met afkortingen*. De *Inhoudsopgave* dan. Geen resultaat. Dan maar bladeren in de tekst. Zeer veel PCDD/PCDF, maar nergens uitleg. Eindelijk, op pag 36 vind je

wat je zoekt: *dioxine* heet dat gif. Je vermoeden was juist. Er wordt zelfs speciale aandacht geschonken aan *PCDD/PCDF (dioxine)*, omdat het 'de meest aansprekende' is van alle smerige stoffen die straks uit de pijp zullen komen. Dat is publiekgericht gedacht. Was het trouwens niet zo dat een schrijver de eerste keer dat hij een vakterm gebruikt deze moest uitleggen? Je begint nu van voren af aan intensief te lezen en vindt op de dichtbedrukte bladzijde twee onderaan bij de eerste vermelding van *PCDD's/PCDF's* tussen haakjes toegevoegd: 'dioxines'. Dat heeft de schrijver correct gedaan. Alleen, waarom wordt in een samenvatting van 43 dichtbedrukte pagina's de bij het algemene publiek bekende term *dioxine* maar twee keer gebruikt, terloops, grafisch onopvallend, niet gecursiveerd of vet? Chemisch gezien was er niets op tegen: *dioxine* is equivalent aan *PCDD/PCDF*, en het woord past nog in een kolom van een tabel ook. Wellicht was ingenieursbureau Haskoning, de ghostwriter van het stuk, bang onnodig angst op te roepen. Maar wat krijgt mijn baby nu binnen, straks? Op bladzijde 37 lees ik: *De acceptable daily intake (ADI) van een persoon van 60 kilo bedraagt 600 pg 2,3,7,8-TCDD TEQ (10 pg/kg lichaamsgewicht 2,3,7,8-TCDD TEQ). Een persoon van 60 kilo die dierlijk voedsel consumeert uitsluitend van runderen levend rond het depositiemaximum, krijgt derhalve minder dan 1% (extra) van de ADI binnen (uitgaande van een emissie van 0.1 ng/m³, wordt-case-situatie).*

Wie vertelt mij nu of mijn baby veilig is? Mag mijn kind van zes pond straks alleen maar rundvlees eten? Ik zal toch maar naar die inspraakavond gaan om te vragen wat ze hier nu mee bedoelen.

De relatie tussen milieueffectrapport en samenvatting

Een milieueffectrapport moet volgens de wet de volgende onderdelen bevatten

1. doel
2. activiteit + alternatieven
3. beleidskader
4. bestaande toestand milieu + autonome ontwikkeling
5. gevolgen voor het milieu
6. vergelijking gevolgen voor het milieu
7. leemten in kennis
8. samenvatting

Inhoudselement 8 uit de MER wordt omschreven als "een samenvatting die aan een algemeen publiek voldoende inzicht geeft voor de beoordeling van het milieueffectrapport en van de daarin beschreven gevolgen voor het milieu van de voorgenomen activiteit en van de beschreven alternatieven". Inhoudselement 8 moet dus de inhoudselementen 1 t/m 7 samenvatten.

De ingenieursbureaus die de milieueffectrapporten schrijven, hebben zich doorgaans veel, maar niet alles gelegen laten liggen aan de toevallige volgorde van de inhoudselementen in de wet. Conform de conventie in bedrijfsmatige rapportage plaatsten zij de samenvatting van meet af aan voorin in het rapport, vaak op papier met een afwijkende kleur. In het sample dat ik gebruikt heb, was groen daarbij de overwegende kleur: een schot voor open doel. (In de MER Enschede-Glanerbrug is de samenvatting evenwel op zulk diep paars papier gedrukt dat de milieueffecten

bijna onzichtbaar zijn geworden.) Later ontstond in toenemende mate de gewoonte om samenvattingen los uit te geven: ze moesten immers vooral de insprekers uit het algemene publiek bereiken, eerst en vooral de NIMBY's (*Not in my backyard's*). Bovendien scheelt het de initiatiefnemer in de kosten, als hij niet iedereen het complete rapport hoeft toe te sturen. Naast deze twee publicatiewijzen is er nog een derde mogelijkheid: én-én. Bij minder grootschalige projecten is deze én-én-verspreiding zelfs standaard. Handig voor de besluitvormers: beide documenten in één band. De inspraak-samenvatting als management summary.

Deze wijze van verspreiding heeft alles te maken met de specifieke beleidsdoelen die met de afzonderlijke typen documenten worden nagestreefd. De MER moet vooral goede besluitvorming mogelijk maken en daartoe alle relevante informatie aandragen: vandaar de dikte van de rapporten. De samenvatting van de MER moet in de eerste plaats goede inspraak mogelijk maken: vandaar de dunte van dit document en de royale verspreiding. Het ingenieursbureau Witteveen-Bos, één van de grotere in MER-country, noemt de volgende gemiddelde oplagecijfers van de drie typen m.e.r.-documenten¹ die bij hen de deur uitgaan: startnotitie² 100, MER 50, samenvatting 200 exemplaren. Kortom, er gaan 4x meer samenvattingen de deur uit dan hoofd rapporten. Insprekers op de startnotitie krijgen de samenvatting vaak automatisch toegestuurd. Bij grote projecten kan het aantal insprekers snel oplopen: de NS bijvoorbeeld liet daarom bij voorbaat 3000 samenvattingen drukken van het rapport over de Betuwelijn.

Uit de nadere wettelijke omschrijving van de samenvatting kunnen we afleiden dat deze de grote lijn van het MER moet weergeven, maar vooral moet inzoomen op de planalternatieven en hun effecten op het milieu. Thematisch komt dat op het volgende neer:

1. plan-context (doel, randvoorwaarden, plek, natuurwaarden)
2. planalternatieven,
3. effecten op het milieu.

We kunnen nu het beleidsdoel ten behoeve van de samenvatting wat specifiekere formuleren: *de MER-Samenvatting moet het algemene publiek in staat stellen de milieu-effecten van de onderscheiden planalternatieven goed te beoordelen.*

Bovenstaande reductie van de inhoud van het MER is in vele samenvattingen terug te vinden. Het komt er in het algemeen op neer dat de perifere inhoudselementen van de MER die in de wet genoemd worden, in de samenvatting verdwenen zijn of sterk aan belang hebben ingeboet. Dit betreft de volgende inhoudselementen:

- beleidskader,
- bestaande toestand milieu + autonome ontwikkeling,
- leemten in kennis.

De reductie van het laatste onderdeel bevreemdt het minst, omdat het in de meeste rapporten al als een appendix of verplicht nummer behandeld wordt; dit 'hoofdstuk' is in de MER veelal al niet langer dan één of twee pagina's. Inhoudselementen op het

¹ Met de afkorting *MER* is het rapport bedoeld, met de afkorting *m.e.r.* de procedure

² De startnotitie is het eerste document in de m.e.r.-procedure en is net als de samenvatting bedoeld voor alle potentiële insprekers; maar een oproep in de krant tot inzage of aanvraag is gauw gemist: vandaar de lagere oplage.

direct hieronder liggende niveau zijn ook vaak geschrapt of sterk gereduceerd. Let wel: het gaat hierbij om thema's die in verscheidene MER's tot hoofdstukken zijn uitvergroot (de wet schrijft alleen maar inhoudselementen voor, geen hoofdstukken):

- ontwikkeling van alternatieven,
- (ex-post) evaluatie en monitoring,
- gevoeligheidsanalyse,
- mitigerende maatregelen.

Deze reducties op hoofdstuk-niveau liggen voor de hand: ze tasten de grote lijn van het hoofdrapport niet wezenlijk aan en de kern van het rapport (de beschrijving van de planalternatieven en hun milieueffecten) blijft onaangetast.

Typologie van de MER-Samenvatting

Burnett (1994) onderscheidt een drietal soorten samenvattingen:

- descriptive abstract,
- informative abstract,
- executive summary.

De MER-Samenvatting is in elk geen 'descriptive abstract' omdat ze daarvoor te lang is en omdat ze geen indirect vertelperspectief heeft. Maar een zuiver 'informatieve abstract' of 'executive (of: management) summary' is ze ook niet. Daarvoor is ze te lang, respectievelijk te weinig afgestemd op 'decision making'. Insprekers maken geen decisions, ze dragen daar met hun reacties hooguit toe bij. Dat ook de Nederlandse MER-executives graag van de samenvatting gebruik maken, doet in dit verband niet ter zake. Als we de typologie van *Leren communiceren* (Van der Staak e.a., 1992) op dit document toepassen, moeten we het document een 'gedetailleerde samenvatting' noemen, een type samenvatting dat volgens deze bron zeer geschikt is voor studiedoeleinden. In de volgende druk zouden de auteurs daaraan toe kunnen voegen: 'ook zeer geschikt voor inspraakdoeleinden'.³ Het vertelperspectief is 'direct'.

Net als het brondocument zelf is de MER-Samenvatting een tekstgenre dat tot de *technische communicatie* gerekend kan worden. Dat geldt in meerdere opzichten: (1) in de tekstsoort worden veel technische gegevens verwerkt, en (2) moderne technologische hulpmiddelen worden ingezet voor de vormgeving van het document. Ook de wat bredere definitie van Barnum & Carliner lijkt van toepassing. Zij vinden dat ook in situaties "waarin de kennis van experts toegankelijk wordt gemaakt voor leken die er praktische behoefte aan hebben" (vert. Steehouder, 1997) er sprake is van technische communicatie. De expert-leek-situatie is in de MER-context in elk geval aanwezig, alleen kan men twisten over de vraag of de insprekende burger met een praktische behoefte zit. Dat zou dan zoiets moeten zijn als: "Ik wil mijn achtertuin vrijwaren van goederentreinen en dioxinen". Deze behoefte kan voor de burger

³ In *Leren communiceren* wordt de "korte samenvatting" gedefinieerd als een tekst waarin behalve het thema en de hoofdvragen uit het brondocument ook de kernantwoorden gepresenteerd worden. Even zou je dan in de verleiding komen de MER-Samenvatting idealiter – niet realiter! – als een korte samenvatting te typeren. Even verderop vermelden de auteurs evenwel dat al deze elementen op een kaart uit een kaartenbak zouden moeten passen. Wel, dat is duidelijk: op dat formaat past geen MER, ook niet samengevat.

wel de prikkel vormen om een MER-Samenvatting op decibellen en emissies na te zien. Vergelijk dat met iemand die in de documentatie bij een midi-set opzoekt over hoeveel watt vermogen de luidspekers beschikken.

De MER-Samenvatting kan volgens de definitie van Van der Staak & Heuvelman (1992a, p.13) ook gerekend worden tot de *externe wetenschapscommunicatie*, dit is communicatie over wetenschap van experts naar leken. Zij onderscheiden daarbij een tweetal subcategorieën, wetenschapsvoorlichting in het algemeen, en een meer specifieke variant die op bepaalde doelgroepen is gericht en hulp moet bieden 'bij menings- en besluitvorming'. De MER-Samenvatting is dan zo'n specifieke variant: gericht op burgers die zich een mening willen vormen over de milieueffecten van initiatieven van derden en door hun inspraak invloed uitoefenen op de besluitvorming. Voor de goede orde zij opgemerkt dat het van de definitie van het vakgebied afhangt of technische communicatie beschouwd moet worden als een tak van de wetenschapscommunicatie.

Typologie van de MER-Samenvatter

Het schrijven van de samenvatting is vaak een sluitpost bij het opstellen van een milieueffectrapport⁴. Omdat het hoofdrapport meestal al enkele deadlines te laat wordt opgeleverd, gunt de initiatiefnemer het ingenieursbureau meestal weinig tijd voor het deleten c.q. schrijven van de samenvatting. Dat zal de opstellers snel in de verleiding brengen er een *Minimale Samenvatting* van te maken. Daaronder verstaan wij in dit verband niet zozeer een korte samenvatting als wel een samenvatting waarin zo weinig mogelijk energie is geïnvesteerd. U kunt zich gemakkelijk voorstellen hoe dat gaat. Het hoofdrapport zit toch al in de computer, dus de samenvatter haalt dat naar het scherm en slaat flink aan het *deleten*: eerst deleteet hij hele hoofdstukken (terecht: zie de reductie-conventies hierboven), vervolgens hele paragrafen en daarna hele alinea's. Als hij het daarbij laat (en niet afdaalt naar het niveau van individuele zinnen), hoeft hij maar zeer weinig eigen woorden toe te voegen om hier en daar wat verbanden te leggen. Zo'n kleintje MER is in feite een kopie van het oorspronkelijke rapport, maar dan met gaten. De minimale samenvatter is dus een deleter. Het zal duidelijk zijn dat er met zo'n werkwijze geen *transitie* naar een andere publieksgroep plaats kan vinden, zoals feitelijk de bedoeling van de wetgever is. Met zo'n werkwijze creëer je inderdaad een management summary en geen inspraakdocument voor een algemeen publiek. Alleen hogeropgeleiden kunnen dan hun inspraakrechten effectueren. Typerend voor deze minimale MER-Samenvattingen zijn hun *tekstvolgkendheid* en hun *stijlvolgkendheid*: de structuur van het brondocument wordt aangehouden en aan de tekstredactie is nauwelijks iets veranderd.

De tegenpool van de minimale samenvatter is de *Creatieve Samenvatter*. In MER-country is hij niet populair, want een stuk duurder. Deze creatieveling legt een print van de grote MER naast zijn toetsenbord en tikt de tekst opnieuw in, in zelf gefabriceerde nieuwe zinnen. Die zinnen zijn bestemd voor de modale inspreker van dit document, waarvan hij een foto op zijn bureau heeft staan. Dit type samenvatter maakt dus wel een vertaalslag naar het algemene publiek. De stijl van het oorspron-

⁴ Mondelinge communicatie J. Scholten, secretaris van de Commissie voor de m.e.r. te Utrecht.

kelijke document verandert daarbij drastisch, en mogelijk ook de structuur. De delete-toets wordt door hem niet gebruikt. Wel is het mogelijk dat hij de grote MER als tweede document in het werkgeheugen laadt om vandaar sommige passages te kopiëren. De creatieve samenvatter is dus geen deleter, maar een schepper die soms iets kopieert. Indicatoren waaraan hij herkend kan worden, zijn in volgorde van belangrijkheid: *niet-stijlvolgendheid* en *niet-tekstvolgendheid* ten opzichte van de bron.

Tussen deze twee uitersten in ligt de *zinnen-hopper* die bij het samenvatten van voorkeursplaats naar voorkeursplaats springt. In tegenstelling tot de Minimale Samenvatter daalt hij wel af tot het niveau van individuele zinnen, maar in tegenstelling tot de Creatieve Samenvatter neemt hij om redenen van efficiëntie het liefst zinnen integraal over. Zijn werkwijze achter de computer is als volgt: hij markeert belangrijke, liefts eerste zinnen van alinea's uit de MER (document 1) en kopieert die naar de Samenvatting (document 2); vervolgens maakt hij daar een goed lopende tekst van. Omdat de zinnen-hopper na het kopiëren nog aan de redactie van zijn tekst moet sleutelen, heeft hij ook nog juist even tijd om aan transitie te doen.

De werkwijze van de samenvatter is overigens niet recht evenredig met de kwaliteit van zijn output. In theorie kan de creatieve samenvatter er een puinhoop van maken – denk aan de vele generaties middelbare scholieren die door het gebruik van 'eigen woorden' demonstreerden dat ze van de samen te vatten tekst niets begrepen –, terwijl de zinnen-hopper een goed product aflevert. In theorie heeft de creatieve samenvatter tevens de grootste kans de beste MER-Samenvatting te schrijven. Het enige type samenvatter dat in de MER-context nooit een perfect product kan afleveren, is de minimale samenvatter. Een perfecte management summary lukt misschien nog wel, al deletend, maar de noodzakelijke publiekswissel krijg je met die ene toets rechts onderaan niet voor elkaar.

De vergelijkingstabel

In de meeste MER-Samenvattingen is aan het eind een vergelijkingstabel opgenomen, waarin de milieueffecten van de planalternatieven in beeld worden gebracht. In deze tabel ziet de inspreker de belangrijkste effecten van de alternatieven overzichtelijk naast elkaar, en dat is geen overbodige luxe, gezien de complexiteit van veel projecten. Zonder vergelijkingstabel is het bij de meeste projecten niet goed mogelijk een afweging te maken tussen de verschillende alternatieven, aangezien er domweg te veel alternatieven en/of te veel milieueffecten zijn. Ook bij de discussies op inspraakavonden kan zo'n tabel als samenvatting binnen een samenvatting goede diensten bewijzen en ik vermoed dat ook de MER-executives het een handig 'praatstuk' vinden. In de wet is opname van deze tabel niet voorgeschreven; in de praktijk is deze bijna tot een conventie geworden, niet in het minst doordat MER adviseurs het belang ervan keer op keer benadrukken.

De uiterlijke verschijningsvorm van deze tabel is overigens telkens weer een verrassing: er is een grote diversiteit in inhoud en vormgeving. Doorgaans worden de alternatieven in de kolommen, en de milieuthema's in de rijen opgenomen. Dat leidt tot het volgende geabstraheerde model (zie tabel 1).

Tabel 1: Sjabloon van een vergelijkingstabel uit de MER of MER-Samenvatting

lets minder emissie van PCDD/PCDF graag!

	0 of AO	0-plus	VA	MMA
<i>Natuurlijk milieu</i>				
flora				
fauna				
lucht				
bodem				
water				
<i>Menselijk milieu</i>				
geluid				
veiligheid				

Legenda 0 = het nul-alternatief (referentie-alternatief)
 AO = autonome ontwikkeling
 0-plus = het nul-alternatief met aanpassingen
 VA = voorgenomen activiteit (voorkeursalternatief)
 MMA = meest milieuvriendelijke alternatief

De cellen in de tabel worden gevuld met een waarde, meestal uitgedrukt in plussen en minnen, maar soms ook in cijfers, woorden of kleuren.

Het is niet de alleen de uiterlijke verscheidenheid van de tabellen die maakt dat je de meeste eerst even moet bestuderen, voordat je ze begrijpt. Ook de codes en afkortingen, die in de tabellen gebruikt worden – en in bepaalde MER-Samenvattingen is men daar bepaald scheutig mee –, stellen de lezer voor ontcijferingsproblemen. Voor een snelle, autonome leesbaarheid van een tabel is het noodzakelijk dat je ze snel kunt opzoeken. Echter, het vergt soms veel tijd om uit te vinden wat het meest milieuvriendelijke alternatief bij project X inhoudt of wat bijvoorbeeld de afkorting HBD⁵ betekent. Vermenigvuldig deze opzoektijd met het aantal onbekende codes/afkortingen in de tabel, en u kunt zich voorstellen dat uw irritatie hoog kan oplopen. Nu hebben de schrijvers van een MER(-Samenvatting) het niet gemakkelijk als ze de belangrijkste data van een complex project in één tabel willen integreren, maar als lezer mogen we wel verwachten dat alle bekende tekstuele hulpmiddelen tot ontcijfering benut worden: legenda, een lijst met afkortingen, een index, een uitklapbare omslag met plattegronden of een topografische kaart die *simultaan* met de tabel bestudeerd kan worden, en, niet onbelangrijk, goede *verwijzingen* naar deze tekstonderdelen.

Methode

We hebben een aantal eigenschappen onderzocht die (a) de toegankelijkheid van een MER-Samenvatting en (b) de toegankelijkheid een vergelijkingstabel in een MER-Samenvatting bepalen, namelijk:

⁵ HBD = herinrichting met een bijzondere doelstelling (*Landinrichting*)

De toegankelijkheid van een MER-Samenvatting

1. absoluut aantal bladzijden;
2. indikkingsgraad ten opzichte van het milieueffectrapport;
3. tekstvolgendheid;
4. stijlvolgendheid;
5. aanwezigheid van een vergelijkingstabel.

De toegankelijkheid van de vergelijkingstabel

6. (mogelijkheid tot snelle) identificatie van de alternatieven (en varianten);
7. (mogelijkheid tot snelle) ontcijfering van de afkorting(en);
8. autonomie (of interne toegankelijkheid);
9. externe tekstuele hulpmiddelen.

De keuze van deze factoren is bepaald door de volgende (veronder)stellingen.

- ad 1) Een te groot aantal bladzijden schaadt de overzichtelijkheid van het document c.q. project en daardoor de toegankelijkheid.
- ad 2) Een forse indikkingsgraad bevordert de overzichtelijkheid van het document c.q. project. Een te forse indikkingsgraad schaadt de inzichtelijkheid van de beschrijving van complexe projecten.
- ad 3) Tekstvolgendheid is een indicator van minimalisme⁶ en getuigt niet van de wil a priori tot adequate transitie naar een ander publiek.
- ad 4) Stijlvolgendheid is een indicator van minimalisme en getuigt niet van de wil a priori tot adequate transitie naar een ander publiek.
- ad 5) Het ontbreken van een vergelijkingstabel verhindert dat de lezer een goed overzicht krijgt van de milieueffecten van de verschillende planalternatieven.
- ad 6) Als de lezer geen concreet beeld heeft van de (vorm)kenmerken van bepaalde alternatieven, blijft de betekenis van de tabel vaag.
- ad 7) De raadpleger van een tabel is reddeloos verloren zonder uitleg bij niet-geïjkte afkortingen.
- ad 8) Een tabel moet bij voorkeur autonoom raadpleegbaar zijn.
- ad 9) Externe tekstuele hulpmiddelen zouden voldoende compensatie kunnen bieden voor het ontbreken van toelichting op tabellen met veel 'onbekenden'.

Tekstvolgendheid definiëren we hierbij als de mate waarin de structuur van het brondocument *lineair* gevolgd is, *stijlvolgendheid* als de mate waarin de oorspronkelijke redactie van de tekst is gehandhaafd. Onder 'stijlvolgendheid' verstaan wij dus niet de mate waarin het stijlkaracter van de oorspronkelijke tekst is gehandhaafd.

Voor de toetsing hebben we een sample van 16 random gekozen MER-Samenvattingen gebruikt. In de overzichtstabel (zie tabel 3) zijn deze door middel van dubbele lijnen in enkele groepen geclusterd. De eerste vier betreffen grote landelijke projec-

⁶ Samenvatten an sich is al een uiting van minimalisme, heel legitiem, maar deze taalhandeling moet in onze ogen wel maximaal uitgevoerd worden.

ten op het gebied van infrastructuur, daarna volgen een achttal regionale Overijsselse projecten van zeer divers karakter (5 = afvalverbrander, 6 + 8 = woningbouw, 7 = afval, 9 = infrastructuur, 11 = golfbaan, 12 = waterkering), vervolgens een drietal *beleidsMER's* van de landelijke overheid, en tenslotte een Noord-Hollandse elektriciteitscentrale uit (nr. 16). Op nr. 11 na betreft het alle MER's uit de negentiger jaren.

Enkele operationalisaties liggen minder voor de hand en wil ik hieronder kort verantwoorden. De *al-dan-niet-tekstvolgendheid* (kolom 3) van een samenvatting is vastgesteld door de inhoudsopgaves en een aantal willekeurig gekozen hoofdstukken naast elkaar te leggen. Er werd 'niet-tekstvolgend' gescoord als de structuur op het hoogste of één-na-hoogste niveau sterk afweek. De *stijlvolgendheid* (kolom 4) bleek een veel lastiger vast te stellen kenmerk, aangezien er onder de samenvatters veel zinnenhoppers zijn. Vooral bij deze categorie was nauwgezette analyse van tekstfragmenten noodzakelijk om vast te kunnen stellen wat de voornaamste drijfveer van de samenvatter was: schrappen of schrijven. Bij de ontcijfering van *alternatieven* en *afkortingen* (kolom 6 + 7) werd een min gescoord, als de lezer voor die ontcijfering de tekst in moest. De beoordeling van de *interne toegankelijkheid* (kolom 8) is grotendeels, maar niet uitsluitend een resultante van de scoring in kolom 6 en 7. Ook het ontbreken van uitleg bij een formule – wat vindt u bijvoorbeeld van '*IR: inwoners > 10⁶*' uit Schiphol Imer – is een negatieve factor. Uitklapbare kaarten en plattegronden werden daarbij 'intern' gedefinieerd, zelfs als de auteur geen tekstuele verwijzing in de tabel had opgenomen. De motivatie daarvoor is dat het bijna onmogelijk is ze te missen, ook zonder goede verwijzing, en dit de enige tekstonderdelen zijn waarin je iets kunt zoeken zonder tijd te verliezen (één oogbeweging volstaat).

Resultaten

1. De gemiddelde omvang van de onderzochte MER-Samenvattingen is 29 bladzijden. Als we de extreem lange samenvatting nr. 13 weglaten, komt deze op 24,8 bladzijden. Dat is aanzienlijk hoger dan de lengte die de *Handleiding milieueffectrapportage* adviseert: 'circa 5 tot 15 bladzijden'. Het adviesboek stamt evenwel uit 1994, terwijl de meeste onderzochte MER's van voor die tijd stammen. De vier recente MER's in het sample (4, 6, 9 en 10, alle uit 1995) hebben een gemiddelde lengte van 26 bladzijden. Als de *Handleiding* een trend set, moet deze kennelijk nog komen.
2. De gemiddelde *indikkingsgraad* van de MER-Samenvattingen is 6,8, en als we

		1a	1b	2	3
		<i>Bladz. Samenvatting</i>	<i>Bladz. MER</i>	<i>Indikkingsgraad</i>	<i>Tekstvolgenschap</i>
1	Betuwelijn	28	123	4,4	NTV
2	HSL	32	158	4,9	NTV
3	Schiphol Imer	24	193	8	NTV
4	Schiphol Umer	38	268	7	NTV
5	AVI Twente	43	288	6,7	TV
6	Stadsgewest Twente	16	88	5,5	NTV
7	Boeldershoek C2/C3	28	180	6,4	TV
8	Zwolle-Almelo	17	220	12,9	NTV
9	Combiterminal	30	190	6,3	TV
10	Enschede-Glanerbrug	20	136	6,8	NTV
11	Sybrook	21	169	8	TV
12	Ramspol	11	144	13,1	NTV
13	Structuurschema Electriciteit	68	485	7,1	TV
14	Randstadgroenstructuur	20	143	7,1	TV
15	Landinrichting	33	140	4,7	TV
16	WK-STEG Diemen	36	219	6,1	TV
<i>Gemiddeld</i>		29	198	6,8	

Legenda: (N)TV = (niet) tekstvolgend; (N)SV = (niet) stijlvolgend.

** Deze vergelijkingstabel is feitelijk een topografische kaart uit GIS, waarin de relatieve milieuwwaarden van gebieden door middel van kleuren zijn aangeduid.*

nr. 13 opnieuw verwijderen, komen we op een *factor 7,2*.

3. Precies de helft van de MER-Samenvattingen zijn als *tekstvolgend* te kwalificeren. Niet-tekstvolgendheid blijkt vooral in het eerste cluster voor te komen: de grote infrastructurele projecten. Dat verwondert niet, gezien het belang van de projecten, de grote oplage van de samenvattingen en de middelen waarover de initiatiefnemers beschikken. Een ander opvallend cluster zijn de beleidsMER's van de overheid: ondanks hun nationale belang lijkt er niet zoveel energie gestoken in deze recht-toe-recht-aan-samenvattingen.
4. Onder *stijlvolgendheid* treffen we hetzelfde beeld aan als onder tekstvolgendheid. Merk de correlatie tussen de kenmerken in de kolommen 3 en 4 op. Kennelijk

4	5	6	7	8	9
<i>Stijlvolgendheid</i>	<i>Tabel</i>	<i>Inhoud alternatieven</i>	<i>Afkortingen</i>	<i>Interne toegankelijkheid</i>	<i>Externe hulp toegankelijkheid</i>
NSV	nee	()	()	()	()
NSV	ja	+	+	±	++
NSV	ja	±	—	—	++
NSV	ja	—	—	—	+
SV	ja	+	()	±	+
NSV	(ja/nee)*	(—)	(+)	(±)	(±)
SV	nee	()	()	()	()
NSV	ja	+	—	±	+
SV	ja	±	()	±	+
NSV	ja	—	—	—	—
SV	ja	—	()	±	±
NSV	ja	+	()	±	+
SV	ja	—	—	—	—
SV	ja	—	()	±	—
SV	ja	—	—	±	—
SV	nee	()	()	()	()

leidt herstructurering onontkoombaar tot herformulering.

5. Slechts in drie samenvattingen is geen vergelijkingstabel opgenomen. Opvallend is dat daar de Betuwelijn bij hoort. Dat valt voor een deel te verklaren uit de weigering van de initiatiefnemers bij dit project om in het hoofdrapport veel werk te maken van alternatieven en varianten.
6. In slechts een viertal gevallen kun je snel in de vergelijkingstabel opzoeken waar een bepaald alternatief voor staat. In een zestal gevallen is een moeizame zoektocht in de tekst vereist.
7. Met de afkortingen in de tabellen is het relatief minder treurig gesteld, voornamelijk omdat deze in lang niet alle tabellen voorkomen. Indien ze wel voorkomen, worden ze evenwel in de meeste gevallen niet goed toegelicht. De grootste speurtocht is vereist bij nr. 15 (Landinrichting): de afkortingen HER, HBD en RAK in de tabel komen wel veelvuldig in de tekst voor, maar worden daarin op incorrecte wijze geïntroduceerd: je vindt de afkorting en de volledige naam nergens naast elkaar.
8. Er blijkt geen enkele tabel optimaal te voldoen aan het criterium van autonomie, zelfs niet nu we uitklapbare kaarten als hulpmiddel inbegrijpen. Wel zijn er een achttal tabellen die à prima vista redelijk toegankelijk zijn (gescoord met \pm). De kwaliteit van de externe hulpmiddelen die de toegankelijkheid van de tabel kunnen bevorderen, loopt sterk uiteen. Om deze diversiteit zichtbaar te maken, hebben we deze gescoord op een vijfpuntsschaal. In het sample zitten een tweetal samenvattingen die op dit criterium boven de andere uitsteken: de HSL en Schiphol Imer. De vijf (!) overzichtstabellen van de HSL zijn autonoom reeds behoorlijk toegankelijk – nog even afgezien van hun esthetische kwaliteit –, maar deze wordt optimaal als we de tracékaarten met de tracécodes erbij nemen. Schiphol Imer heeft een tweetal extreem ingewikkelde overzichtstabellen, waaronder één met 12 kolommen en 132 getallen; in beide worden de milieucriteria ook nog eens uitgedrukt in formules (in Kosten-eenheden en decibellen e.d.). De bijbehorende samenvatting doet er evenwel alles aan om deze technische materie voor de insprekende (Zwanen)burger inzichtelijk te maken. Zo bevat de voorkaart een uitklapbare kaart met een overzicht in kleur van de alternatieve banenstelsels, voorzien van hun codes. Daarnaast worden de marges in de tekst zelf benut voor extra uitleg – over de geluidsberekening volgens de methode Kosten bijvoorbeeld – en voor zwart-wit-schetsen waarin de inhoud van de alternatieven (d.i. de specifieke ligging van landingsbanen) nog duidelijker wordt. Ten slotte ondersteunen ook de kaarten met geluidscontouren de tabel. De tabel van het Structuurschema Electriciteit staat op het punt van toegankelijkheid aan de andere kant van het spectrum. De overeenkomst met de tabel uit Schiphol Imer is de ingewikkeldheid ervan (vele rijen codes en getallen), het verschil: het totale gebrek aan externe hulp om de lezer daar wijs uit te laten worden. Bij dit Structuurschema Electriciteit ben je gedwongen de hele tekst (68 pagina's) door te nemen voordat je de tabel snapt.
9. (+3 + 4) De scores in de kolommen 3 en 4 correleren met die in kolom 9: creatieve samenvatters nemen meer tekstuele hulpmiddelen in hun tekst op. Alleen nr. 10 wijkt op dit punt af.

Aanbevelingen

- De ideale lengte van een MER-Samenvatting is niet in een keihard getal vast te leggen, evenmin als de ideale lengte van de MER zelf en de ideale indikkingsgraad daartussen. Toch lijkt ons de volgende formule een bruikbare richtsnoer voor MER-schrijvers: $MER : samenvatting = 200 : 25$.
- Dit onderzoek leert dat de aanbevolen lengte van 5 tot 15 pagina's niet haalbaar is. De meeste projecten zijn van een zodanige complexiteit dat voor het overdragen en toelichten van de kern-informatie meer ruimte nodig is. Vijf pagina's is een absurde ondergrens: bij de HSL zouden dan alleen de vijf overzichtstabellen afgedrukt kunnen worden.
- MER-bureaus zouden er goed aan doen creatieve samenvattingen te produceren en geen minimale. Niet alleen gebiedt de logica zo'n taakopvatting – een samenvatting 'deleten' naar een ander publiek gaat niet –, ook lezersonderzoek zou dat heel snel duidelijk maken. In dit verband kunnen twee samenvattingen met ere vermeld worden: Schiphol Imer en Zwolle-Almelo. Beide samenvattingen blinken uit in helder, publieksvriendelijk proza. Het lijkt of in beide gevallen ervaren tekstredacteuren zijn ingeschakeld. Het is misschien niet toevallig dat in beide gevallen ook de tekstuele hulpmiddelen zo veel service bieden aan de lezer.
- Uitklapbare kaarten voor- en achterin de MER-samenvatting zijn feitelijke noodzakelijke ingrediënten voor een goed overzicht en begrip van de planalternatieven en localisering van het project. Daar profiteert niet alleen de raadpleger van de vergelijkingstabel van, maar ook de lezer van de tekst. Slechts in vier van de zestien geraadpleegde samenvattingen troffen we deze aan. Ook zijn verwijzingen daarnaar geen overbodige luxe.
- MER-bureaus moeten de vergelijkingstabellen die ze opstellen, van tevoren pretesten om zodoende te achterhalen of ze autonoom raadpleegbaar zijn.

Literatuur

- Barnum, C.B. & Carliner S. (1993). *Technical communication*. New York: Macmillan.
- Bonset, H. e.a. (1981). *Moedertaal didactiek*. Tweede druk. Muiderberg: Coutinho.
- Burnett, R. E. (1994). *Technical communication*. Third edition. Belmont, CA: Wadsworth.
- Staak, J.L.C. van der & A. Heuvelman (1992a). *Communicatie over wetenschap en techniek*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Staak, J. van der, Steehouder, M. e.a. (1992). *Leren communiceren*. Derde druk. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Steehouder, M. (1997). *Technische communicatie*. Syllabus. Universiteit Twente, Enschede.
- Haeren, J. van e.a. (1994). *Handleiding Milieu-effectrapportage*. Opgesteld door DHV en Twijnstra Gudde voor de ministeries VROM en LNV. Lelystad: Vermande.

Strategisch rapporteren of vaste structuren invullen? Een analyse aan de hand van adviesrapporten van de Algemene Energieraad

Rien Elling

Inleiding

In 1971 bracht Jordan zijn *Handbook of Technical Writing Practices* uit: bijna 1400 pagina's met aanwijzingen hoe allerlei soorten technische teksten eruit moeten zien. Een klassiek voorbeeld dus van de *productaanpak* in schrijfhandleidingen, de aanpak die de beginnende schrijver een model presenteert ter navolging. In datzelfde jaar kunnen we de start zien van de onderzoeksrichting binnen het tekstontwerp die juist het sturen van het *schrijfproces* centraal stelt (Schrifer 1997:132). Ruim tien jaar later lijkt binnen de didactiek van het (technisch) schrijven de revolutionaire verschuiving van een productbenadering naar een procesaanpak zijn beslag te hebben gekregen (Goldstein 1984).

De slinger is echter al snel weer teruggegaan. Natuurlijk verschijnen er ook nu nog schrijfhandleidingen die voornamelijk of zelfs uitsluitend procesaanwijzingen geven, zoals de in Amerika invloedrijke handleiding van Mathes & Stevenson (1991). Deze auteurs gaan in ruim 500 pagina's uitvoerig in op context- en doelgroepanalyse, het beginnen en eindigen van teksten, structureren, overtuigen en formuleren, maar nergens is te vinden hoe specifieke teksttypen zoals haalbaarheidsstudies, onderzoeksrapporten, ontwerprapporten en offertes eruit moeten zien. De meeste handleidingen, zowel Nederlandse als Amerikaanse, bieden tegenwoordig echter een gemengde aanpak: eerst geven ze uitvoerige procesaanwijzingen en vervolgens komt een aantal 'toepassingen' of 'modellen' aan de orde voor verschillende teksttypen. In de loop der jaren zijn die modellen gedetailleerder geworden en weer dichter bij de klassieke productbenadering uitgekomen. Lamers (1996) verwerpt zelfs de procesbenadering als een academische, wereldvreemde constructie en bepleit – voor bedrijfssituaties althans – een volledige productbenadering: schrijvers moeten zich volgens hem conformeren aan nauwkeurig gespecificeerde rapportmodellen.

De slingerbeweging lijkt te wijzen op een gebrek aan werkelijke ontwikkeling in het tekstonderzoek. De keerpunten in de beweging lijken immers niet gepaard te gaan met onderzoeksresultaten die een keerpunt rechtvaardigen. Volgens Janssen en Van der Mast (1994) zijn onderzoekers op een gegeven moment van productonderzoek overgestapt op procesonderzoek, zonder voort te bouwen op het eerdere onderzoek. Daarna zijn onderzoekers de *context* erbij gaan betrekken. Ook dat gebeurde volgens hen weer *naast* de product- en procesrichting, niet daarmee geïntegreerd en evenmin voortvloeiend uit een duidelijke onderzoeksagenda.

Het is echter ook denkbaar dat het begrip 'tekstmodel', de kern van de productbenadering, in de loop der jaren zodanig geëvolueerd is dat er wel degelijk sprake is van

een ontwikkeling. In dit artikel ga ik in op de vraag wat voor modellen momenteel worden gesuggereerd in de literatuur en in welke gevallen een bepaald soort model bruikbaar is. Ter illustratie wordt een tiental adviesrapporten geanalyseerd.

Soorten modellen

In discussies over het gebruik van tekstmodellen kunnen we verschillende vormen onderscheiden, in een reeks die in toenemende mate specifieke inhoud vastlegt:

- *Modelvragenschema's* – Hierbij krijgt de schrijver een breed toepasbare vaste serie tekstvragen die hij moet beantwoorden. Bijvoorbeeld voor probleemoplossing ('wat is het probleem precies?', 'waarom is het een probleem?', 'wat zijn de oorzaken van het probleem?' en 'hoe kan het probleem worden opgelost?') (Steehouder e.a. 1992).
- *Modelbouwplannen* – Hierbij gaat het om een combinatie van tekstvragen voor de schrijver (vaak iets specifieker dan de vorige, bijvoorbeeld 'welke bronnen zijn voor het onderzoek gebruikt?') en hoofdstukaanduidingen als 'criteria', 'methode van onderzoek'. Daarbij wordt bovendien de *functie* van de onderdelen aangeduid, bijvoorbeeld 'Aannemelijk maken dat met het beleid de maatregelen en de doelen gehaald zullen worden.' (Janssen e.a. 1996 I, p. 103-104).
- *Superstructuren* – Superstructuren, in de betekenis die Anderson (1995) daaraan geeft, vormen een soort modelbouwplannen die nadrukkelijker het perspectief van de *lezer* weergeven. De hoofdstukaanduidingen worden niet gecombineerd met tekstvragen voor de schrijver, maar met vragen die lezers zullen stellen. Bijvoorbeeld: 'Zijn de criteria redelijk en geschikt?' 'Kunnen we het betalen?' 'Zijn de feiten wel betrouwbaar?'.
- *Specifieke inhoudsopgaven* – De meest specifieke modellen vormen uiteraard inhoudsopgaven die verder worden uitgewerkt dan het hoofdstukniveau. Lamers (1996) ontwerpt een gedetailleerd model voor een chemisch onderzoeksrapport, waarin hij bijvoorbeeld aangeeft dat er informatie in moet staan over de zuiverheid van gebruikte materialen en de sterkte van oplossingen. Voor een geotechnisch onderzoeksrapport schrijft hij bijvoorbeeld informatie voor over materiaal-factoren en veiligheidsoverwegingen.

Is er verschil tussen recente schrijfhandleidingen die met modellen werken en de oude aanpak van bijvoorbeeld Jordan? In de oude aanpak was sprake van onderwerpen die in een bepaald type rapport moesten voorkomen. In de nieuwe modellen keren diezelfde onderwerpen terug, maar nu in de vorm van vragen die de schrijver moet beantwoorden. Inhoudelijk is er weinig verschil, maar het gebruik van vragen stuurt uiteraard explicieter de schrijfactiviteiten aan. In bouwplannen en superstructuren speelt de context bovendien een rol, doordat tekstelementen een functie binnen een specifieke situatie krijgen toegewezen en doordat vragen van lezers de inhoud van de tekst beïnvloeden. De invloed van de context is bovendien merkbaar doordat steeds meer afgestapt wordt van brede, algemene modellen die een omvangrijke groep teksten bestrijken. Wat begon als model voor alle zakelijke rapporten, ontwikkelde zich tot een reeks aparte modellen voor bijvoorbeeld beleidsplannen, voortgangsverslagen en haalbaarheidsstudies en uiteindelijk tot afzonderlijke modellen

voor verschillende soorten beleidsplannen. Zo vinden we in Janssen e.a. (1996) voor beleidsplannen drie verschillende modellen: het behoeftemodel, het vergelijkend-voordeelmodel en het doelmodel, met verschillende tekstvragen en verschillende bijbehorende functies.

Behalve door een steeds verdere differentiatie naar *teksttype* is de invloed van de context ook merkbaar door een differentiatie naar *organisatie*. Lamers (1966), bij wie het proceselement zoals gezegd ontbreekt, laat de rol van de context domineren doordat hij per bedrijf een specifiek model opstelt. Dat model baseert hij overigens mede op standaarden en normen uit het begin van de jaren tachtig, die hooguit als oppervlakkige checklist bruikbaar lijken.

De conclusie is dat de modellen wel degelijk veranderd zijn onder invloed van noties uit schrijfproces- en/of contextonderzoek. Of ze daardoor ook bruikbaarder zijn dan de oude modellen, daar is merkwaardigerwijs vrijwel geen empirisch onderzoek naar gedaan.

De bruikbaarheid van modellen

Bij beschouwingen over de bruikbaarheid van modellen staan meestal de *schrijver* en diens schrijfproces centraal. Het schrijven verloopt sneller, als de schrijver niet hoeft na te denken over inhoud en structuur. Hij kan zijn tekst gemakkelijker afstemmen op de lezer, als hij maar de opmerkingen over de functie van modelonderdelen of over vragen van de lezer ter harte neemt. Dergelijke voordelen gelden overigens alleen als het model specifiek genoeg is om houvast te bieden, maar ook weer niet zo specifiek dat de wisselende situaties problemen opleveren. Immers, variëren de situaties sterker dan het model eigenlijk aankan, dan kost het schrijven meer tijd omdat het lastig is informatie die men kwijt wil in een keurslijf te persen.

Parallel hieraan lopen de mogelijke voordelen en nadelen voor de *lezer*. Modellen kunnen het leesproces vergemakkelijken, omdat de voorspelbaarheid van het rapport groter is en de lezer gemakkelijker kan selecteren. Dat voordeel is groter, naarmate het model specifiek en dus herkenbaarder is. Wordt een model krampachtig gevolgd in een situatie die daarvoor niet geschikt is, dan zal de bruikbaarheid voor de lezer afnemen.

In de praktijk zullen maar zelden de behoeften van de schrijver of de lezers de aanleiding zijn voor het opstellen van modellen. Veeleer zal een organisatie waarin teksten worden geschreven primair behoefte hebben aan *kwaliteitsbewaking*. Behalve aan pure inhoudelijke kwaliteit moeten we daarbij ook denken aan de behoefte aan een consequent imago of de wens verschillende auteurs flexibel te kunnen inschakelen. De vraag is nu of modellen een rol kunnen spelen in het kader van kwaliteitsbewaking. Modellen leunen vaak sterk op normatief onderzoek naar de argumentatieve verplichtingen in een betoog (Schellens en Steehouder 1990). De organisatiekant en met name het kwaliteitsaspect in bredere zin blijven buiten beeld. Ook in de adviesliteratuur zien we dat tekstmodellen zwaar leunen op argumentatiemodellen (Janssen e.a. 1996 II, p. 364). Bij een beschouwing van de bruikbaarheid van modellen lijkt dat een te beperkte invalshoek.

Het gebruik van modellen voor adviesrapporten

Nederland heeft een bloeiende adviescultuur. Ondanks recente saneringen van het aantal adviesorganen van de overheid, zijn er blijkens de Staatsalmanak voor het Koninkrijk der Nederlanden 1998 nog steeds tientallen raden actief die de Rijks-overheid adviseren, variërend van de *Raad voor Gezondheidsonderzoek* tot de *Raad voor Ruimtelijke ordening en Milieubeheer*. Daarnaast zijn er nog talrijke provinciale adviesraden. De uitvoering van adviesaanvragen is vaak in handen van adviesbureaus en raadgevend ingenieursbureaus.

Er zijn diverse redenen om voor dit soort adviesrapporten de mogelijkheid te onderzoeken een model toe te passen. Allereerst is er een sterke herhalingsfactor: een raad brengt jarenlang geregeld advies uit, waarbij er vaak een sterke wisseling is in samenstelling van de raad en in uitvoerders. Deze dreigen daarom steeds weer het wiel te moeten uitvinden. Dat is des te problematischer omdat er meestal moeilijk te halen deadlines zijn. Verder is de kwaliteit van het adviesrapport uiteraard essentieel, gezien de rol die het speelt in het besluitvormingsproces en de kritische toetsing ervan door ambtenaren, Kamerleden en belangengroepen. De lezers lijken in dit geval bijzonder gebaat bij informatie die gemakkelijk snel en selectief te lezen is, bijvoorbeeld Kamerleden die overvoerd worden met nota's. Een model dat vorm en inhoud nauwkeurig vastlegt zou dus de nodige voordelen kunnen opleveren.

Zoals betoogd, is het kwaliteitsaspect essentieel bij het opstellen van een model. Wat bepaalt de kwaliteit van zo'n adviesrapport? Het gaat hier om beleidsadviezen, gebaseerd op een beleidsanalyse. Dat betekent dat we moeten vaststellen wat de kwaliteit van de inhoud en de presentatie van een beleidsanalyse bepaalt. Nu is er veel literatuur over successen van methoden en technieken in de beleidsanalyse en over het succes van individuele beleidsanalyses, maar een solide evaluatie-instrument ter beoordeling van het succes van een beleidsstudie ontbreekt. Wel heeft Goeller (1988) een coherent evaluatiekader gepresenteerd dat drie vormen van succes beschrijft met bijbehorende succescriteria.

- *Analytisch succes* – Is de kwaliteit formeel in orde (bepaald aan de hand van zeven factoren, variërend van methodologische correctheid tot geloofwaardigheid) en kan de studie de goedkeuring wegdragen van alle betrokkenen?
- *Gebruikssucces* – Doen de opdrachtgever en de andere betrokkenen er iets mee, wat gebruiken ze ervan met welk doel?
- *Resultaatsucces* – Is de uiteindelijke beleidskeuze beïnvloed door de beleidsstudie en leidde de keuze ook tot het gewenste resultaat?

Voor dit artikel beperk ik me tot de factor waar modelgebruik het meest direct mee te maken heeft, *analytisch succes*. Daarbinnen beperk ik me tot de twee factoren die volgens Goeller samen meestal de 'waarde' van een studie bepalen: *relevantie* ('pertinence' in de terminologie van Goeller) en *nut*. Als we dit toespitsen op een adviesrapport kunnen we de eerste factor opvatten als direct zichtbare relevantie: is er een heldere relatie tussen de vraag van de opdrachtgever en de rapportstructuur, met name de hoofdstukindeling en de lijn van de conclusie of de aanbeveling? De tweede factor is te zien als intrinsieke relevantie: sluit de inhoud aan bij de criteria en contextfactoren die voor de lezers van belang zijn?

Het eerste type relevantie wijst in de richting van een modelvragenschema (ruwweg: wat is de vraag? Wat zijn de overwegingen bij het zoeken van een antwoord? Wat is het antwoord? Wat zijn de implicaties van het antwoord?). Het tweede type wijst in de richting van een meer inhoudelijk model, waarbij de onderdelen corresponderen met belangrijke beleidscriteria zoals die in de adviesliteratuur te vinden zijn in beleidsmodellen.

Analyse van rapporten van de Algemene Energieraad

Een van de adviesraden is de *Algemene Energieraad* (AER). Deze heeft na zijn instelling eind 1985 een kleine 40 adviesrapporten uitgebracht. Tien recente daarvan hebben we nader bekeken (zie Bijlage). In vier gevallen is er sprake van een ongevoegd advies (rapport 5, 6, 7, 10). Twee maal is er een zeer globale vraag: bij rapport 1 vraagt de minister simpelweg 'advies' over een hoofdlijnennotitie voor een nieuwe energiewet, en bij rapport 8 'advies over de energie-politieke aspecten' van het Elektriciteitsplan 1995-2004. Bij rapport 4 stelt de minister evenmin concrete vragen, maar noemt hij kernthema's met daarbinnen aandachtspunten. Bij de rapporten 2, 3 en 9 ten slotte zijn er expliciete vragen.

Direct zichtbare relevantie verwachten we natuurlijk vooral in de rapporten met expliciete vragen. Daar blijkt die relevantie verrassend laag. In alle drie de rapporten worden de vragen van de minister opgenomen in de Inleiding, maar in geen van de drie keren ze duidelijk terug in de rapportstructuur of in een samenvatting. In twee rapporten (3 en 9) wordt de structuur van het advies gebaseerd op die van het document waarover advies wordt gevraagd. Rapport 3 heeft een samenvatting die van dezelfde structuur uitgaat, zodat directe antwoorden op de vragen ook daar moeilijk te vinden zijn. Sterker nog: kernwoorden uit de vragen komen niet voor in de samenvatting. Zo wil de minister graag weten of het voorziene tempo van vrijmaking van de gas- en elektriciteitsmarkt in overeenstemming is met het tempo van de Europese regelgeving op dat punt; de term 'Europese regelgeving' of termen die daarmee vergelijkbaar zijn ontbreken echter volledig. Iets dergelijks geldt voor rapport 9. De minister vraagt onder meer of de gepresenteerde mogelijkheden realistisch zijn, maar het advies van de Raad, dat niet in een aparte samenvatting voorkomt maar als gecursiveerde tekst in de hoofdstukken is opgenomen, gebruikt de term 'realistisch' niet. Rapport 2 beantwoordt de vier gestelde vragen in vijf hoofdstukken, waarbij de termen uit de adviesvragen lastig terug te vinden zijn in de hoofdstuktitels (bijvoorbeeld: 'Hoe kunnen de door de overheid gesteunde onderzoekactiviteiten de beleidsvoornemens van de Derde Energienota zo goed mogelijk ondersteunen?' komt terug als 'De noodzaak van energie-onderzoek' en 'Accenten in het energie-onderzoek'). Deze 'afwijking' heeft te maken met het feit dat de Raad op verzoek van de minister een andere nota bij het advies betreft, waarvan de aanpak doorwerkt in de structuur van het adviesrapport van de Raad. De samenvatting daarentegen loopt de gestelde vragen keurig na.

Voor deze rapporten geldt dus dat de context voor een doorbreking zorgt van het te verwachten (vorm)model dat de vragen precies volgt. Of deze doorbreking verantwoord is, dat wil zeggen of de lezers niet gebaat zouden zijn bij het wel toepassen

van een dergelijk model, kan alleen beantwoord worden door lezersonderzoek (zoals bijvoorbeeld toegepast door Neutelings 1997).

Het toepassen van een meer inhoudelijk model, zoals in de adviesliteratuur is te vinden, verwachten we vooral in de ongevraagde adviezen en de rapporten op basis van een globale vraag. Net als bij rapporten op basis van een concrete vraag spelen soms ook hier eerder verschenen rapporten een grote invloed. Rapport 5 (een advies over een voorstel voor een energieheffing) volgt niet de lijn van beleidsmodellen waarin vaste criteria worden nagelopen, maar beperkt zich tot een bespreking van de *effectiviteit* van het beleidsvoorstel. De reden daarvoor is dat dat criterium in een rapport van drie jaar eerder voorop was gezet. Andere criteria komen daardoor niet aan de orde. Omdat het voorstel niet effectief wordt bevonden, wordt vervolgens een alternatief gepresenteerd. Rapport 1 (over een nieuwe elektriciteitswet) ontleent vijf doelstellingen aan een rapport dat een jaar eerder is verschenen (bijvoorbeeld 'leveringszekerheid') die vervolgens worden gehanteerd als toetsingscriteria. Dat bepaalt de kern van het rapport: na een hoofdstuk 'algemene opmerkingen' volgen hoofdstukken corresponderend met de criteria. Sommige rapporten zoals 7 en 8 bevatten overigens niet veel meer dan een situatieschets en het advies.

De tien rapporten vertonen overigens grote verschillen wat betreft de aanwezigheid, de plaats en de aard van een samenvatting en/of conclusies. Dat maakt het er niet gemakkelijker op voor een gehaaste verwerker van grote aantallen adviesrapporten.

Van vijf ongeveer even dikke rapporten (ruim 20 bladzijden) hebben sommige (1, 2, 5) een onderdeel 'Samenvatting en Conclusies' aan het eind, één rapport (4) heeft geen samenvatting maar conclusies aan het eind van elk hoofdstuk, rapport (6) heeft noch een samenvatting noch conclusies maar verstopt een advies in het eerste hoofdstuk.

Rapport 9 (11 blz.) bevat geen samenvatting maar geeft gecursiveerd conclusies op verspreide plaatsen in hoofdstukken, twee rapporten (3 en 7, respectievelijk 31 en 5 blz.) geven een samenvatting vooraf naast een onderdeel 'oordelen van de raad' in de hoofdstukken, een rapport van 9 blz. (8) geeft geen samenvatting maar eveneens een onderdeel 'oordeel van de raad' en rapport 10 (34 + 45 blz. achtergrond) bevat evenmin een samenvatting maar eindigt met conclusies en aanbevelingen.

Conclusie

De bovenstaande analyse vormt een eerste verkenning. Verder tekst-, context- en lezersonderzoek is nodig om de kwaliteit van de tien rapporten nauwkeuriger te bepalen en in te schatten wat de potentiële waarde is van het gebruik van modellen voor dergelijke rapporten. Duidelijk is dat er bij de opstellers van de adviesrapporten geen neiging bestaat bestaande vaste structuren te gebruiken of nieuwe te ontwerpen. Liggen daar strategische overwegingen aan ten grondslag, die te maken hebben met de aanwezigheid van eerdere studies en kennis van de verhoudingen binnen het politieke machtsveld? De voorbeelden lijken dat te suggereren, maar de vraag rijst ook of sommige lezers niet gebaat zouden zijn bij een versterking van de direct zichtbare relevantie van de tekst. Als we de vragen serieus nemen die de aanleiding vormden

voor de adviesrapporten, dan is de gevolgde aanpak (hoe verklaarbaar ook) voor lezers met weinig tijd niet optimaal.

Literatuur

- Anderson, P.V. (1995). *Technical writing; a reader centered approach*. 3rd ed . San Diego: Harcourt Brace Jovanovic.
- Goeller B.F (1988). A framework for evaluating succes in systems. In H.J. Miser & E.S. Quade (Eds). *Handbook of system analysis. Craft issues and procedural choices* (pp. 567-617). New York: Wiley.
- Goldstein, J.R. (1984). Trends in teaching technical writing. *Technical Communication* 31, 25-48.
- Janssen, D. & Mast, N. van der (1994). Onderzoek naar collaboratieve tekstproductie: over de integratie van tekst, context en cognities. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 16, 183-200.
- Janssen, D. e.a. (Red., 1996). *Zakelijke Communicatie 1 en 2*. 3e herz. druk. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Jordan, S. (Ed., 1971). *Handbook of technical writing practices*. Volume 1 & 2. New York: Wiley Interscience.
- Lamers, H. (1996). Report models in an automation environment. In T. Ensink & C. Sauer (Eds.). *Researching technical documents* (pp.111-130). Groningen. Groningen series on language use and communication.
- Mathes, J.C. & Stevenson, D.W. (1991). *Designing Technical Reports. Writing for audiences in organizations*. 2nd ed. New York: Macmillan.
- Neutelings, J.M.R.M. (1997). *De eigenzinnige lezer. Hoe Tweede-Kamerleden en gemeenteraadsleden beleidsteksten beoordelen*. Den Haag: Sdu Uitgeverij.
- Schellens, P.J. & Steehouder, M.F. (1990). Vaste structuren en tekstmodellen als hulpmiddel bij het schrijven van een betogende tekst. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 12, 255-268.
- Schrifer, K.A. (1997). *Dynamics in document design*. New York: Wiley.
- Steehouder, M. e.a. (1992). *Leren Communiceren. Handboek voor mondelinge en schriftelijke communicatie*. 3e herz. dr. Groningen: Wolters-Noordhoff.

Bijlage: Adviesnota's van de Algemene Energieraad

1. Naar een nieuwe elektriciteitswet. Advies aan de Minister van Economische Zaken (september 1996).
2. Energie-onderzoek in Nederland. Advies aan de Minister van Economische Zaken (juli 1996).
3. Nederlands energiebeleid op de drempel van de 21e eeuw. Advies aan de Minister van Economische Zaken over de derde energienota (maart 1996).
4. Nederlands gasbeleid. Advies aan de Minister van Economische Zaken (november 1995).
5. Advies naar aanleiding van het wetsvoorstel inzake een regulerende energiebelasting. Advies aan de Minister van Economische Zaken (september 1995).

Rien Elling

6. Nieuwe verhoudingen in de Nederlandse electriciteitswereld. Advies aan de Minister van Economische Zaken (april 1995).
7. Bezuinigingen energiesubsidies. Advies aan de Minister van Economische Zaken (oktober 1994).
8. Het elektriciteitsplan 1995-2004. Advies aan de Minister van Economische Zaken over het elektriciteitsplan 1995-2004 en de overeenkomst tussen Energiened en SEP over dit plan (juni 1994).
9. De vervolgnota energiebesparing. Advies aan de Minister van Economische Zaken (mei 1994).
10. Advies over energiebesparing bij ruimteverwarming. Advies aan de minister van Economische Zaken (november 1991).

Schrijver en/of techneut

Thea van der Geest

Technische communicatie in Nederland

Sinds ongeveer vijfendertig jaar wordt er aan de technische universiteiten in Nederland aandacht besteed aan de communicatieve prestaties van de ingenieurs in spe. De intentie van dit communicatie-onderwijs is en was: de ingenieur leren beter te communiceren over zijn of haar technisch werk, dat vrijwel altijd schriftelijk of mondeling overgedragen moet worden aan verschillende doelgroepen met een zeer diverse achtergrondkennis. Zo moet een software-ontwerper in staat zijn om specificaties te schrijven waarmee de programmeurs aan het werk kunnen. Een chemisch ingenieur moet zijn risicoanalyses kunnen presenteren aan de milieuorganisatie die opdrachtgever was. De civieltechnisch ingenieur moet een overtuigend projectvoorstel kunnen presenteren om een opdracht van een gemeente in de wacht te slepen.

Vaardigheid in het communiceren over technische onderwerpen met vakgenoten en goed-geïnformeerde buitenstaanders is essentieel voor een ingenieur. Niet voor niets is het een belangrijk criterium in de evaluatie van technische opleidingen op universiteitsniveau. Uit deze evaluaties blijkt overigens ook dat er op het punt van de communicatievaardigheden van de toekomstige ingenieurs vaak nog veel te verbeteren is. Dat negatieve oordeel is niet verbazingwekkend met de schamele 20 tot 80 uur communicatieve scholing die de meeste studenten tijdens hun technisch-academische opleiding krijgen. Met zo'n smalle scholingsbasis zullen technici zich niet snel ontwikkelen tot specialisten in technische communicatie. Toch hebben De Vet en Lentz in hun onderzoek naar technisch schrijvers in Nederland zo'n 900 vrijgevestigde schrijvers en 650 technische schrijvers in loondienst gevonden (De Vet, 1996). Wie zijn die specialisten, als ze niet uit afkomstig zijn van de technische universiteiten?

Lentz en de Vet deden onderzoek naar tekstschrijvers in Nederland, eerst naar vrijgevestigde schrijvers (1992), vervolgens naar schrijvers in dienst van bedrijven en instellingen (De Vet en Lentz, 1993). Uit dat onderzoek blijkt dat slechts een gering deel van de vrijgevestigde beroepsschrijvers in Nederland een technische achtergrond heeft. Zij starten hun tekstbedrijfjes vanuit allerlei achtergronden, maar relatief vaak vanuit een opleiding in de letteren of de educatieve sector. Toch rekent ruim de helft van de zelfstandige schrijvers een typisch technisch communicatieproduct als handleidingen tot hun takenpakket en beschouwt 21% van hen handleidingen zelfs als hun specialisme (Lentz & De Vet, 1992). Meestal werken deze schrijvers overigens niet alleen aan technische documenten, maar accepteren zij een breed scala van opdrachten (De Vet, 1996)

Voor technische schrijvers die in dienst van een organisatie zijn, is de situatie niet wezenlijk anders. Ongeveer de helft heeft een HBO-opleiding in een communicatieve richting; slechts 15% van de schrijvers heeft een technische achtergrond, soms in combinatie met een communicatieopleiding. Ongeveer 40% van de interne schrijvers vergroot zijn deskundigheid en vaardigheden op communicatief gebied met extra schrijfcursussen. Over extra scholing op technisch gebied zijn in het onderzoek van De Vet & Lentz geen vragen gesteld. Ondanks de beperkte aantallen schrijvers met een technische achtergrond, worden handleidingen in 60% van de organisaties geschreven door de interne schrijvers (De Vet & Lentz, 1993).

Het beeld is duidelijk. In Nederland ben je ofwel techneut, ofwel schrijver, maar zelden allebei tegelijk. Er bestaat geen enkele academische opleiding die vaart onder de vlag 'technische communicatie' en specialisten op dat gebied aflevert. Hetzelfde geldt voor de meeste andere Europese landen. Technische schrijvers worden gevormd in de praktijk, en (nog niet) in academische programma's. Het zijn mensen die het als hun taak zien om vanuit hun expertise op communicatief gebied complexe onderwerpen te 'vertalen' voor een breed publiek (De Vet & Lentz, 1993).

De taak van de technische communicatiespecialist

Een wat meer gedetailleerde blik op het beroepsveld in andere delen van de wereld maakt duidelijk dat de Nederlandse taakopvatting van de technische communicatiespecialist (verder afgekort tot TC-specialist) niet de enig mogelijke is: er zijn meer en andere taakopvattingen denkbaar. Twee rapporten over de rol van TC-specialisten en hun werkzaamheden bieden een mogelijkheid om de Nederlandse opvatting in een breder perspectief te plaatsen. Zimmerman e.a. (1992) voerden een survey-onderzoek uit onder TC-specialisten die lid zijn van de grootste beroepsvereniging, de Society for Technical Communication (STC). Fisher (1997) deed een vergelijkbaar onderzoek in Australië. Hun onderzoek stelt ons in staat tendensen in de beroepspraktijk van TC-specialisten te zien.

In de beroepspraktijk in de Verenigde Staten en Australië zijn er in feite drie taakopvattingen voor technische communicatoren te onderscheiden. Die drie opvattingen zijn niet volledig van elkaar te scheiden, en een individuele technische schrijver kan best meerdere taken tegelijkertijd vervullen. De eerste taakopvatting sluit aan bij wat we hierboven zeiden over de Nederlandse situatie.

1 De TC-specialist produceert communicatieproducten over of binnen het domein van de techniek.

Van de leden van de Amerikaanse STC was 79% in dienst bij een werkgever, dus niet werkzaam als vrijgevestigd schrijver of consultant. In 52% van die gevallen was de werkgever een typisch high-tech bedrijf: computers, software, elektronica, luchtvaart en telecommunicatie (Zimmerman e.a., 1992). Van de Australische respondenten werkten driekwart aan documentatie voor computerproducten (Fisher 1997). De technische schrijvers zijn in de eerste plaats verantwoordelijk voor technische en gebruikersdocumentatie, maar ze zijn ook vaak betrokken bij het maken van allerlei andere documenten, zoals jaarverslagen, artikelen, productspecificaties, voorstellen en trainingsmateriaal. Hun schrijf- en redactievaardigheid voor dit type producten is

hun belangrijkste professionele vaardigheid (Fisher, 1997). Ze schrijven over techniek, in veel gevallen voor andere technici of voor het management, en daarvoor is een grote kennis van het technisch domein bijna onmisbaar. Opleidingen *Technical Communication* in the Verenigde Staten eisen dan ook vaak van hun studenten dat ze een aanzienlijke kennis in een van de technische domeinen verwerven. De *technical communicator* lijkt vooral een schrijver én techneut. Ze schrijven echter ook vaak voor doelgroepen met relatief weinig voorkennis zoals de afnemers van de producten. En daarmee komen we bij de tweede taakopvatting.

2 De TC-specialist is advocaat voor de gebruiker

In het onderzoek van Zimmerman e.a. (1992) gaven de TC-specialisten duidelijk aan dat het behartigen van de belangen van de gebruiker een belangrijk deel van hun takenpakket is, ook al neemt het niet het grootste deel van hun tijd in beslag. De Australische TC-specialisten gaven 'audience analysis' de op een na hoogste prioriteit in een lijst met zes belangrijke taken. 70% van de Australische ondervraagden gaf aan dat ze onlangs nog gefungeerd hadden als 'user advocate'.

Om de taak van 'user advocate' te vervullen moet de TC-specialist beschikken over methodologische kennis en vaardigheden in doelgroeponderzoek (aan het begin van het ontwerpproces) en gebruikersevaluaties (de 'usability' van een prototype of product testen). Uit het onderzoek onder de Amerikaanse STC-leden blijkt dat 65% van hen enige vorm van doelgroepanalyse toepast, bijvoorbeeld door vertegenwoordigers van de doelgroepen te interviewen, verkoopgegevens te analyseren, gebruikers op hun werkplek te observeren, focusgroepen in het leven te roepen, etc. In de loop van het ontwerpproces doet 46% enige vorm van evaluatieonderzoek, terwijl 51% dat doet met een voltooid product. Ook hier wordt een breed scala van formele en informele technieken toegepast.

Ontwikkeling op de markt voor high-tech producten lijken de rol van 'user advocate' steeds belangrijker te maken. Naarmate computers, software en telecommunicatiemiddelen meer en meer gaan behoren tot dezelfde groep consumentenelektronica als TV, videorecorder of magnetron, kan de fabrikant minder voorkennis bekend veronderstellen bij de koper van het product. Niet alleen de documentatie moet goed op die steeds bredere groep afnemers toegesneden zijn, ook het product verkoopt niet langer zichzelf maar moet zich bewijzen in een markt met vele concurrerende producten. Vanzelfsprekendheid en gebruiksvriendelijkheid van het product worden steeds meer een (ver)koopargument. Een goede gebruikershandleiding is voor de fabrikant een middel om zich gunstig te onderscheiden van de concurrentie en duidelijk te maken aan de consument dat er goed nagedacht is over zijn belangen. Maar een handleiding kan maar in beperkte mate problemen oplossen die door een gebrekkig ontwerp van het product zelf veroorzaakt worden. Daarom schakelen bedrijven steeds vaker de communicatiespecialisten ook in bij het ontwerpen van het product zelf, zeker bij het ontwerpen van de interface (Grice & Haselkorn, 1997). In het Australische onderzoek was ongeveer de helft van de schrijvers betrokken bij de technische testen van het systeem waarvoor ze de documentatie schrijven, en 44% maakte deel uit van het ontwerp- en ontwikkelteam van het systeem. De conclusie lijkt dat TC-specialisten typische ontwerpvaardigheden (zoals doelgroeponderzoek en 'usability testing') moeten beheersen. Binnen deze taakopvatting zijn ze schrij-

vers die werken met de methodes van techneuten. Ze zijn eerder tekstontwerpers dan taaladviseurs.

3 De TC-specialist produceert informatie met en voor (nieuwe) informatie- en communicatietechnologie.

In hun onderzoek constateren Zimmerman e.a.(1992) al dat vrijwel alle technische communicatoren elke dag met de computer werken, iets minder dan de helft doet dat zelfs meer dan 35 uur per week. De computer is een onmisbaar gereedschap geworden bij de productie van communicatie, vooral als die schriftelijk gepresenteerd moet worden. De schrijvers gebruiken vier typen programmatuur intensief:

- tekstverwerkers,
- software voor elektronisch publiceren,
- DTP en grafische vormgeving,
- projectmanagement software.

Het kunnen werken met deze gereedschapskist is een deel van het vakmanschap van de TC-specialist, net zozeer als het kunnen werken met het 'talige' gereedschap.

Informatie wordt niet alleen steeds meer met behulp van technologie geproduceerd, maar ook steeds meer met informatie- en communicatietechnologie verspreid. Ten tijde van het onderzoek van Zimmerman e.a. (1992) was papier de belangrijkste informatiedrager, maar toen al schreef meer dan driekwart van de respondenten af en toe on-line copy. Veertig procent van de respondenten produceerde hypertext in een of andere vorm. En dat was nog vóór het massale gebruik van Internet- en Intranet-toepassingen voor het verspreiden van informatie. Ook uit het Australische onderzoek blijkt dat het aantal schrijvers voor on-line media snel is toegenomen. Gevraagd naar het type documentatie dat zij het vaakste schrijven, zette 37% on-line help op de eerste plaats, 41% op de tweede plaats. Juist bij relatief nieuwe media als on-line help lijkt er behoefte te zijn aan experts in de vormgeving en presentatie van informatie, constateert Fisher (1997, p.56). Een technisch schrijver zal dus of hij wil of niet toch een behoorlijke techneut moeten zijn: hij zal goed overweg moeten kunnen met de (nieuwe) technologie om informatie over te dragen.

Schrijvers/techneuten in de praktijk

Bovenstaande gegevens komen uit survey-onderzoek en zijn daarom globaal. Ze brengen de beroepspraktijk van honderden respondenten terug tot gemiddelden en percentages. Om meer te weten te komen van de taakopvatting van individuele schrijvende techneuten of technische schrijvers, worden hier *case studies* gebruikt van van twee typen schrijvers voor nieuwe technologie: schrijvers voor het Word Wide Web en schrijvers van on-line help.

Het Web is zonder twijfel op het moment het snelst groeiende nieuwe medium. In Nederland alleen al worden er per maand zo'n vijf- tot zeshonderd nieuwe sites aangemeld bij NL-menu, het 'adresboek' van Nederlandse web sites. Al die webpagina's zijn gevuld met verbale en visuele informatie en iemand heeft die ontworpen en geproduceerd. In een onderzoek naar tien grote en kleine (Amerikaanse) web sites die al enige tijd bestonden, vroeg ik schrijvers of managers van schrijfteams naar hun

achtergrond, functie en activiteiten¹ (Van der Geest, 1997). In de volgende paragrafen wordt gebruik gemaakt van hun antwoorden.

'On-line help' is hulp bij het gebruiken van (enige vorm) van computertechnologie, waarbij de technologie zelf ook het medium levert waarmee de informatie wordt overgedragen. De on-line hulp is qua functie het elektronische equivalent van de papieren gebruikershandleiding, hoewel het uiterlijk ervan flink kan verschillen van de klassieke handleiding. Niet alleen de informatie die verscholen ligt onder de menu-optie Help behoort tot de producten van on-line helpschrijvers, zij zijn ook verantwoordelijk voor de instructies die verschijnen op het display van het kopieerapparaat of de videorecorder. Sinds het eind van de tachtiger jaren maakt on-line hulp deel uit van de meeste programmatuur, en steeds vaker is het niet meer een aanvulling op de papieren documentatie, maar is het de enige vorm van gebruikersdocumentatie die nog bij het programma geleverd wordt. Duffy, Palmer en Mehlenbacher onderzochten in de jaren 1986-1990 het ontwerpproces van on-line help. De bevindingen van Duffy en zijn mede-auteurs (1992) worden hier gebruikt om de ervaringen van de Webschrijvers aan te vullen.

Communicatievaardigheid en technisch inzicht

Uit de surveys blijkt dat TC-specialisten een flinke dosis technische kennis nodig hebben, naast een goede communicatieve vaardigheid. Wat zeggen de webschrijvers en de ontwerpers van on-line help over hun opleiding en achtergrond? Van de tien ontwerpers/schrijvers aan web sites die ik interviewde, hadden er slechts twee géén communicatiescholing. Een onderwijsonderzoeker verzorgde een web site over een onderwijskundig initiatief en een vervoerskundige zette een web site op waarop automobilisten konden zien of er files stonden op de route die ze planden. Ze zijn dus vanwege hun inhoudelijke deskundigheid voor een deel van hun tijd webschrijver geworden. De acht andere webschrijvers hadden veel ervaring op het gebied van schrijven of informatiemanagement. Ze noemden zich 'technical writer', 'technical communicator' of 'editor'. Hun ervaring op dat vakgebied was onmisbaar bij het ontwerpen van de pagina's, vonden ze. Eén van hen verwoordde dat zo: "Als technisch schrijver en editor heb ik gewerkt met helpsystemen. Die vaardigheden zijn direct te vertalen naar het ontwerp van web sites. Dat idee van het ontwerpen van toegankelijke informatie, dat is heel belangrijk in wat ik doe."

Duffy e.a. (1992) betrokken zeventien ontwerpers van on-line help in hun onderzoek. Tien van hen hadden een achtergrond in typische communicatie-opleidingen als taal, journalistiek en schrijven. Slechts één van de ondervraagden had een informatica-achtergrond.

De webschrijvers en ontwerpers van on-line help uit de case studies bevestigen het beeld dat opgeroepen is in de onderzoeken van Zimmerman e.a. (1992), Fisher (1997) en de Vet (1996). Ze beschouwen zich in de eerste plaats als communicatiespecialisten. Toch betekent dat niet dat technische kennis overbodig is. Duffy e.a.

¹ Dit onderzoek, dat plaatsvond in de zomer van 1997, werd mogelijk gemaakt door de Universiteit Twente en de University of Washington, Seattle, USA. De resultaten zullen in 1998 worden gepubliceerd.

(1992) vroegen de ontwerpers van on-line help wat voor hun werk de belangrijkste vaardigheden waren. Hun top-vijf zag er als volgt uit:

Vaardigheid	Aantal keren genoemd (n=17)
Technisch schrijven/ Communicatievaardigheden	5
Interface/on-line design	6
Management	6
Editing	5
Familiarity with relevant technology and systems	5

Van de vijf genoemde vaardigheden zijn er twee duidelijk technisch, namelijk interface/on-line design en vertrouwdheid met de technologie. Communicatiekennis alleen lijkt niet voldoende te zijn voor een technisch schrijver. Ook verschillende webschrijvers noemden het gemak dat ze hadden van technische voorkennis. Een van hen zei: "Als technisch schrijver heb ik een boek over Windows 95 geschreven waardoor ik dat systeem goed kende, en dat was van onschatbare waarde. Maar dit werk doet een beroep op allebei de kanten van het brein: je moet ook durf hebben en inventief zijn." En een ander, die in een groot team werkte: " We hebben HTML-programmeurs die het merendeel van de pagina's daadwerkelijk maken. Maar het zou te lastig zijn als we zo gespecialiseerd waren dat de editor alle problemen door zou moeten schuiven naar de HTML-er. Dus onze editors en schrijvers moeten zelf ook standaardproblemen op de pagina's kunnen oplossen."

De respondenten uit de case studies voelen zich blijken hun antwoorden in de eerste plaats communicatiespecialist, maar zien goed dat een behoorlijke dosis kennis van de technologie waarvoor ze schrijven een must is in hun werk. Het zijn schrijvers met een flinke technische tik.

Afstemming op gebruikers

Uit de onderzoeken van Zimmerman en Fisher blijkt dat TC-specialisten het een belangrijk onderdeel van hun taak vinden om gebruikersbelangen te vertegenwoordigen. Gebeurt dat ook daadwerkelijk in de praktijk van webschrijvers en ontwerpers van on-line help?

Duffy e.a. (1992) melden dat de ontwerpers van on-line help vooral op hun eigen ervaring en intuï ties vertrouwen. Hoewel het analyseren van de behoeften, voorkennis en verwachtingen van gebruikers een belangrijke stap wordt gevonden, gaan de ontwerpers daarvoor niet te rade bij de gebruikers, maar eerder bij zichzelf of bij de deskundigen die zij binnen het bedrijf kunnen vinden: de afdeling marketing en training. Minder dan de helft van hen probeert feedback van 'echte' vertegenwoordigers van de gebruikers te verzamelen in de loop van het ontwerpproces. Slechts zeven van de negentien ondervraagde ontwerpers testten de inhoud van hun meest recente hulpsysteem met gebruikers.

De situatie bij de web sites is iets anders. De ontwerpers van web sites lijken erg nieuwsgierig naar de commentaren van gebruikers. Veel web sites zijn voorzien van het email-adres van de beheerder van de site. Daarbij worden gebruikers aangespoord om te laten weten wat zij van de site vonden. Het lijkt de organisaties daarbij te doen om reacties op de functionaliteit en het gebruiksgemak van de web site, en niet zozeer op de inhoud. De geïnterviewde webschrijvers zeiden een groot belang te hechten aan de reacties van gebruikers. Ze werden in alle organisaties met spanning gelezen en vaak leidde het commentaar tot onmiddellijke herziening van de site. Maar wie zijn die commentaargevers nu eigenlijk? Zijn dat wel echte representanten van de verschillende doelgroepen van de site? Bij deze vorm van 'gebruikersonderzoek' heeft de schrijver wel erg weinig grip op de representativiteit van de commentaargevers. De methode voldoet niet aan elementaire normen voor 'usability testing'. Maar andere evaluatiemethoden dan de uitnodiging om per email te reageren zijn zeldzaam.

Hoewel dus door de schrijvers en ontwerpers benadrukt wordt dat feedback van gebruikers belangrijk is, blijkt die feedback in de praktijk lang niet altijd gezocht te worden, of worden er niet zo betrouwbare methoden gebruikt. Dat is opmerkelijk. We hebben het hier immers over nieuwe media, waar zowel gebruikers als ontwerpers nog ervaring mee moeten opdoen. Dat zou een reden moeten zijn om juist zorgvuldig uitgevoerd gebruikersonderzoek in te bouwen in het ontwerpproces.

De conclusie moet zijn dat bij schrijven voor de nieuwe media de schrijver zich wel zal moeten opstellen als een ontwerper, en dus ook zicht moet hebben op de manieren waarop hij zijn product kan afstemmen op de doelgroep. Het onderzoek van Zimmerman e.a. (1992) en Fisher (1997) suggereert dat schrijvers dat ook zien, maar dat wordt niet bevestigd door de daadwerkelijke activiteiten van webschrijvers en ontwerpers van on-line help. Misschien is de taakopvatting dat de TC-specialist een vertegenwoordiger van gebruikersbelangen zou moeten zijn meer een ideaalbeeld dan een dagelijkse praktijk. Om dat ideaalbeeld te vertalen in bruikbare handwijzen, zouden communicatie-opleidingen hun studenten goed moeten voorbereiden op de ontwerpersrol die ze gaan vervullen, inclusief het gebruikersonderzoek dat ze zullen moeten gaan doen. De schrijvers moeten meer opgeleid worden als techneuten.

Teamwork

De respondenten in de case studies noemden ook aspecten van hun taakuitvoering die niet uit de surveys naar voren kwamen. Zo benadrukten ze dat ze vrijwel nooit individueel aan een opdracht werkten. Omdat er zoveel verschillende vaardigheden van belang zijn bij het ontwerp van web pagina's en on-line help, worden ze zelden gemaakt door individuele schrijvers. Duffy e.a. (1992) melden dat er in één geval van de zeventien geen sprake was van een duidelijk ontwikkelteam. In alle andere gevallen was er sprake van een team, dat gemiddeld vier mensen telde. Schrijvers van on-line help werken vooral samen met technici: de ontwerpers en ontwikkelaars van de software waarvoor zij het hulpsysteem maken.

Bij de tien onderzochte web sites was er in twee gevallen geen sprake van een aanwijsbaar productieteam. In beide gevallen was de auteur een inhoudelijk specia-

list die persoonlijk of met een andere collega verantwoordelijk was geworden voor een web site op zijn vakgebied. De andere acht webproductieteams varieerde in grootte van 2 tot maar liefst 45 mensen. Als de web site van dag tot dag geactualiseerd moet worden, dan is een groot team noodzakelijk. De leider van het 45-koppige team zei: “Wij lijken meer op een team dat een film maakt dan op ontwerpers van een product”. Webschrijvers werken samen met grafisch ontwerpers, HTML-programmeurs, art directors, en fotoredacteuren.

Maar al heeft de schrijver technische en vormgevingspecialisten om zich heen, hij kan zich niet beperken tot zijn eigen stiel. Hij moet op zijn minst de taal spreken van die specialisten om met ze te kunnen samenwerken. Een van de geïnterviewden zei over haar samenwerking met grafisch ontwerpers: “Ik heb mezelf op dat punt ontwikkeld, veel gelezen, een paar cursussen grafisch ontwerp gedaan. Ik zie mezelf niet als een grafisch ontwerper, maar ik ben wel ‘design literate’. Ik kan praten met ontwerpers en ik kan hun werk evalueren.” De schrijver moet zo goed op de hoogte zijn van de domeinen van andere specialisten dat hij een aanvaardbare gesprekspartner is tijdens het ontwerp- en evaluatieproces.

Bij werk in teamverband zijn sociale vaardigheden van groot belang. De teamleider van een groot webteam merkte op: “Goede interpersoonlijke vaardigheden zijn onmisbaar. Als je een briljante programmeur bent maar niet met mensen om kunt gaan, dan werk je hier niet. We zijn voortdurend met elkaar in de clinch. Er vindt hier een enorme hoeveelheid teamwork en interactie plaats.” Dat betekent dat schrijvers, maar ook de andere leden van de ontwerpteam, in elk geval geen ‘nerds’ mogen zijn: technici die zo gefascineerd zijn door de techniek dat zij er niet meer over kunnen of willen communiceren met anderen.

Schrijver en/of technici

Op de vraag wat schrijvers van technici moeten weten om succesvol te kunnen functioneren als technisch schrijver is een genuanceerd antwoord te geven op basis van de surveys en de case studies. De kern van hun vakkundigheid ligt in hun communicatieve vaardigheid: ze zijn in de eerste plaats schrijver. Om te kunnen schrijven over techniek voor technici moeten ze ook een behoorlijke kennis van een technisch vakgebied hebben. Ze moeten kunnen begrijpen waarover ze schrijven, maar ze moeten vooral een geloofwaardige gesprekspartner zijn voor de technici waarmee ze werken.

Schrijvers die teksten produceren voor de nieuwe media werken meestal voor een breed publiek. Juist bij die media is het nog zoeken naar de meest effectieve vormen van communicatie. Daarom moeten schrijvers de kunst van afkijken van technici en te werk gaan als ontwerpers. Ze moeten gebruikersonderzoek doen en hun producten testen met gebruikers. Communicatie-opleidingen zouden tekstschrijvers moeten benaderen als een vorm van communicatie-ontwerp, waarin op het goede moment ontwerpondersteunend onderzoek wordt gedaan.

Het romantisch beeld van een schrijver die in eenzaamheid een stapel papier volschrijft is in elk geval niet van toepassing op de technisch schrijver. In grote organisaties maakt de TC-specialist deel uit van een team en moet hij over zijn eigen werk, maar ook over dat van andere teamleden kunnen meepraten. Kennis van tekst en taal alleen is niet meer voldoende, de schrijver moet ook wat weten van andere

specialisaties. In kleine organisaties zal de TC-specialist vaak zelf verantwoordelijk zijn voor meer dan één specialisatie, Het is goed als de TC-specialist ook verstand heeft van de techniek, of van grafische vormgeving en visuele informatie.

Iedere schrijver krijgt te maken met informatie- en communicatietechnologie. In alle gevallen zal van de schrijver verwacht worden dat hij de teksten produceert met allerlei soorten programmatuur. Drukkers zullen eisen stellen aan de 'formats' waarin teksten aangeleverd kunnen worden. In een snel groeiend aantal gevallen zal de schrijver teksten produceren die on-line verspreid worden. Technologie voor on-line communicatie is (nog?) zo sterk in ontwikkeling dat schrijvers zich steeds weer nieuwe programmatuur en verspreidingsmiddelen eigen zullen moeten maken. Ze moeten een flinke interesse hebben in die technologie om hun vak te kunnen blijven uitoefenen.

Het is dus niet de vraag of TC-specialisten schrijvers óf techneuten moeten zijn. Ze moeten in de eerste plaats schrijver zijn, maar zeker ook techneut. En of!

Literatuur

- Duffy, T. M., Palmer, J. E. & Mehlenbacher, B. (1992). *Online help: design and evaluation*. Norwood, NJ: Ablex.
- Fisher, J. (1997). *Defining the roles of a technical communicator*. Paper presented at the 15th Annual International Conference on Computer Documentation, Salt Lake City, 19-22 oktober 1997. ACM SigDoc Conference Proceedings, p. 55-62.
- Geest, T. van der (1997). *Organizational communication and web site design*. Paper presented at the 1997 IEEE International Professional Communication Conference, Salt Lake City, 22-25 Oktober 1997. IPCC 97 Proceedings, p. 241-249.
- Grice, R. & Haselkorn, M. (1997). *Visions for the information industry: opportunities and challenges for higher education*. Paper presented at the 1997 IEEE International Professional Communication Conference, Salt Lake City, 22-25 Oktober 1997. IPCC 97 Proceedings, p. 463-466
- Lentz, L. & Vet, D. de (1992). Tekstschrijver als beroep. *Communicatief* 5 (1), 3-11
- Vet, D. de (1996). Technical writing in the Netherlands. *Journal of technical writing and communication*, 26, 537-546.
- Vet, Dominique de & Lentz, Leo (1993). Tekstschrijvers in bedrijf. *Communicatief* 7 (8), 10-16.
- Zimmerman, D. & Long, M. (1992). Exploring the technical communicator's roles: implications for program design. *Technical communication quarterly* 2, 301-317
- Zimmerman, D. E., Peterson, J. & Muraski, M. (1992). *Who are we? A look at the technical communicator's role*. Technical report for the Society for Technical Communication. Centre for Research on Writing and Communication Technologies, Colorado State University, Fort Collins, CO.

De Arbeidsomstandighedenwet en de aanpak van voorlichting en instructie in de praktijk

Lisette van Gemert

‘De veiligheidsvoorschriften bij Hoogovens zijn cosmetisch, alleen bedoeld om zich zelf in te dekken’ (*NRC Handelsblad*, 18 maart 1997). Een opmerkelijke uitspraak van de arbeidsinspectie voor de rechtbank. Een werknemer werd schuldig bevonden aan het veroorzaken van een dodelijk ongeval en schuldig verklaard zonder oplegging van straf. Hij kreeg een boete van 1000 gulden omdat hij de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) had overtreden. Volgens de Arbowet (artikel 12) heeft de werknemer de plicht zorgvuldigheid en voorzichtigheid in acht te nemen om gevaren voor de veiligheid, de gezondheid en het welzijn voor anderen en voor zichzelf te vermijden. Toch is er geen straf opgelegd omdat niet alleen de veroordeelde werknemer onzorgvuldig is geweest, ook de andere werknemers die bij het ongeval betrokken waren, hadden de veiligheidsvoorschriften niet in acht genomen. Bovendien werden de werkzaamheden vaker op die zelfde wijze uitgevoerd, was de werknemer door het ongeval behoorlijk aangeslagen en door de werkgever enige tijd geschorst. Volgens de raadsman van de werknemer ‘was (en) is het veiligheidsbeleid bij Hoogovens onderontwikkeld, en blijkt er een wereld van verschil tussen theorie en praktijk’ (*NRC Handelsblad*, 18 maart 1997).

Niet alleen bij Hoogovens lijkt sprake van een niet goed werkend veiligheidsbeleid; met enige regelmaat verschijnen berichten in de landelijke dagbladen dat gebouwen onveilig zijn, steigers in elkaar zakken, de werkdruk meer dan gemiddeld stijgt en er doden zijn gevallen door het ontbreken van voorschriften als er brand op de werkplek uitbreekt.

Dergelijke berichten duiden waarschijnlijk niet op een toename van het aantal bedrijfsongevallen, maar op een verhoogde attentie voor de oorzaak van die ongevallen: het niet in acht nemen van veiligheidseisen omdat deze ontbreken, onduidelijk zijn of niet belangrijk gevonden worden door werknemers en werkgevers. Terwijl werknemers en werkgevers op grond van de Arbowet de plicht hebben om de regels in acht te nemen, anders is sprake van een wetsovertreding. Uit de berichten komt vooral naar voren dat bedrijven en ook hun werknemers de Arbo-regels als iets zien dat achter een bureau tot stand is gekomen. ‘De regels zijn vaak ingewikkeld, onduidelijk en druisen in tegen productiviteitseisen. Werkgevers zouden meer aan voorlichting moeten doen’ (volgens eerder genoemd dagblad).

Hoe staat het dan met de voorlichting en instructie over de arbeidsomstandigheden in de praktijk? Zijn de voorschriften verouderd, onduidelijk of überhaupt niet aanwezig? Zijn werknemers onvoldoende op de hoogte van de voorschriften of beseffen zij onvoldoende wat de consequenties zijn van het niet opvolgen ervan? Wordt voorlichting en instructie door werkgevers beschouwd als het voldoen aan wettelijke

verplichtingen of beschouwen ze voorlichting en instructie als een van de instrumenten om de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van hun werknemers te bevorderen?

Vragen waar vooralsnog geen antwoord op te geven is, want tot nu toe is nog maar weinig bekend over de aanpak en de effecten van voorlichting en instructie over Arbeidsomstandigheden. In dit artikel¹ geef ik de resultaten van een terreinverkenning waarbij ik laat zien wat de Arbowet aan voorlichting en instructie verplicht stelt en in ga op de aanpak van voorlichting en instructie in de praktijk.

De praktijkinzichten zijn gebaseerd op interviews met personen die verantwoordelijk zijn voor het totstandkomen van voorlichting en instructie en met degenen die de taak hebben de voorlichting en instructie tot stand te brengen. De interviews zijn in verschillende organisaties gehouden: twee ziekenhuizen, een gemeente en twee chemische bedrijven.

De Arbowet en de verplichte voorlichting en instructie

De huidige Arbeidsomstandighedenwet dateert uit 1994 (Arbowet, 1994). Het doel van de wet is de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van werknemers te garanderen en te bevorderen. In verschillende artikelen zijn de rechten en plichten van werkgevers en werknemers vastgelegd. Kort gezegd verplicht de Arbowet de werkgever te zorgen voor een goed arbobeleid dat gebaseerd is onder andere op een verplichte inventarisatie en evaluatie van risico's (de Risico Inventarisatie Evaluatie). De werknemer moet zich houden aan de voorgeschreven regels voor het uitvoeren van de werkzaamheden, ook is de werknemer verplicht knelpunten te melden die hij ervaren heeft tijdens de taakuitvoering. Bovendien moet de werknemer meewerken aan de voorlichting en het onderricht.

De andere partijen die een rol spelen in de uitvoering en handhaving van de Arbowet zijn de ondernemingsraad, de arbodienst en de arbeidsinspectie. De schakel tussen de werknemers en de werkgever is de veiligheids-, gezondheids- en welzijnscommissie van de ondernemingsraad. Deze commissie vervult een bewakende rol in de uitvoering van het arbobeleid. De Arbodienst is een dienst die organisaties in kunnen schakelen voor het leveren van een bepaalde deskundigheid op het gebied van de arbeidsomstandigheden. Deze dienst moet onder meer ingeschakeld worden voor het goedkeuren van de risico inventarisatie en evaluatie (de RIE). De arbeidsinspectie, een inspecteur van de inspectiedienst van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, heeft de taak om te controleren of organisaties zich aan de wet houden.

De Arbowet bevat slechts algemene regels en legt de procedures vast die de betrokken partijen in acht moeten nemen. Om de Arbowet beter uitvoerbaar te maken, zijn in 1997 allerlei vereenvoudigingen doorgevoerd. Dit omdat het kabinet van mening is dat te gedetailleerde regelgeving zich niet verhoudt met de grotere financiële verantwoordelijkheid van werkgevers voor het voorkomen van ziekte en arbeidsongeschiktheid van werknemers. Vanuit het bedrijfsleven is ook op vereenvoudiging aangedrongen om 'flexibel' in te kunnen spelen op veranderingen van het productie-

¹ Dit artikel maakt deel uit van een onderzoek naar het ontwerpen van communicatie die voortvloeit uit de arbeidsomstandighedenwet. Dat onderzoek wordt aan de Universiteit Twente uitgevoerd in het kader van een Stimuleringsprogramma voor Communicatie-onderzoek.

proces en de werkmethoden. Het doel van de vereenvoudiging is het opschonen van verouderde voorschriften en het beter laten aansluiten van de regelgeving bij de huidige opvattingen over de arbeidsomstandigheden.

Sinds 1 juli 1997 ziet de arbostructuur er als volgt uit: De Arbowet is een kaderwet, de uitwerking vindt plaats door middel van de volgende regelingen: het Arbobesluit, de Arboregeling en de Beleidsregels. Deze getrapte structuur maakt een snellere wijziging van de voorschriften mogelijk. Het Arbobesluit is als Algemene Maatregel van Bestuur gemakkelijker te wijzigen dan een wet. Dat geldt ook voor de Arboregeling: dit is een ministeriële regeling. Het voordeel daarvan is dat de minister deze kan uitvaardigen zonder de lange weg van reguliere wetgeving te volgen. De Beleidsregels (afkomstig van Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid, Directoraat-Generaal Arbeid) zijn niet bindend, maar richtinggevend. Dat betekent dat het mogelijk is om van die regels af te wijken als een organisatie kan aantonen dat langs een andere weg een gelijkwaardig beschermingsniveau verkregen kan worden. De huidige Beleidsregels zijn nog in conceptvorm.

In het Arbobesluit en de Arboregeling worden verboden en voorschriften nader uitgewerkt per onderwerp. Beide regelingen hebben dezelfde opbouw. Zo bevat hoofdstuk 4 van het Arbobesluit en van de Arboregeling alle voorschriften, verboden en uitzonderingen voor het gebruik van gevaarlijke chemische en biologische stoffen. In het verleden werden de besluiten per maatschappelijke sector gegroepeerd: onder andere fabrieken, landbouw, werkplaatsen. Dat was onhandig omdat de werkgever eerst moest uitzoeken tot welke sector hij hoorde en vervolgens moest opzoeken welke besluiten in zijn situatie van toepassing waren. Bovendien leidde de sectorale indeling tot overlap in voorschriften. De huidige indeling per onderwerp geldt voor alle werkgevers en werknemers van elke sector. De Arboregeling bevat nadere voorschriften van bepaalde onderdelen uit het Arbobesluit, een groot deel komt voort uit verplichtingen die de Europese Gemeenschap stelt. In de Beleidsregels wordt vervolgens vermeld hoe de werkgever de voorschriften kan uitvoeren.

De samenhang in de structuur van arboregelingen met betrekking tot voorlichting en instructie wordt aan de hand van het volgende voorbeeld geïllustreerd: een Arbofunctionaris van een chemisch bedrijf wenst na te gaan of er specifieke voorlichting voor zwangere werknemers nodig is. In artikel 6 van de Arbowet vindt hij/zij de verplichtingen voor het verstrekken van voorlichting en instructie die voor elke werknemer gelden. De werkgever ziet dan dat onder andere voorlichting gegeven moet worden over de risico's die verbonden zijn aan de arbeid. In het Arbobesluit staan vervolgens nadere bepalingen voor het geven van voorlichting en instructie aan zwangere werknemers. In hoofdstuk 1 kan de werkgever zien dat aan een zwangere werknemer voorlichting gegeven moet worden over de risico's van de arbeid tijdens de zwangerschap, na de bevalling en tijdens lactatie (borstvoeding). Omdat het een chemisch bedrijf is, moet daarnaast specifieke voorlichting gegeven worden over de gevaarlijke stoffen. In hoofdstuk 4 'Gevaarlijke stoffen en biologische agentia' vindt de werkgever de voorschriften die specifiek voor zwangere werknemers gelden, zo mogen zij niet verplicht worden om te werken met lood en loodwit (gevaarlijke stoffen) en met Toxoplasma en Rubellavirus (biologische agentia). De werkgever kan vervolgens in hoofdstuk 4 zien welke voorlichting zonder

meer verstrekt moet worden gezien de stoffen of biologische agentia waar de werknemster mee werkt. Per stofgroep en soms per stof (bijvoorbeeld in geval van asbest) wordt aangegeven welke informatie verstrekt moet worden.

In de Beleidsregels (Boere, 1997) worden vervolgens aanwijzingen gegeven voor de uitvoering van de voorlichting en instructie. De werkgever vindt in de Beleidsregel 'Voorlichting en Onderricht' eerst informatie voor de aanpak van de voorlichting (U AW6) en vervolgens een toelichting daarop (T AW 6). Zo moet informatie verstrekt worden over de gevaren van het werk voor haarzelf en het ongeboren kind, over de maatregelen ter voorkoming van die gevaren. In de toelichting is onder andere vermeld welke onderwerpen die voorlichting dient te bevatten (voor zover van toepassing): fysieke belasting, geluid, trillingen, klimaat, werken onder overdruk, straling, biologische en chemische agentia, psychische belasting, werk- en rusttijden. Bovendien is aangegeven wanneer die informatie verstrekt moet worden.

Omdat de werknemster in een chemisch bedrijf werkt, moet de werkgever nagaan welke Beleidsregels er gelden behorende bij het Arbobesluit hoofdstuk 4 'Gevaarlijke stoffen en biologische agentia'. In hoofdstuk 4 van de Beleidsregels kan de werkgever bijvoorbeeld aanwijzingen vinden voor de aanpak van voorlichting over bepaalde gevaarlijke stoffen. In artikel 4.19 kan de werkgever aanwijzingen vinden voor het geven van voorlichting over het werken met kankerverwekkende stoffen.

Of de vereenvoudiging in de arbostructuur in de praktijk ook gunstig is voor de werknemers moet nog blijken. Vanuit de werknemersorganisaties wordt die ontwikkeling kritisch gevolgd. De vakbeweging spreekt van een verslechtering omdat tegelijk met de vereenvoudiging allerlei regels geschrapt zijn.

Wat stelt de Arbowet verplicht aan voorlichting en instructie?

De Arbowet bevat tien hoofdstukken waarin de verplichtingen van de werkgever en werknemers zijn vastgelegd. Hoofdstuk II 'Algemene Verplichtingen van de Werkgever' bevat twee artikelen (6 en 7) over voorlichting en instructie (zie bijlage 1). In artikel 6 worden de verplichtingen van de werkgever met het oog op alle werknemers uiteen gezet en in artikel 7 de verplichtingen specifiek met het oog op jeugdige werknemers (jonger dan 18 jaar). De overige hoofdstukken van de Arbowet bevatten ook verschillende artikelen met communicatieve verplichtingen voor de werkgever en werknemers, die verplichtingen zijn echter niet zoals in artikel 6 en 7 als een aparte categorie 'voorlichting en instructie' onderscheiden.

Samengevat bevat de Arbowet de volgende communicatieve verplichtingen voor de werkgever en werknemers:

De verplichtingen voor de werkgever

- De werknemers moeten geïnformeerd worden over:
 - a) de aard van de werkzaamheden en de daaraan verbonden gevaren,
 - b) de maatregelen die erop gericht zijn om die gevaren te voorkomen of te beperken,

c) het doel, de werking en de gebruikswijze van persoonlijke beschermingsmiddelen en beveiligingen op werktuigen, toestellen, machines.

Daarnaast moet de werkgever de werknemers de mogelijkheid bieden om 'kennis te nemen' van de geïnventariseerde risico's (artikel 4), het arbobeleid en de genomen maatregelen (artikel 4, 5, 10).

- Aan *jeugdigen* (jonger dan 18 jaar) moet extra informatie gegeven worden over het geheel van werkzaamheden in het bedrijf en de organisatie daarvan, over de arbeidsomstandigheden en de gedragsregels die voor de werknemer van belang zijn en over de ontplooiingsmogelijkheden voor de werknemer in het bedrijf (artikel 7).
- De *Ondernemingsraad* moet geïnformeerd worden over het arbobeleid en de geplande en uitgevoerde maatregelen (artikel 10,14).
- De *arbeidsinspectie* moet geïnformeerd worden over de geïnventariseerde risico's (RIE), de genomen maatregelen (artikel 4, 10), de voorgekomen ongevallen en beroepsziekten (artikel 9).

Werknemers zijn verplicht om de door hen opgemerkte gevaren voor veiligheid, gezondheid en welzijn te melden aan de werkgever en om mee te werken aan de verstrekte voorlichting en instructie. Voorts zijn zij verplicht om de beschermingsmiddelen (bijvoorbeeld handschoenen), materialen en gereedschappen op de juiste wijze te gebruiken (artikel 12).

De samenwerking tussen werkgevers en werknemers wordt in hoofdstuk IV geregeld. Er moet regelmatig werkoverleg tussen leidinggevend en werknemers plaats vinden over veiligheid, gezondheid en welzijn (artikel 16). Formeel overleg dient ook plaats te vinden met de arbocommissie van de ondernemingsraad (of belanghebbende werknemers) over het arbobeleidsjaarplan (artikel 4), ziekteverzuimbeleid (artikel 4a) en de wijzigingen in het arbeidsveiligheidsrapport (artikel 5).

De voorlichting en instructie moet gegeven worden op het moment dat de werknemer voor het eerst de arbeid gaat verrichten en herhaald worden wanneer dat 'redelijkerwijs noodzakelijk is' (artikel 6 en 7). In de Arbowet is niet vermeld of de voorlichting aan werknemers schriftelijk moet plaats vinden, alleen aan jeugdigen moet een 'afschrift' van de voorschriften die specifiek voor hen gelden gegeven worden. Wel is bepaald dat organisaties met meer dan 100 werknemers het arbobeleid schriftelijk in de vorm van een jaarplan moet worden vastgelegd en dat de verantwoording van het gevoerde beleid in een jaarverslag moet komen te staan (artikel 10). Tevens moeten arbeidsveiligheidsrapporten geschreven worden waarin de bedrijfsprocessen, een overzicht van voorzienbare risico's en maatregelen ter voorkoming daarvan beschreven zijn (artikel 5).

De genoemde verplichtingen heb ik herleid tot de volgende communicatiedoelen:

- *Kennisdoel*: werknemers weten hoe zij verantwoord hun arbeid kunnen verrichten; werknemers en arbeidsinspectie weten wat voor maatregelen de organisatie treft voor mogelijke risico's .

- *Attitudedoel*: werknemers zijn zich bewust van de noodzaak van het signaleren van gevaren op de werkplek en hebben de intentie om het gewenste gedrag te vertonen.
- *Gedragsdoel*: werknemers nemen de ‘de nodige zorgvuldigheid in acht om gevaren te vermijden voor zichzelf en anderen’. Zij gebruiken de verstrekte apparatuur, machines, beschermingsmiddelen als (hand)schoenen en brillen ‘op een juiste wijze’ en melden gesignaleerde gevaren.

Als een werkgever streeft naar een situatie waarin werknemers zich bewust zijn van de risico's van de werkzaamheden en ‘de nodige zorgvuldigheid in acht nemen om gevaren te vermijden voor zichzelf en anderen’ (artikel 12) dan dient er een communicatieve interpretatie plaats vinden van de in de Arbowet, Arbobesluit, Arboregeling en Beleidsregels genoemde verplichtingen die meer inhoudt dan het zorgen voor de aanwezigheid van de benodigde instructies en het informeren over de risico's. Daarbij rijst enerzijds de vraag of organisaties daar het rendement van inzien en anderzijds of zij daartoe de benodigde kennis en vaardigheden hebben. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid geeft wel allerlei brochures uit die organisaties kunnen ondersteunen bij het verstrekken van voorlichting. Dat kan echter zonder een plan van aanpak voor de voorlichting en instructie eerder leiden tot een overdaad aan communicatie dan tot een aanpak die afgestemd is op de behoefte en de kennis van de gebruikers.

De voorlichting en instructie in de praktijk

Hoe geven organisaties invulling aan de verplicht gestelde voorlichting en instructie?

Voor het beantwoorden van deze vraag zijn de arbojaarplannen en -jaarverslagen van verschillende organisaties als uitgangspunt genomen voor interviews met de ontwerpers van die documenten. Immers, in deze plannen moet volgens de Arbowet vermeld worden welke knelpunten er gesignaleerd zijn en wat voor activiteiten daarvoor een oplossing kunnen bieden. In het jaarverslag wordt verantwoord wat wel en niet van de planning gerealiseerd is.

Voor het bereiken van de bovengenoemde communicatiedoelen biedt de Arbowet aanknopingspunten. Toch vinden arbofunctionarissen dat de Arbowet (inclusief Arbobesluit, Arboregeling en Beleidsregels) te veel accent legt op de resultaten die bereikt moeten worden (‘doeltreffende, behoorlijke voorlichting’) en te weinig duidelijkheid biedt voor het bereiken daarvan. Ook het bepalen van de frequentie van voorlichting en instructie levert in de praktijk vragen op omdat werkgevers omschrijvingen als ‘zo vaak als redelijkerwijs noodzakelijk is’ onduidelijk vinden (interview arbofunctionarissen van de geconsulteerde organisaties).

De vereenvoudiging van de arbostructuur heeft wel geleid tot een beter hanteerbaar arbosysteem en tot minder dwingende voorschriften voor organisaties. Vooral de Beleidsregels bieden meer houvast voor het verstrekken van voorlichting en instructie. Toch blijft het een puzzel voor de werkgever om uit te zoeken over welke onderwerpen hij of zij aan wie voorlichting en instructie moet verstrekken. In feite is de Arbowet zelf daarvoor te algemeen en zijn de Beleidsregels te beperkt omdat alleen die regels opgenomen zijn die ‘een toegevoegde waarde hebben en noodzakelijk en mogelijk zijn gebleken’ (Nota van Toelichting bij het Arbobesluit). Wat in feite

ontbreekt, door het verlaten van de sectorale indeling, is een soort basisnorm voor de aanpak van voorlichting en instructie in bedrijven met een verhoogd risico zoals de chemische industrie.

Hoe vindt planning van voorlichting en instructie plaats?

Uit de interviews blijkt dat de planning van voorlichting en instructie onderdeel is van het totstandkomen van de Arbojaarplannen en -jaarverslagen. De planning daarvan verloopt top-down of bottom-up.

Bij een top-down planning bepaalt het management de activiteiten, inclusief de voorlichting, voor het komende jaar. Een voorbeeld daarvan is het gecombineerde arbojaarplan en -verslag van een van de ziekenhuizen. De arbocoördinator heeft op basis van knelpunten, die tijdens het arbo-overleg naar voren zijn gekomen, activiteiten per arbothema (veiligheid, gezondheid en welzijn) gepland. De voorlichting is onderdeel van die activiteiten. Bijvoorbeeld onder het thema 'Gezondheid' is de activiteit 'actualiseren van het prik- en snijaccidentenbeleid' genoemd. Dit omdat gebleken is dat medewerkers niet weten wat ze moeten doen als zij zich prikken of snijden en daarbij bloed van een patiënt op niet intacte huid gekregen hebben. Als voorlichtingsactiviteit is daarom het actualiseren van het huidige protocol voorgesteld. De afdeling Infectiepreventie is de aangewezen uitvoerder.

Bottom-up planning houdt in dat een overkoepelend verslag gemaakt wordt van de aangeleverde afdelingsplannen. Afdelingen geven daarbij ook aan welke voorlichtingsactiviteiten zij op basis van de knelpunteninventarisatie het komend jaar willen uitvoeren. Zo kan de afdeling voorlichting kenbaar maken welke activiteiten zij het komende jaar wil uitvoeren in het kader van het arbobeleid. In de praktijk blijkt echter dat afdelingen voorlichting of communicatie van een organisatie nauwelijks betrokken worden bij de planning van arbovoorlichting. Activiteiten als het ontwerpen van introductiemateriaal voor nieuwe en jeugdige medewerkers worden doorgaans door de Personeelsafdeling uitgevoerd. Taakgerichte voorlichting over het voorkomen van risico's en ongevallen wordt door de lijnverantwoordelijken gepland en gerealiseerd.

Doordat 'bottom-up' activiteiten worden aangeleverd, is het mogelijk dat er dubblures in de voorgenomen plannen voorkomen of dat de planning van de activiteiten niet op elkaar afgestemd wordt. In een ander dan eerder genoemd ziekenhuis blijkt bijvoorbeeld dat verschillende afdelingen van plan zijn om de protocollen voor het behandelen van prik- en snijaccidenten te actualiseren. Dit kan betekenen dat in een organisatie tal van activiteiten gepland worden zonder onderlinge coördinatie. Dat het gebrek aan overzicht een probleem is in dat ziekenhuis blijkt uit de uitspraak van de arbocoördinator en het arbo-overleg om 'afdelingsoverstijgende zaken te willen monitoren'. Daartoe moet een systeem ontwikkeld worden voor het verzamelen en behandelen van informatie op managementniveau om een goed overzicht te krijgen 'van knelpunten op arbogebied, de aanpak daarvan en de mate waarin dit opgelost kan worden' (arbojaarplan).

Een dergelijk overzicht voor de planning van voorlichting en instructie zou een communicatieplan kunnen bieden, echter dergelijke plannen komen in de geconsulteerde organisaties op een na niet voor. In een gemeente is na jaren ervaring met

'onrealistisch geplande activiteiten die elk jaar weer opgevoerd werden' besloten om een communicatieplan te ontwerpen voor de invoering van het arbobeleid. Dat plan dient als richtlijn voor de planning van de middelen voor het gefaseerd invoeren van het arbobeleid.

Welke activiteiten voor voorlichting en instructie worden gepland?

In het algemeen blijkt dat die activiteiten gepland worden die conform de wet vereist zijn en dat zoveel mogelijk gebruik gemaakt wordt van de bestaande middelen. Zo wordt in alle betrokken organisaties een introductieprogramma ontwikkeld voor jeugdige en nieuwe medewerkers. Vaak beschikt een organisatie al over een brochure voor nieuwe werknemers, de bestaande brochures worden dan aangepast aan de wettelijke verplichtingen (artikel 7). De introductieprogramma's (brochure, rondleiding) worden meestal door de afdeling Personeel en Organisatie, soms in samenwerking met de communicatie-afdeling ontworpen.

De keuze van de middelen lijkt vooral bepaald te worden door efficiëntie-overwegingen: zo weinig mogelijk kosten en zo gemakkelijk mogelijk uitvoerbaar. De chemische industrie bijvoorbeeld heeft een groot aantal medewerkers van andere bedrijven (derden) tijdelijk in dienst. Om de introductie van deze werknemers uitvoerbaar te houden, wil men in korte tijd zoveel mogelijk mensen informeren over de mogelijke risico's van het werken in het bedrijf. Daarom is gekozen voor een video die voor de aanvang van de arbeid bekeken kan worden. Daarnaast wordt schriftelijke informatie (samenvatting van de video) verstrekt die de werknemers bij zich moeten dragen zodat zij snel en adequaat kunnen reageren in geval van een ongeval. De betreffende afdelingen zorgen dan voor nadere instructie.

Voor voorlichting over de risico's van een taak en het voorkomen daarvan worden veelal opleidingen georganiseerd waar werknemers een aantekening van krijgen. Organisaties die werknemers uitleen voorzien hen bijvoorbeeld van een paspoort waarin vermeld is welke instructies en opleidingen de werknemer heeft gehad. Zo is snel zichtbaar of de werknemer de vereiste kwalificaties heeft voor de uit te voeren arbeid.

In organisaties met een Kwaliteit- en Milieuzorgsysteem zijn in het kader van certificering procedures en instructies ontworpen, deze documenten worden in de chemische industrie zoveel mogelijk aangepast aan de Arbowet. Dat betekent dat in de procedures en instructies de rechten en plichten van de werknemers benadrukt moeten worden, het aspect gezondheid en welzijn tot uiting moet komen en dat afstemming op de volgens de Arbowet vereiste instructies plaats moet vinden. De accenten liggen immers bij de uitvoering van de Arbowet op de interne klant, de werknemer, terwijl de externe klant centraal staat bij de kwaliteitszorg.

Bij de ziekenhuizen wordt weinig aan taakgerichte voorlichting in het kader van de Arbowet ondernomen. De aanwezige instructies maken deel uit van handboeken zoals het Verpleegkundig handboek. Deze instructies worden in kader van de Arbowet aangepast als verantwoording aan de overheid in het geding is, bijvoorbeeld via het melden van incidenten. Het aanpassen van maatregelen voor 'prik- en snijaccidenten' is daar een voorbeeld van: de accidenten moeten geregistreerd worden voor de arbeidsinspectie.

Bij de gemeente worden bestaande instructies gewijzigd of nieuwe ontworpen daar waar de aard van de werkzaamheden dat vereist. De sector Reiniging en Groen moet bijvoorbeeld instructies hebben voor het dragen van beschermingsmiddelen (handschoenen bijvoorbeeld) en voor het veilig uitvoeren van de werkzaamheden.

Zowel in de ziekenhuizen als in de chemische industrie wordt een voorkeur gegeven aan mondelinge instructies over de risico's verbonden aan de werkzaamheden. Vooral in de chemische industrie zien afdelingsleiders en veiligheidsdeskundigen meer voordelen in het ter plekke mondelinge instructies geven voor 'veilig gedrag' dan in het verstrekken van schriftelijk informatie of het geven van veiligheids-trainingen. Dit omdat volgens hen door directe feedback op onveilige handelingen medewerkers beter beseffen wat de consequenties zijn van dat gedrag voor hun veiligheid en gezondheid.

Volgens de Arbowet moeten werknemers ook op de hoogte gesteld worden van het arbobeleid en de genomen maatregelen voor verbetering van de veiligheid, gezondheid en het welzijn. In de praktijk blijkt dat dit niet structureel plaats vindt. Incidenteel wordt in personeelsbladen aangekondigd dat er een arbojaarverslag ter inzage ligt. Het accent in de voorlichting ligt momenteel op het voldoen aan de wettelijke verplichtingen waarbij de thema's veiligheid en gezondheid meer aandacht krijgen dan het thema welzijn.

De interpretatie van de Arbowet: documentatie of communicatie?

Organisaties proberen in eerste instantie zoveel mogelijk te voldoen aan de wet, zij zijn immers verantwoordelijk voor het ontbreken of onduidelijk zijn van de voorschriften voor het verantwoord uitvoeren van de arbeid. Met de invoering van de Arbowet is qua veiligheid in feite geen totaal nieuwe ontwikkeling in gang gezet, veel eerder gaat het om een opschoning van de veiligheidsvoorschriften die in het kader van de voorloper van de Arbowet, het Veiligheidsbesluit voor fabrieken en werkplaatsen van 1938, ontworpen zijn. Behalve het actualiseren van de bestaande voorschriften, streven organisaties naar aanpassing van de arbozorg binnen de al bestaande kwaliteits- en milieuzorgsystemen (ISO9000; ISO14001). Vanuit die invalshoek ligt het accent op het procedureel vast leggen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Voor de arbozorg bestaat op dit moment geen certificeringssysteem vergelijkbaar met de kwaliteitszorg, de overheid stuurt wel aan op een arbokeurmerk omdat dit de controle door de arbeidsinspectie vergemakkelijkt. Ook de inspectie voor gezondheidszorg stuurt aan op een gestandaardiseerde aanpak van behandelvoorschriften in de vorm van protocollen.

De consequentie van een procedurele aanpak van voorlichting en instructie is dat de nadruk eerder ligt op documentatie dan communicatie. Immers procedures en protocollen lijken eerder middelen te zijn voor de verantwoording van het beleid dan communicatiemiddelen bestemd voor het verkrijgen van het gewenste gedrag. De NEN-ISO-norm (de Nederlandse vertaling van de International Organization for Standardization) geeft ook geen aanknopingspunten voor het ontwerpen van op de praktijk afgestemde procedures. Er wordt in deze normen aangegeven dat organisaties moeten beschikken over procedures en werkinstructies op de werkplek (NEN-

ISO, 4.5) en dat de documenten (onder andere procedures) toonbaar moeten zijn voor derden (afnemers, leveranciers, inspectie).

Ook in de ziekenhuizen worden protocollen gemaakt omdat enerzijds gestreefd wordt naar een standaard aanpak van behandelingen en anderzijds omdat protocollen een dwingender karakter hebben dan de gebruikelijke instructies: een protocol legt namelijk vast wie voor welke acties verantwoordelijk zijn.

Zowel procedures als protocollen lijken primair verantwoordingsdocumenten die als uitgangspunt dienen voor de beheersing en controle van kwaliteitssystemen. Op grond van die documenten kan een vertaling plaats vinden naar werkinstructies op uitvoerend niveau. Maar ook dan geldt dat die vertaalslag pas zinvol is als daadwerkelijk de gebruiker als uitgangspunt wordt genomen voor het ontwerpen van de instructies. In de praktijk blijkt dat vooral in de chemische industrie op operationeel niveau gestreefd wordt naar instructies die afgestemd zijn op de praktijk. Dit probeert men te bereiken door tijdens werkoverleg de uitvoerbaarheid van instructies te bespreken. Als blijkt dat instructies in de praktijk niet werken, kan door afdelingsleiders via afdelingsoverleg geprobeerd worden om de instructies aan te passen aan de werkwijze. De kanttkening die daarbij echter met name door veiligheidsdeskundigen geplaatst wordt, is dat vooral meer ervaren werknemers de risico's niet juist inschatten.

Als procedures en protocollen enerzijds de functie moeten vervullen van verantwoording van het gevoerde beleid en anderzijds de afdelingsleiders moeten motiveren tot het geven van instructies die uiteindelijk moeten leiden tot de benodigde kennis en het gewenste gedrag van de werknemers, dan zijn de afdelingsleiders degenen die de communicatieve vertaalslag moeten maken. Juist de op ISO gebaseerde kwaliteitszorg stelt dat het personeel de kwaliteiten daarvoor moet bezitten. Immers volgens de (NEN)-ISO-normen moet het toezichthoudend en uitvoerend productiepersoneel grondig worden opgeleid in de methodes en vaardigheden om hun taken te vervullen. Dit houdt onder andere in het juist gebruik van apparaten, machines en gereedschappen en het lezen en begrijpen van verstrekte documenten die verband houden met kwaliteit en veiligheid van de werkplek (NEN-ISO norm, 18.1.4). Hieraan zou op grond van artikel 6 en 12 van de Arbowet toegevoegd kunnen worden dat documenten op het gebruik ervan op de werkplek afgestemd moeten zijn.

Hoe vindt evaluatie van de voorlichting en instructie in de praktijk plaats?

In de geconsulteerde organisaties wordt het arbojaarverslag gezien als het middel om te toetsen of uitgevoerd is wat gepland is. Evaluatie van voorlichting en instructie wordt op dezelfde manier benaderd: beoordeeld wordt of de geplande activiteiten gerealiseerd zijn, indien dat niet het geval is dan worden de voorgenomen activiteiten doorgeschoven naar een volgend jaar of geschrapt omdat uitvoering ervan niet meer gewenst is.

Beoordeling van de communicatiemiddelen voor arbovoorlichting en -instructie moet wel plaats vinden in het kader van de verplichte inventarisatie en evaluatie van risico's (de Risico Inventarisatie en Evaluatie). De Arbowet stelt namelijk inventari-

satie en evaluatie van risico's verbonden aan de werkplek en aan het gebruik van gevaarlijke stoffen verplicht. Ook het gebruik van de juiste werkprocedures is onderdeel van die inventarisatie en evaluatie. Mits goed opgezet, biedt een RIE de mogelijkheid om de werkinstructies te beoordelen op de bijdrage ervan aan de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van werknemers. In de praktijk blijkt echter dat de RIE nog niet in alle organisaties uitgevoerd is, bovendien wordt het instrument (nog) niet gebruikt voor het beoordelen in kaart brengen van de instructies op de werkplek.

Het beoordelen van instructies en procedures vloeit momenteel vooral voort uit de certificeringsbehoefte van organisaties. In organisaties met een kwaliteitssysteem moeten procedures en instructies beoordeeld worden door middel van audits. Als een koppeling gelegd is tussen kwaliteitssysteem en arbobeleid dan worden de procedures en instructies die op grond van dat arbobeleid vervaardigd zijn ook in een audit geëvalueerd. Dit houdt in dat nagegaan wordt of de vereiste documenten op de werkplek aanwezig zijn, of ze beantwoorden aan de kwaliteits- en veiligheidseisen en of werknemers handelen volgens de instructies. Dat gebeurt door middel van toetsing aan de kwaliteits- en veiligheidseisen en door inspecties op afdelingen. In de geconsulteerde organisaties blijkt dat alleen binnen de chemische industrie dergelijke audits uitgevoerd worden.

In de ziekenhuizen en bij de gemeente vindt op dit moment nog geen evaluatie in het kader van de kwaliteits- en arbozorg plaats, bij een van de ziekenhuizen is men dat wel van plan maar het huidige kwaliteitssysteem is nog niet zover ingevoerd dat een audit al aan orde is. De huidige protocollen worden niet standaard beoordeeld; incidenteel wel als er tijd voor is. Zo is in een van de ziekenhuizen een checklist gemaakt door de afdeling die 'ziekenhuisbrede protocollen' maakt, deze checklist dient als uitgangspunt voor het beoordelen van de kwaliteit van de instructie in de protocollen. De checklist wordt door medewerkers van een bepaalde afdeling tijdens de werkbespreking ingevuld, vervolgens worden de antwoorden gezamenlijk besproken en vindt discussie plaats over het doel en de uitvoerbaarheid van de instructie in de protocollen. Wegens een tekort aan personeel kan deze opzet echter maar incidenteel uitgevoerd worden.

Binnen de chemische industrie vindt naast het gebruik van audits om procedures en werkinstructies te beoordelen ook beoordeling plaats van arbovoorlichting en -instructie van aannemers. Steeds meer werk wordt uitbesteed aan medewerkers van aannemers. Van deze medewerkers wordt verlangd dat zij de vereiste voorlichting en instructie van hun eigen werkgever gehad hebben. Daarnaast ontvangen zij specifieke voorlichting en instructie van het bedrijf waarvoor zij gaan werken. Om te garanderen dat de ingehuurde werknemers de vereiste voorlichting en instructie van hun werkgever ontvangen hebben, verlangt de chemische industrie dat aannemers dat aan kunnen tonen middels een keurmerk, het VCA-certificaat (Veiligheids Checklist voor Aannemers). Als de aannemer zo'n certificaat heeft dan weet de opdrachtgever dat de werknemers weten hoe zij verantwoord hun taak kunnen uitvoeren. De beoordeling komt dan neer op het controleren of de aannemer voldaan heeft aan de VCA-normen. Dat betekent dat de aannemer moet kunnen aantonen dat de werknemers deel hebben genomen aan instructie over veilig en gezond werken en dat regelmatig werkoverleg gehouden wordt.

De resultaten van de audits en de RIE worden in geen van de geconsulteerde organisaties door de ontwerpers van arbovoorlichting en -instructie gebruikt. Zowel bij een gemeente als bij de chemische industrie worden wel gegevens over de behoefte aan informatie verzameld in het kader van respectievelijk een nul-meting en een jaarlijkse enquête onder het personeel om de tevredenheid te meten. De nul-meting bij de gemeente levert gegevens op over de huidige en de gewenste informatiebehoefte met betrekking tot het arbo- en milieubeleid. De resultaten daarvan zijn gebruikt bij het opstellen van een communicatieplan. De tevredenheids-enquête in de chemische industrie bevat onder andere vragen over de informatiebehoefte, echter de vragen zijn zo algemeen dat niet duidelijk wordt of werknemers tevreden zijn met de informatie die verstrekt wordt om de taak verantwoord uit te kunnen voeren. De resultaten van dergelijke enquêtes bieden dan ook weinig aanknopingspunten voor de ontwerpers van arbovoorlichting en instructie.

Uit de interviews met medewerkers op uitvoerend niveau van de geconsulteerde organisaties komt naar voren dat juist de afstemming van de informatie op kennis, behoefte en werkwijze van uitvoerders problematisch is. Protocollen en instructies blijken bijvoorbeeld onbekend, niet uitvoerbaar of onbegrijpelijk te zijn voor een deel van de werknemers. Ook blijkt dat ontwerpers doorgaans geen informatie verzamelen om de communicatie af te stemmen op de kennis en behoefte van de doelgroep.

Conclusie

Doel van de Arbowet is het garanderen van een acceptabel niveau van veiligheid, gezondheid en welzijn voor werknemers. De overheid streeft er naar dat organisaties op een systematische wijze de arbeidsomstandigheden aanpakken en dat de arbozorg een vast onderdeel wordt van de bedrijfsvoering. De kern van het arbobeleid is de inventarisatie van risico's en het maken van een plan van aanpak dat daarop gebaseerd is. De voorlichting en instructie is een van de middelen om de arbozorg gestalte te geven, het plan van aanpak biedt daar idealiter de aanknopingspunten voor. Op grond van dat plan van aanpak kan bijvoorbeeld een communicatieplan ontworpen worden met richtlijnen voor de aanpak van voorlichting en instructie.

In de praktijk blijkt dat dat alleen bij de gemeente gebeurt. De ziekenhuizen hebben wel communicatieplannen voor de aanpak van de externe communicatie, een van de ziekenhuizen heeft ook een communicatieplan voor de schriftelijke interne communicatie maar deze plannen worden niet gebruikt voor de aanpak van arbovoorlichting en -instructie. In de chemische industrie wordt eveneens een communicatieplan voor de aanpak van de externe communicatie gebruikt. Dat plan dient om richtlijnen te geven voor de communicatie over veiligheid en gezondheid om vooral direct omwonenden 'gerust te stellen'.

Dat er geen interne plannen zijn voor de aanpak van arbovoorlichting en instructie voor medewerkers komt doordat enerzijds communicatiemedewerkers niet betrokken worden bij het ontwerpen van voorlichting en instructie over arbo en anderzijds omdat de lijnverantwoordelijken geen inzicht hebben in de rol van interne communicatie in het bevorderen van veiligheid, gezondheid en welzijn.

Een systematische aanpak van de arbozorg inclusief de voorlichting en instructie houdt ook in dat beoordeling en bijsturing regelmatig plaats vindt. Pas dan zijn de effecten meetbaar van het gevoerde beleid. Voor een effectieve aanpak van voorlichting en instructie in de praktijk zal een accentverschuiving gewenst zijn van het beheersen van de arbozorg middels documenten naar een meer functionele benadering van communicatie waarbij de ontwerpers de werknemers als uitgangspunt nemen voor de te ontwerpen voorlichting en instructie. Op die manier kan voorkomen worden dat de uitvoering van de Arbowet verzandt in documentatie van instructies waar pas bij incidenten blijkt dat ze niet gebruikt worden of niet uitvoerbaar zijn.

Een communicatieve benadering van de verplicht gestelde voorlichting en instructie vereist dat ontwerpers de technieken en vaardigheden bezitten om de communicatie af te stemmen op de gebruikers. Doorgaans worden werkinstructies ontworpen door de lijnverantwoordelijken. Ondersteuning door communicatiemedewerkers vindt nauwelijks plaats. Ook de arbodiensten, die ingeschakeld worden voor deskundige ondersteuning, kunnen dergelijke specifieke kennis niet aanbieden. Toch biedt de praktijk zelf handvatten voor het afstemmen van de vorm en inhoud van de voorlichting en instructie op de werknemers. Vooral in de chemische industrie wordt veel gemeten en geregistreerd, bovendien vinden er geregeld werkplekinspecties plaats. De uitkomsten daarvan kunnen aanwijzingen opleveren voor de afstemming van voorlichting en instructie op de behoefte en kennis van de werknemers. Daarvoor is zowel kennis nodig van het meten van communicatie-effecten als van ontwerpmethoden en technieken die in de praktijk tot succesvolle communicatie leiden. Door middel van onderzoek naar het totstandkomen in de praktijk van voorlichting en instructie kan dergelijke kennis verkregen worden. Op basis van die kennis kunnen dan praktijkaanwijzingen geformuleerd worden.

Literatuur

- Arbowet, Arbobesluit, Arboregeling*. <http://www.nia.tno.nl/aminfo.htm> (resp. 1 jan. 1994, maart 1997).
- Boere, A.H.M. e.a (1997). *Concept-beleidsregels. Stand van zaken per 1 januari 1997*. Alphen aan den Rijn: Samsom BedrijfsInformatie.
- Kwaliteitszorg en normen voor kwaliteitsborging. Richtlijnen voor de keuze en toepassing*. Nederlandse Norm, NEN-ISO 9000, september 1988.
- Arbobesluit Nota van toelichting*. <http://www.xs4all.nl/~wilcodeb/nvt.htm> (21 oktober 1997).
- Centraal College van Deskundigen (1997). *Veiligheids Checklist Aannemers*, versie 1997/01. Leidschendam.

Bijlage: Artikel 6 Arbowet

Voorlichting en onderricht

Artikel 6

1. De werkgever moet ervoor zorgen dat een werknemer wanneer deze voor de eerste keer werkzaamheden voor die werkgever gaat verrichten en voorts zo dikwijls als dit in verband met de veiligheid, de bescherming van de gezondheid en de bevordering van het welzijn in verband met de arbeid noodzakelijk is, doeltreffend wordt ingelicht over de aard van zijn werkzaamheden en de daaraan verbonden gevaren, alsmede over de maatregelen die erop gericht zijn deze gevaren te voorkomen of te beperken.
2. De werkgever moet ervoor zorgen dat aan zijn werknemers doeltreffend en aan hun onderscheiden taken aangepast onderricht wordt verstrekt met betrekking tot de veiligheid, de gezondheid en het welzijn in verband met de arbeid. Zo dikwijls de daarmee opgedane ervaring of gewijzigde werkmethoden of werkomstandigheden daartoe aanleiding geven moet dit onderricht worden aangepast en opnieuw verstrekt.
3. Indien persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking van de werknemers worden gesteld, en indien op werktuigen, toestellen of anderszins beveiligingen zijn aangebracht, moet de werkgever zorgen dat de werknemers op de hoogte zijn van hun doel en werking en de wijze waarop zij deze dienen te gebruiken.
4. De werkgever moet er voor zorgen dat de werknemers doeltreffend worden ingelicht over de wijze waarop de deskundige bijstand, bedoeld in de artikelen 17 tot en met 23b, in zijn bedrijf of inrichting is georganiseerd.
5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot het bepalen in dit artikel.

Interactieve televisie: toekomstmuziek of toekomstige realiteit?

Ard Heuvelman

Inleiding

Op elk gewenst moment van de dag (of nacht) kijken naar een geactualiseerd NOS Journaal. Je eigen mening geven tijdens een discussieprogramma van Paul Witteman. On-line een CD bestellen waarmee tijdens een reclameblok wordt geadverteerd. Zelf meestemmen voor de winnaar van het Eurovisie songfestival. Zie hier een aantal mogelijkheden van interactieve televisie: toekomstmuziek of toekomstige realiteit? In dit artikel wil ik het realiteitsgehalte van deze mogelijkheden inventariseren. Een gevaarlijke bezigheid, want a) de ontwikkelingen op het gebied van interactieve televisie lijken op dit moment tamelijk onvoorspelbaar en b) er heerst een fikse spraakverwarring over wat we nu eigenlijk onder interactieve televisie dienen te verstaan. Laat ik beginnen met een voorzichtige inventarisatie.

De ontwikkelingen van de afgelopen jaren op het gebied van digitale technologie en multimedia hebben een schare van profeten doen opstaan, die menen dat het medialandschap fundamenteel zal veranderen. Dit zou verregaande consequenties kunnen hebben voor de traditionele communicatiesectoren, die hun bestaan vinden in het verschaffen van informatie en amusement: de omroep, de pers en uitgeverijen. Zo zien we heden ten dage een integratie van media, gepaard gaande met een toename van interactieve mogelijkheden, een ontwikkeling die met de term 'convergence' wordt aangeduid. Baldwin e.a. (1996) schrijven hierover: "Convergence is the central symbol of communications for the future – where broadcasting, cable and telecommunications services band together to form the new media world of the future". Waar het om gaat is dat de mogelijkheden van de telefoon, de computer, databestanden, audio- en videotechnologie worden gecombineerd in een geïntegreerd systeem, door Baldwin e.a. omschreven als een 'full service network'. Voor zo'n full service network zou dus een infrastructuur moeten worden gecreëerd, waarin informatiever-schaffers, ontwerpers, software- en hardwarefabrikanten en gebruikers aan hun trekken kunnen komen. Een dergelijke infrastructuur kan in principe in technisch opzicht worden gerealiseerd, maar daar is vandaag de dag alles mee gezegd. Want of alle betrokken partijen kunnen en willen samenwerken, onder wiens beheer en onder welke standaard vormen nog maar enkele van de vele vragen die eerst zullen moeten beantwoord.

In het vervolg zal ik me daar verder niet druk om maken, maar twee partijen in dit proces er uitlichten: de omroep als informatiever-schaffer en de kijkers. Vanuit dit perspectief zal ik de mogelijkheden en moeilijkheden van interactieve televisie (ITV) trachten te belichten. Allereerst zal ik enkele experimenten met ITV de revue laten passeren. Vervolgens ga ik in op het begrip interactiviteit. Daarna zal ik de mogelijkheden voor ITV als omroepmedium belichten in het kader van de uses- and-

gratifications theorie. Tot slot zal ik onderzoeksresultaten presenteren naar de behoefte bij kijkers aan interactieve toepassingen bij live televisie en ander geprogrammeerd aanbod, gevolgd door een aantal voorlopige conclusies met betrekking tot de mogelijkheden van ITV.

ITV experimenten

Het is moeilijk te zeggen wat we nu precies onder ITV dienen te verstaan. Dit heeft uiteraard te maken met het feit dat ITV nog volop in ontwikkeling is en we moeilijk kunnen voorspellen welke vorm of welke vormen zij uiteindelijk aan zal nemen. We kunnen ons echter wel baseren op de experimenten met vormen van ITV die zijn uitgevoerd of nu nog plaatsvinden. Het merendeel van die experimenten wordt in de Verenigde Staten uitgevoerd.

Krasilovsky (1994) beschrijft 17 van zulke experimenten, verricht door telefoonmaatschappijen en kabelexploitanten, zoals Ameritech, Bell, GTE, Time Warner en Viacom. In de meeste van deze experimenten gaat het om ITV-aansluitingen bij enkele tienduizenden huishoudens. De diensten die geleverd worden bestaan in hoofdzaak uit 'video on demand' (speelfilms) en thuis winkelen.

Een aantal experimenten bevatten ook andere typen programma's, zoals een interactieve nieuwsdienst, videospelletjes, elektronische bibliotheken en educatieve programma's. De meest populaire toepassing is echter het thuis opvragen van speelfilms, in wezen een elektronische vervanging van de videotheek. Dit gebeurt via een maandabonnement of via een 'pay-per-view' systeem. Het lijkt erop dat in zo'n systeem elke willekeurige kijker op elk willekeurig moment de favoriete film van zijn of haar keuze kan opvragen, maar zo eenvoudig is het niet. Er zijn nog maar een paar kabelsystemen met een voldoende kanaalcapaciteit en glasvezeltechnologie waar echte 'on demand' toelevering mee benaderd kan worden. In de meeste gevallen is er sprake van 'near video on demand', waarmee bedoeld wordt dat behoorlijk lange wachttijden eerder regel dan uitzondering zijn. Hierbij wordt een film op meerdere kanalen op verschillende tijdstippen gestart. De kijker heeft dan geen controle over het verloop van het kijkgedrag, kan niet terug- of vooruitspoelen en geen pauzes inlassen. Zo kan toiletbezoek er toe leiden dat de kijker een half uur moet wachten voor hij de film op een ander kanaal weer kan oppikken zonder iets te missen.

Schwartz (1995) doet op hilarische toon verslag van zijn rondgang door de ITV experimenten in de VS. Opvallend vindt hij de slechte kwaliteit van de aangeboden diensten, die meestal overtroffen wordt door de 'traditionele' leveranciers van films (videotheken), postorderbedrijven (catalogi) en spelletjes. Proeven in andere landen stemmen tot nu toe ook niet tot veel optimisme over de slaagkansen van ITV. In Nederland is van de omroepen met name de TROS actief op dit terrein. Vanaf november 1994 is bij de start van een aantal programma's de mededeling 'Dit programma is interactief' op het scherm te zien geweest. Die mededeling gold alleen een aantal kijkers in Amersfoort en enkele plaatsen in Overijssel die, voorzien van een speciale decoder en afstandsbediening, konden reageren tijdens programma's als Love letters, Natte neuzen en de TV Show. Deze kijkers konden zelf meedoen met kwisvragen of hun mening geven tijdens talkshows (Van Dijk, 1995). Ook de STER is met een dergelijk systeem actief, waarbij de kijker direct op speciale aanbiedingen

kan reageren. In de Rotterdamse wijk Hoogvliet kregen abonnees de beschikking over een extra kanaal met 'video on demand' speelfilms, thuis winkelen via postorderbedrijf Wehkamp, een boodschappen besteldienst van de supermarkt en een soort babbelbox. De resultaten vielen nogal tegen, d.w.z. de commerciële opbrengsten waren gering (Van Dijk, 1995).

Wat bij al deze experimenten opvalt, is dat de kijker niet in de gelegenheid wordt gesteld om zelf in te grijpen in de programma's. Kijkers kunnen de uitzendingen niet zelf beïnvloeden. Volgens Pavlik (1996) gaat het bij deze experimenten dan ook voornamelijk om een uitbreiding van selectiemogelijkheden bij de kijkers, en niet om een daadwerkelijke vergroting van interactieve mogelijkheden. Twee vragen zouden zich nu kunnen aandienen:

- Wat bedoelen we met interactiviteit als het om televisie gaat?
- Zit de kijker wel op ITV te wachten?

Ik zal deze vragen nu in volgorde trachten te beantwoorden.

Interactiviteit

Van het begrip interactiviteit bestaan zoveel verschillende definities, dat het in het bestek van dit artikel ondoenlijk is om daar op in te gaan (zie voor een overzicht Hanssen e.a., 1996). Ik zal daarom hier alleen wat algemene lijnen in het denken over interactiviteit uitlichten. Laat ik dit toelichten aan de hand van het volgende voorbeeld. Williams e.a. (1988) definiëren interactiviteit als de mate waarin de deelnemers aan het communicatieproces controle hebben over dat proces en daarin van rol kunnen wisselen. Uit deze definitie blijkt dat interactiviteit een communicatieproces vooronderstelt (Rafaeli, 1988). Bovendien valt op dat menselijke face to face communicatie kennelijk als de standaard geldt, wat zou kunnen blijken uit het kunnen uitoefenen van controle over het proces en de mogelijkheid van rolwisseling tussen zender en ontvanger. Het probleem is echter dat er vele verschillende vormen van communicatie bestaan, en dat er ook talloze definities over het begrip communicatie zijn opgesteld (zie bijvoorbeeld Scholten, 1996). Het wederzijds uitwisselen van boodschappen, zoals dat in een face to face communicatieproces kan voorkomen, is in vele vormen van communicatie niet het doel van het proces, laat staan haalbaar. Bij gemedieerde communicatie, ook als het multimedia betreft, worden de interactieve mogelijkheden altijd beperkt door de begrenzingen van het systeem, door de speelruimte die er door ontwerpers is ingestopt. En het is daarbij schier onmogelijk om de rijkdom aan informatie van face to face communicatie, zoals bijvoorbeeld nonverbale informatie, in zo'n systeem te verwerken.

Communicatie met multimediasystemen, ook wel face to interface communicatie genoemd, kan dus nooit de symmetrie tussen zender en ontvanger van face to face communicatie bereiken. Toch wordt hier wel zoveel mogelijk naar gestreefd, een streven dat Jones (1995) omschrijft als het 'conversational ideal' van face to interface communicatie.

Gegeven het bovenstaande lijkt het verstandiger om interactiviteit eerder als een relatief dan als een absoluut begrip op te vatten, afhankelijk van de situatie en de vorm waarin communicatie plaatsvindt. Beperken we ons tot face to interface communicatie, waar we voor het gemak ITV onder zullen scharen, dan zouden we de

volgende vormen van interactiviteit kunnen onderscheiden, uitgaande van het perspectief van de gebruiker:

- converseren
- reageren
- selecteren

Met converseren bedoel ik de uitwisseling van boodschappen, waarbij getracht wordt het 'conversational ideal' (Jones, 1995) te benaderen. Voorbeelden met face to interface communicatie zijn videoconferencing, email en chatten.

Reageren heeft betrekking op reacties van gebruikers op vragen uit het systeem, bijvoorbeeld digitale vragenlijst of CD-i.

Bij selecteren gaat het erom dat de gebruiker kan vinden wat hij zoekt en in hoeverre het systeem het zoekgemak ondersteunt. Voorbeelden zijn menu's en links.

We zullen nu nagaan in hoeverre ITV van deze interactiviteit gebruik kan maken en of de gebruiker, de kijker, daar behoefte aan heeft. Daartoe verdiepen we ons eerst in wat bekend is over het kijkgedrag.

Kijkgedrag

Door het toegenomen aanbod aan informatie en de mogelijkheden die nieuwe media bieden, is het traditionele transmissiemodel van gemedieerde communicatie (zender – boodschap – ontvanger) aan steeds verdere slijtage onderhevig. Beter is wellicht om van aanbieders, informatie en gebruikers te spreken. Bepalen in de traditionele opvatting en bij het traditionele gebruik de zenders zowel de inhoud van de boodschap, het tijdstip van verzending en het tempo van het aanbod, bij de nieuwere media zullen gebruikers steeds meer controle op deze zaken kunnen gaan uitoefenen. We zien dit verschijnsel in allerlei sectoren van externe communicatie optreden, of het nu gaat om de amusementsindustrie, de pers, reclame of omroep: de markt versnipperd in toenemende mate. Het aanbod kan niet meer straffeloos worden afgestemd op een 'collectieve' smaak van het grote publiek. Individuele voorkeuren zullen een steeds belangrijker rol gaan spelen.

Als het om televisiekijkgedrag in Nederland gaat, zijn deze ontwikkelingen de afgelopen jaren in de hand gewerkt door culturele veranderingen zoals de ontzuiling, de enorme uitbreiding van kabelnetten, de vercommercialisering van de omroep en een toegenomen slag om de kijkersgunst (Heuvelman, 1994). Tegenwoordig wordt door alle lagen van de bevolking heen televisie gekeken met de afstandsbediening vlak bij de hand en wordt met name door jongeren veelvuldig gezapt (Oomens e.a., 1993). Gegeven deze ontwikkelingen is het niet verwonderlijk dat de 'uses and gratifications' benadering van media (Rubin, 1983) zich in een hernieuwde belangstelling mag verheugen. Deze benadering houdt in dat gebruikers worden gezien als actief bij de selectie en verwerking van media-inhouden op grond van behoeften die hierdoor vervuld worden. In Nederland is in de jaren tachtig door Vierkant (1987) een groot-schalig kwantitatief onderzoek uitgevoerd naar motieven om televisie te kijken. Een steekproef, representatief voor de Nederlandse bevolking, werd tientallen uitspraken voorgelegd, waaruit via factoranalyse zes hoofdmotieven voor televisiekijken konden worden gedestilleerd:

- televisiekijken als ontspanning en vermaak

- televisiekijken voor informatie
- televisiekijken als surrogaat voor gezelschap
- televisiekijken als tijdverdrijf
- televisiekijken als ontsnapping, om dagelijkse zorgen te vergeten
- televisiekijken uit sociale gronden, om ervaringen uit te kunnen wisselen

Naarmate een programma aan meerdere behoeften kan voldoen, zal vanuit deze optiek het publiek van dat programma ook groter en gevarieerder zijn. Dit is waarschijnlijk een verklaring voor het succes van mix-programmaformules zoals infotainment (Heuvelman, 1997).

Of een uitbreiding van interactieve mogelijkheden (naast de afstandsbediening) invloed zal hebben op het gemakkelijker kunnen bevredigen van deze kijkbehoeften is natuurlijk een open vraag. Lee & Lee (1995) hebben geprobeerd antwoorden op deze vraag te vinden in een meer kwalitatief georiënteerd onderzoek onder Amerikaanse televisiekijkers. De conclusies van dat onderzoek wijzen er op dat we de stabiliteit van het huidige kijkgedrag niet mogen onderschatten en ons niet blind moeten staren op wat in technisch opzicht allemaal mogelijk is. De conclusies van Lee & Lee kunnen namelijk als volgt worden samengevat.

- De meeste kijkers hebben, naast behoefte aan informatie, behoefte aan ontspannende programma's waar op een ontspannen manier naar gekeken kan worden.
 - De meeste kijkers hebben een bepaald kijkgedrag ontwikkeld dat waarschijnlijk moeilijk doorbroken kan worden door programma's te introduceren die interactiviteit vereisen.
 - Ontspanning en stemmingsverbetering zijn zeer belangrijke 'opbrengsten' van televisiekijken en die kunnen waarschijnlijk het beste gerealiseerd worden als er geen beroep wordt gedaan op interactie.
 - Televisie is bijzonder succesvol als een verhalend medium (soaps!) waar interactie weinig aan zal kunnen toevoegen.
 - De meeste kijkers houden ervan te praten over gedeelde televisie-ervaringen, die moeilijk zijn te bereiken met een zeer interactieve, individuele programmering.
- Lee & Lee besluiten met de stelling dat nieuwe toepassingen van televisie niet noodzakelijk het einde van televisie, zoals we die nu kennen, zullen betekenen aangezien kijkers behoefte aan 'passief' kijkgedrag zullen blijven houden. Televisie, zoals we die nu kennen, is een zeer succesvol medium gebleken en het zal uiterst moeilijk worden om andere kijkgedragingen te creëren.

Onderzoek in Nederland

In 1996 zijn bij de NOS twee onderzoeken uitgevoerd naar de waardering van interactieve toepassingen van televisie: een kwalitatief onderzoek naar de mogelijkheden van een interactief nieuwsprogramma (Elberse, 1996) en een kwantitatief onderzoek (ongepubliceerd) naar de waardering van een aantal interactieve toepassingen in vier programmagenres.

In het onderzoek naar de mogelijkheden van een interactief nieuwsprogramma werd de respondenten een demo getoond van een 'interactief NOS journaal'. In een krachtige multimedia PC met touch screen bediening was de harde schijf volgeladen met diverse berichten uit het NOS journaal. Hiermee werd respondenten een beeld

geschetst van een ITV toepassing die op elk moment opvraagbaar is, waarin nieuwsfragmenten ter plekke door de kijkers zelf of door het systeem op basis van vooraf aangegeven persoonlijke voorkeuren kunnen worden geselecteerd en waarin nieuwstems aan de hand van trefwoorden kunnen worden gezocht. Naar aanleiding van de resultaten concludeert Elberse (1996) het volgende.

- De behoefte aan een interactief nieuwsprogramma is nu (nog) niet duidelijk aanwezig.
- De oordelen over het systeem zijn over het algemeen positief.
- Het lijkt mogelijk een behoefte voor een dergelijke interactieve toepassing te creëren.
- Als belangrijkste voordeel wordt het zelf kunnen bepalen van het tijdstip van kijken gezien.
- Veelgenoemde nadelen zijn het ontbreken van de mogelijkheid snel berichten te kunnen 'scannen' en het tempo te kunnen bepalen.
- Veel kijkers zijn terughoudend als het gaat om het zelf selecteren van nieuwstems, zij laten dit liever aan journalisten over.
- Het lijkt waarschijnlijk dat een interactief nieuwsprogramma vooral geschikt is voor individueel gebruik en minder voor samen kijken, bijvoorbeeld in gezinsverband.

Elberse geeft het advies om bij de ontwikkeling van interactieve nieuwsprogramma's het concept van de huidige krant als uitgangspunt te kiezen. Het is echter de vraag of dat in omroepverband zou moeten gebeuren, aangezien het Internet hier een beter platform zou kunnen bieden, gegeven ook het succes van daarop opererende interactieve nieuwsdiensten als Pointcast en CNN Interactive.

Naar de waardering van interactieve toepassingen bij een aantal andere programmagenres deed de afdeling Kijk- en Luisteronderzoek van de NOS een telefonisch onderzoek onder 280 Nederlanders. Zij kregen een aantal interactieve toepassingen voorgelegd van vier programmagenres: een evenement (voorbeeld Eurovisie Songfestival), een talkshow (voorbeelden Rondon 10, de Ronde van Witteman), een spelprogramma (voorbeelden Tien voor taal, Twee voor twaalf) en een vervolgverhaal in serie (zoals Goede tijden slechte tijden). Het gaat hierbij om interactieve toepassingen bij live televisie en geprogrammeerd aanbod, d.w.z. met een vaststaand uitzendtijdstip. De interactieve toepassingen werden gerangschikt in vier categorieën, namelijk:

1. beeldmanipulatie: zelf camerastandpunt bepalen, kiezen uit shots (wie of wat komt in beeld?), mogelijkheid van herhalingen ;
2. informatie: achtergrondinformatie over mensen, gebeurtenissen, statistieken, eerdere afleveringen, archief;
3. eigen mening geven: mening over discussievraag, niveau, moeilijkheid, waardering van programma;
4. actie ondernemen: iets bestellen, contact met organisaties opnemen, wedden op de afloop.

Gevraagd werd een waardering van elk van deze toepassingen bij elk van de vier programmagenres te geven in de vorm van een rapportcijfer. De gemiddelde waarderingcijfers variëren van 5.6 (actie), 6.0 (beeldmanipulatie en mening) tot en met 6.1 (informatie). Over de programmagenres heen beschouwd, wordt interactiviteit bij

een talkshow het hoogst gewaardeerd (6.9), daarna evenement (6.1), spelprogramma (5.9) en vervolgserie (slechts 4.8). Nadere analyses (meervoudige regressie-analyse met een reeks achtergrondvariabelen) laten onder andere het volgende zien.

- De mate van computergebruik en internetervaring zijn niet van invloed op de scores.
- De factor leeftijd is van invloed op de waardering van alle toepassingen (hoe jonger de respondent, hoe hoger de waarderingscijfers).
- De factor opleidingsniveau is van invloed op de waarderingscijfers voor eigen mening geven en actie ondernemen, maar in een wellicht niet verwachte richting (lager opgeleiden waarderen deze toepassingen hoger dan hoger opgeleiden).

Uit deze gegevens kan worden afgeleid, dat ITV toepassingen op korte termijn weinig kansrijk zullen zijn, maar op de langere termijn wellicht wel.

Voorlopige conclusies

Hoewel er technisch allerlei interessante zaken mogelijk zijn met nieuwe multimedia, blijkt uit het weinige onderzoek dat naar de mogelijkheden van ITV is verricht dat het publiek (nog) bepaald niet zit te wachten op deze toepassingen. Lee & Lee (1995) concluderen naar aanleiding van hun onderzoek dan ook: "...that it is easy to lose perspective in the face of technological possibilities". Televisie zoals we die nu kennen is kennelijk niet voor niets een van de meest succesvolle media (naast de zaktelefoon). Het mogelijke succes van ITV in de toekomst wordt in ieder geval niet uitsluitend bepaald door technologische innovatie. Er zal voor succesvolle toepassingen terdege rekening gehouden moeten worden met behoeften, gewoonten en verwachtingen bij de kijkers. De toepassingen waar tot op heden mee is geëxperimenteerd of die zijn bevestigd lijken op korte termijn niet bijzonder succesvol te kunnen worden. Wellicht zal het nog jaren duren eer de generatie die nu wordt opgevoed met interactieve multimedia voldoende open zal staan voor ITV.

Maar wellicht is het nog te vroeg om nu al harde conclusies over de slaagkans van ITV te trekken. Het gebruik van het World Wide Web laat, zeker in de VS, zien dat er een duidelijk potentieel voor interactieve multimedia is. Zelfs als gebruikers lang moeten wachten op verbindingen en de audio- en videocomponenten van zo'n systeem nog in het stenen tijdperk verkeren. Wel kan worden geconcludeerd dat er tot op heden geen goede manier is gevonden om interactiviteit met het medium televisie aan te boren. Voorlopig durf ik wel de stelling aan, dat toekomstige ITV toepassingen de traditionele media nooit geheel zullen vervangen.

Literatuur

- Baldwin, T.F., Stevens McVoy, D. & Steinfeld, Ch.(1996). *Convergence. Integrating media, information and communication*. Thousand Oaks CA: Sage.
- Dijk, M. van (1995). Interactieve televisie. *Tele-PC*, 3.
- Elberse, A. (1996). *Kijken in de toekomst. Een onderzoek naar de acceptatie van nieuwe vormen van televisie door consumenten*. Amstelveen: KPMG.
- Hanssen, L., Jankowski, N.W. & Etienne, R.(1996). Interactivity from the perspective of communication studies. In N.W. Jankowski & L. Hanssen (Eds.). *The contours of multimedia. Recent technological and empirical developments*. Luton: John Libbey Media.

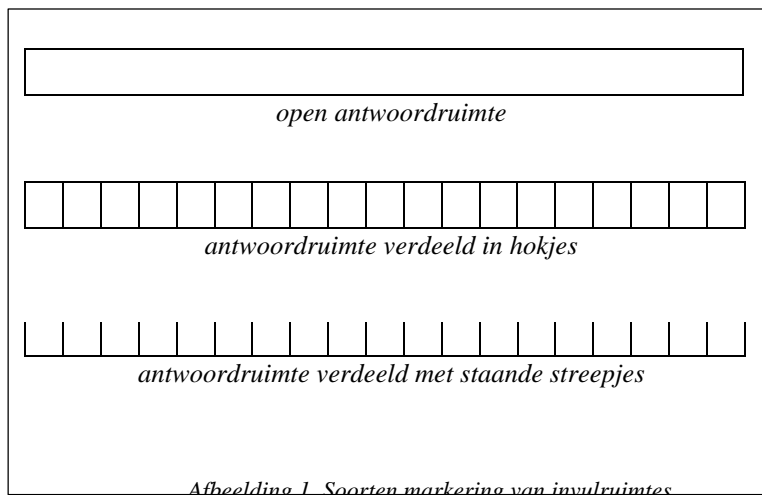
- Heuvelman, A. (1994). Communication science and broadcasting in the Netherlands. In D. French & M. Richards (Eds.). *Media education across Europe*. London: Routledge.
- Heuvelman, A. (1997). Educational programmes and people's viewing behaviour in the Netherlands. In M. Meyer (Ed.). *Educational television. What do people want? Proceedings of a European conference*. Luton: John Libbey Media.
- Jones, S.G. (1995). Understanding community in the information age. In S.G. Jones (Ed.). *Cybersociety: Computer-mediated communication and community*. Thousand Oaks CA: Sage.
- Krasilovsky, P. (1994). Interactive television testbeds. Telephone company and cable operator projects. [Http://www.benton.org/Catalog/Working7/working7.html](http://www.benton.org/Catalog/Working7/working7.html).
- Lee, B. & R.S. Lee (1995). How and why people watch TV: Implications for the future of interactive television. *Journal of Advertising Research*, 35(6), 9-18.
- Oomens, W.J., H.C.A. Roest & M.A. Vaessen (1993). Schakelgedrag op de Nederlandse televisie. *Tijdschrift voor marketing*, 27(12), 51-58.
- Pavlik, J.V. (1996). *New media technology: cultural and commercial perspectives*. Boston: Allyn and Bacon.
- Rafaelli, S. (1988). Interactivity. From new media to communication. In R.P. Hawkins, J. Wiemann & S. Pingree (Eds.). *Advancing communication science. Merging mass media and interpersonal processes*. Newbury Park CA: Sage.
- Rubin, A.M. (1983). Television uses and gratifications: the interaction of viewing patterns and motivations. *Journal of Broadcasting*, 27(1), 37-51.
- Scholten, O. (1996). Masscommunicatie. In B. Klandermans & E. Seydel (Red.). *Overtuigen en activeren. Publieksbeïnvloeding in theorie en praktijk*. Assen: Van Gorcum.
- Schwartz, E.I. (1995). 'People are supposed to pay for this stuff?' *Wired*.
- Vierkant, P. (1987). *Televisiekijkers in Nederland. Een onderzoek naar het televisiekijkgedrag van de Nederlandse bevolking*. Dissertatie. Rijksuniversiteit Groningen.
- Williams, F., Rice, R.E. & E. Rogers (1988). *Research methods and the new media*. New York: Free Press.

Zin en onzin van handschriftinstructies

Carel Jansen & Judith Mulder

Tijdens de revisie van een formulier ontstond een discussie over de zin van instructies voor het handschrift dat invullers moeten hanteren. Volgens de opdrachtgever zouden verwerkers er baat bij hebben dat invullers geïnstrueerd worden hun antwoorden te noteren in blokletters, en wel binnen voorgestructureerde antwoordruimtes. Maar zijn formulieren mét zulke instructies nu echt effectiever en efficiënter te verwerken dan formulieren zonder? En hoe gaan invullers eigenlijk met dergelijke instructies om?

Hoe zinvol is het om op een formulier expliciet te vermelden dat de gegevens in blokletters moeten worden ingevuld? Wat is het effect van grafisch voorgestructureerde antwoordruimtes? Vanuit het perspectief van de invuller is het helder. Die wordt alleen maar gehinderd als die in zijn (of haar) schrijfmogelijkheden wordt beperkt. Uit onderzoek van Barnard & Wright (1976) en Barnard, Wright & Wilcox (1978) bleek dat het proefpersonen significant méér tijd kostte om in voorgestructureerde antwoordruimtes te schrijven, dan in open antwoordruimtes. Helemaal lastig bleken antwoordruimtes die met staande streepjes onderaan de lijn waren onderverdeeld. Antwoordruimtes met zulke streepjes kostten significant méér tijd dan antwoordruimtes die in hokjes waren verdeeld. Dat gold zowel voor het schrijven van namen als voor het noteren van alfanumerieke codes.



Hoe helder de uitkomsten uit de experimenten van Barnard et al. ook mogen zijn, daarmee is het pleit nog niet helemaal beslecht. Denkbaar is immers dat de extra tijd

die invullers besteden bij het schrijven in de voorgestructureerde antwoordruimtes leidt tot beter verwerkbaarere resultaten. Vanuit het perspectief van de organisatie zou dat de keuze voor voorgestructureerde antwoordruimtes kunnen rechtvaardigen.

Ook aan dit aspect werd in het onderzoek van Barnard et al. aandacht besteed. In de beschreven experimenten werd voor de verschillende typen antwoordruimtes gemeten hoe snel de proefpersonen handgeschreven namen konden lezen, en hoe snel zij de correctheid van handgeschreven alfanumerieke codes konden controleren aan de hand van een getypte lijst. De resultaten van deze lees- en controle-experimenten bleken consistent met de resultaten van de schrijfexperimenten: de resultaten vielen steeds uit in het voordeel van de variant met open antwoordruimtes.

Toch spreekt het bij dit lees- en controleonderzoek niet helemaal vanzelf welke conclusies daar voor de praktijk uit moeten volgen. Bij echte verwerkingstaken speelt behalve *snelheid* immers ook *correctheid* een belangrijke rol. En *verwerken* betekent behalve *lezen en controleren* ook het *overtikken* van de gegevens in een computerprogramma. Voor een volledig inzicht in het effect van expliciete handschriftinstructies en voorgestructureerde antwoordruimtes moet ook naar andere taken en daarmee corresponderende variabelen worden gekeken. In de woorden van de onderzoekers zelf (Barnard & Wright, 1976): “Naturally, a full evaluation of the use of spaced character formats will require assessment of both speed and accuracy together with their trade off in specific tasks” (p. 91).

De verwerker aan het werk

Aansluitend bij het onderzoek van Barnard et al. onderzochten wij in welke mate handschriftinstructies op een formulier bijdragen aan foutloze en snelle verwerking van ingevulde gegevens. Hierbij gingen we ervan uit dat gegevens nog steeds handmatig moeten worden overgetikt. Automatische verwerking van met de hand ingevulde formulieren met open vragen is nog toekomstmuziek. Ook de meest moderne OCR (Optical Character Reading)-apparatuur is nog niet in staat handgeschreven alfanumerieke gegevens binnen een acceptabele foutenmarge te lezen. Het lezen van handgeschreven *numerieke* gegevens behoort al wel tot de mogelijkheden; hierbij herkent de apparatuur 90 tot 95% van de gegevens correct. Een organisatie als Interpay (voorheen BankGirocentrale) die dagelijks 800.000 tot 1.000.000 met de hand ingevulde overschrijvingsformulieren verwerkt, werkt voor de numerieke gegevens met dit soort apparatuur, maar alle overige gegevens worden ook hier nog handmatig verwerkt.¹

Operationalisering

In ons experiment maakten we gebruik van een concept-formulier van de Nederlandse Spoorwegen: een testversie van het aanvraagformulier voor de Voordeelurenkaart (verder: het ‘NS-formulier’). Daarnaast gebruikten we een eigen formulier waarop onder meer een rapportcijfer voor het concept-formulier van de NS kon worden ingevuld (verder: de ‘vragenlijst’). Het NS-formulier werd samen met de

¹ Aldus recente mondelinge informatie van een zegspersoon van Interpay.

vragenlijst ingevuld in een gebruikstest-situatie.² Het NS-formulier bevatte geen handschriftinstructies (zie afbeelding 2). De vragenlijst daarentegen bevatte zowel de verbale instructie *Vul de vragen met blokletters in!*, als een grafische voorstructurering van de antwoordruimtes door staande streepjes op de antwoordlijnen (zie afbeelding 3). In ons experiment betrokken we alleen de naam-adres-woonplaats (NAW)-gegevens; bij de overige vragen ging het namelijk bijna altijd om meerkeuze-antwoorden.

Afbeelding 2. Ingevulde NAW-vraag uit het NS-formulier

Afbeelding 3. Ingevulde NAW-vraag uit de vragenlijst

Bij het scoren van de verwerkte NAW-gegevens verstonden we onder een *verwerkingsfout* een fout die was gemaakt bij het overtikken van de gegevens. We beperkten ons daarbij tot die tikfouten die niet door software automatisch kunnen worden

² Proefleiders bij dit onderzoek, dat was gericht op invulproblemen, waren Mariecke Schipper en Anne Ouweneel.

hersteld. Als de invuller in werkelijkheid *A. van Dillen* heette bijvoorbeeld, en die naam werd ingetikt als *A, van dillen* werd dat niet als tikfout beschouwd. Softwarematig kan de komma na elke initiaal immers automatisch in een punt worden veranderd, en kan ook de eerste letter van de achternaam in een kapitaal worden omgezet. We beschouwden het wel als een fout als de verwerker in het gegeven voorbeeld de naam *A. van Dillen* als *A. van Diellen* overtikte: daar is geen programma tegen opgewassen. Onder *verwerkingstijd* verstaan we het aantal seconden dat nodig was om de complete NAW-gegevens van het formulier in te tikken. De proefleider, die steeds aanwezig was, registreerde de verwerkingstijd.³

Proefpersonen

De invullers van de formulieren waren proefpersonen die betrokken waren bij de gebruikstest van het NS-formulier. Deze groep bestond uit achttien vrouwen en tien mannen. Veertien proefpersonen waren ouder dan zestig, de overigen varieerden in leeftijd van 28 tot 56 jaar.

De verwerkers waren vijf ervaren professionals: twee NS-medewerkers van de afdeling die dit soort formulieren verwerkt, en drie ervaren secretaresses (twee werkzaam op de Universiteit Twente, één op de Universiteit Utrecht).

Procedure

De invullers werd individueel gevraagd eerst op het ene formulier (onder meer) hun NAW-gegevens in te vullen, dan op het andere formulier. De volgorde waarin de formulieren werden aangeboden wisselde: zestien proefpersonen vulden eerst de NAW-gegevens op de vragenlijst in, twaalf proefpersonen vulden eerst het NS-formulier in. De verwerkers kregen de ingevulde formulieren in willekeurige volgorde stuk voor stuk aangereikt (de volgorde was dus voor elke verwerker verschillend), met het verzoek de NAW-gegevens over te tikken in een standaard tekstverwerkingsprogramma (Word 6.0).

Resultaten

De belangrijkste uitkomsten in dit onderzoek betreffen vanzelfsprekend de relatie tussen *formulier (met of zonder handschriftinstructie)* enerzijds en *aantal invoerfouten en invoertijd* anderzijds. Voordat daarover zinvolle uitspraken gedaan kunnen worden, moet er echter duidelijkheid zijn over de betrouwbaarheid van de metingen op de afhankelijke variabelen. Anders gezegd: er moet antwoord worden gegeven op de vraag hoe sterk de interne consistentie is van de waarnemingen bij de afhankelijke variabelen over de vijf dataverwerkers en de 28 invullers. Een veel gehanteerde maat daarvoor is *Cronbach's alfa*, die kan variëren van 0 (geen samenhang) tot 1 (maximale samenhang). In tabel 1 staan de waarden die voor de afhankelijke variabelen gevonden werden.

³ Proefleiders in deze fase van het experiment waren de auteurs van dit artikel.

Tabel 1. Waarden van Cronbach's alfa

	ffz	tfz	ffm	tfm
Cronbach's alfa	0.65	0.77	0.59	0.66

ffz: fouten bij formulier zonder handschriftinstructie (NS-formulier)

tfz: benodigde tijd bij formulier zonder handschriftinstructie (NS-formulier)

ffm: fouten bij formulier met handschriftinstructie (vragenlijst)

tfm: benodigde tijd bij formulier met handschriftinstructie (vragenlijst)

Cronbach's alfa wordt in het algemeen als bevredigend beschouwd bij een waarde van 0.70 of hoger. Die wordt hier in één geval bereikt: bij de variabele *tfz*: benodigde tijd bij formulier met handschriftinstructie. De andere waarden variëren van 0.59 tot 0.66. Gegeven het relatief geringe aantal dataverwerkers (vijf) dat tot nu toe in dit onderzoek is betrokken, beschouwen we ook deze waarden voorlopig als hoog genoeg om een zinvolle variantie-analyse gericht op het verband tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen uit te kunnen voeren.

Gelet op het gegeven dat er in dit experiment sprake was van vier afhankelijke variabelen (zie tabel 1), waarbij voor vijf cases (de dataverwerkers) steeds 28 waarnemingen werden verzameld, is bij de statistische analyse gekozen voor een *general linear model* analyse voor *repeated measures* (SPSS 7.5). Als onafhankelijke variabelen golden daarbij *formulier* (twee waarden: met en zonder handschriftinstructie) en *invuller* (28 waarden). Tabel 2 bevat de gevonden hoofd- en interactie-effecten.

Tabel 2. Uitkomsten variantie-analyse

	foutscores	tijdscores
hoofdeffect formulier	F=0.375 (df=1) p=0.573	F=0.170 (df=1) p=0.901
hoofdeffect invuller	F=4.476 (df=27) p<0.001	F=2.287 (df=27) p=0.01
interactie-effect formulier*invuller	F=1.687 (df=27) p=0.320	F=3.160 (df=27) p<0.001

Tabel 2 laat zien dat er geen significant hoofdeffect is gevonden van de variabele *formulier*, noch op invoerfouten noch op bestede tijd. Met andere woorden: het experiment geeft geen aanleiding om te menen dat de instructie om in blokletters in te vullen, invloed heeft op het aantal fouten dat er bij de verwerking van een formulier wordt gemaakt of op de tijd die er voor die verwerking nodig is. Een blik op de gemiddelde scores en de standaarddeviaties (tabel 3) leert ook dat de in de steekproef gevonden verschillen in fout- en tijdscores erg klein zijn.

Tabel 3: Fout- en tijdscores voor de twee formulieren

	foutscore	tijdscore
zonder handschriftinstructie	gemiddelde: 0.3571 standaarddeviatie: 0.1768	gemiddelde: 17.6429 standaarddeviatie: 1.8079
met handschriftinstructie	gemiddelde: 0.3071 standaarddeviatie: 0.1227	gemiddelde: 17.8143 standaarddeviatie: 1.4567

Uit tabel 2 hierboven blijken overigens wel significante hoofdeffecten van de variabele *invuller*. De conclusie die daaruit volgt, is weinig schokkend. Er bestaan nu eenmaal grote verschillen in de leesbaarheid van individuele handschriften, welke schriftsoort er ook wordt gehanteerd. Los daarvan kunnen ook de lengte en de complexiteit van NAW-gegevens van individuele invullers nogal variëren. Wie de gegevens moet overtypen van *J.L.C. Olde Agterhuis - Vennegoor of Hesselink, Pastoor Velthuijsestraat 33, 2651 GR Berkel en Rodenrijs* zal daar waarschijnlijk langer over doen, en heeft een grotere kans op fouten dan wanneer het gaat om *Henk Vos, Brem 2, 5684 PB Best*. Dat voor de hand liggende idee wordt bevestigd door de gevonden significante hoofdeffecten.

Iets verrassender is misschien dat er voor de variabele *tijdscore* ook een significant interactie-effect van *formulier*invuller* is gevonden. Maar het is niet gemakkelijk daar direct een zinvolle betekenis aan toe te kennen. Het is immers op zichzelf niet erg informatief dat de gegevens van sommige invullers sneller verwerkt kunnen worden wanneer ze zijn ingevuld op een formulier met handschriftinstructie, terwijl de gegevens van andere invullers juist vlotter kunnen worden overgetikt van een formulier zonder handschriftinstructie. Interessant wordt het pas als er een systematisch en interpreteerbaar verschil zou tussen de betrokken groepen invullers. Voor een nadere analyse op dit punt zijn echter meer data gewenst. Bij een andere gelegenheid hopen we hierop terug te komen.

Heeft de aan- of afwezigheid van de instructie om in blokletters te schrijven invloed op de verwerkbaarheid van de formulieren? Die kwestie, die als uitgangspunt van dit onderzoek diende, lijkt voorlopig beslecht. Er is geen effect gebleken van formuliersversie, noch op verwerkingsfouten, noch op verwerkingstijd. Maar hoe valt deze uitkomst te verklaren? Een mogelijke oorzaak ligt in het feitelijke gedrag van de invullers. Denkbaar is immers dat die zich minder door de instructie hebben laten sturen dan de bedoeling was. Om dat na te gaan is het feitelijk gekozen handschrift in verband gebracht met het formulier dat werd ingevuld (tabel 4).

Tabel 4. Relatie tussen handschriftinstructie en feitelijk gebruikt handschrift

	geen handschriftinstructie	wel handschriftinstructie
blokletters	20 (71.4%)	24 (85.7%)
schuinschrift	4 (14.3%)	2 (7.1%)
combinatie blokletters en schuinschrift	4 (14.3%)	2 (7.1%)

$\chi^2 = 1.70$
(df=2)
p=0.428

De resultaten spreken heldere taal. Er is geen sprake van een significant verband tussen de aan- of afwezigheid van handschriftinstructie op het formulier en het handschrift dat invullers feitelijk hanteren. In een ruime meerderheid van de gevallen kiest de invuller voor blokletters –of dat nu wel of niet expliciet gevraagd wordt.

Niet uitgesloten mag worden dat dat deels of geheel lag aan de experimentele situatie. Denkbaar is immers dat de volgorde waarin de formulieren moesten worden ingevuld, ertoe leidde dat het handschrift dat op het eerst aangeboden formulier moest worden gebruikt, ook werd volgehouden op het tweede – terwijl men voor dat formulier ‘normaal gesproken’ een ander handschrift zou kiezen. Tabel 5 geeft uitsluitel.

Tabel 5. Handschrift in relatie met formuliervolgorde

	(A)	(B)
steeds blokletters	9 (75.0%)	11 (68.7%)
steeds schuinschrift	1 (8.3%)	1 (6.2%)
steeds combinatie blokletters en schuinschrift	1 (8.3%)	1 (6.2%)
eerst blokletters, toen schuinschrift	0 (0%)	2 (12.5%)
eerst blokletters, toen combinatie blokletters en schuinschrift	0 (0%)	1 (6.2%)
eerst combinatie blokletters en schuinschrift, toen blokletters	1 (8.3%)	0 (0%)

(A) eerst formulier zonder instructie, daarna formulier met instructie

(B) eerst formulier met instructie, daarna formulier zonder instructie

Van de 28 invullers zijn er maar vier die op het ene formulier een ander handschrift hanteerden dan op het andere. De overige 24 (85.7%) bleven bij hun eenmaal, al dan niet bewust gemaakte keuze. Daarbij maakte het nauwelijks uit welk formulier ze als eerste moesten invullen. Ook invullers die niet met een handschriftinstructie werden geconfronteerd, kozen in meerderheid meteen voor blokletters. En het omgekeerde kwam ook voor: er waren twee invullers die op hun eerste formulier weliswaar een handschriftinstructie tegenkwamen, maar toch besloten schuinschrift of een combina-

tie-handschrift te gaan gebruiken – en dat dan ook volhielden op het tweede formulier. Van een artificieel volgorde-effect kan alles bijeen geen sprake zijn geweest.

Slot

De conclusie uit het voorgaande is tamelijk eenduidig. De meeste proefpersonen die in dit onderzoek een formulier invulden, hadden een duidelijke voorkeur om blokletters te gebruiken - ook als dat niet expliciet werd gevraagd. De handschriftinstructie waar het in dit onderzoek om ging, blijkt daarmee nauwelijks van invloed op het feitelijke schrijfgedrag van de invullers. Dat er geen effect werd gevonden op verwerkingsfouten of verwerkingstijd, wordt dan gemakkelijk verklaarbaar.

Daarbij moet wel worden aangetekend dat het aantal dataverwerkers dat tot nu toe in dit onderzoek werd ingeschakeld, tamelijk gering was. Een gevolg daarvan zijn de bescheiden waarden voor Cronbach's alfa die hierboven werden gerapporteerd. Een ander gevolg is dat de *power* van de statistische toetsing beter zou kunnen. Die *power*, de kans dus op significante toetsresultaten bij werkelijk bestaande verschillen, kan worden vergroot bij inschakeling van meer *dataverwerkers* dan tot nu toe is gebeurd. De investering die dat met zich meebrengt lijkt de moeite waard - al was het alleen maar om bij uitblijvende verschillen tussen de experimentele condities met meer zekerheid te kunnen zeggen dat het voor de verwerkers niet uitmaakt of een formulier wel of geen handschriftinstructie bevat.

Maar vooral is het interessant om de schijnwerper te kunnen richten op de deelverzameling van invullers die op een formulier met handschriftinstructie blokletters hanteren, en op een formulier zonder handschriftinstructie schuinschrift (hier slechts vier proefpersonen, zie tabel 5). Om over zulke gevallen verantwoorde uitspraken te kunnen doen, moeten de waarden van Cronbach's alfa, nu gemeten over alleen die groep van invullers, acceptabel hoog zijn. En dat maakt een aanzienlijke uitbreiding van het totaal aantal *invullers* noodzakelijk.

Wat is nu al met al ons advies voor een formulierenontwerper? Moet die nu wel of niet handschriftinstructies opnemen? Nee, zo luidt voorlopig ons standpunt. Het invulgemak wordt door handschriftinstructies alleen maar gehinderd, zo hebben Barnard et al. in de jaren zeventig al laten zien, en voor het verwerkingsgemak zoals geoperationaliseerd in ons onderzoek lijkt het vooralsnog niet uit te maken.

Literatuur

- Barnard, P. & Wright, P. (1976). The effects of spaced character formats on the production and legibility of handwritten names. *Ergonomics* 19, 81-92.
- Barnard, P. Wright, P. & Wilcox, P (1978). The effects of spatial constraints on the legibility of handwritten alphanumeric codes. *Ergonomics* 21, 73-78.

Kennismakingsinterviews in 'Het rad van fortuin'

Alard Joosten

Inleiding

Het Nederlands televisiepubliek wordt dagelijks overspoeld met spelletjesprogramma's en quizen. Op bijna ieder uur van de dag is er wel op **JJn** van de Nederlandse televisiezenders een spelletje te zien waarin kandidaten proberen een puzzel op te lossen, een woord te raden of kennisvragen te beantwoorden. Tot op heden zijn deze, maar ook andere televisieprogramma's hoogst zelden onderwerp van interactie-onderzoek geweest. Er is wel enig onderzoek in het buitenland verricht naar bijvoorbeeld nieuwsinterviews op radio en televisie (Heritage, 1985 en Greatbatch, 1988), maar in Nederland blijven gesprekken via deze media, voor zover mij bekend, buiten het gezichtsveld van interactie-onderzoekers (een uitzondering hierop vormt een onderzoek van Houtkoop uit 1983). Dit is opmerkelijk, aangezien er op radio en televisie veel interactie plaatsvindt in de vorm van interviews, discussies en debatten. Dergelijke programma's zijn dan ook een interessant en boeiend onderzoeksgebied voor iedereen die in interactie geïnteresseerd is.

Dit artikel bevat een exploratieve analyse van het interactiegedrag in een specifiek soort televisieprogramma, namelijk een televisiequiz. Hoewel in een quiz de meeste activiteiten gecentreerd zijn rondom een spel, zijn er daarnaast ook passages waarin kandidaten en de presentator van een quiz met elkaar in gesprek zijn. Meestal vinden er in een quiz korte interviews plaats waarin de kandidaten worden voorgesteld aan het publiek. Ik noem dergelijke interviews kennismakingsinterviews, aangezien het doel van dit soort interviews is dat het televisiepubliek informatie krijgt over de kandidaten.

In dit artikel wil ik een aantal aspecten van kennismakingsinterviews analyseren. Ik wil met name laten zien welke interactionele procedures de presentator en de kandidaten van een televisiequiz gebruiken om in een relatief kort tijdsbestek het televisiepubliek te laten kennismaken met de kandidaten.

Onderzoeksmateriaal

Het onderzoeksmateriaal bestaat uit video-opnamen van een bekende Nederlandse televisiequiz 'Het rad van fortuin'. Deze quiz wordt door de week iedere dag uitgezonden op prime time op een commerciële televisiezender. In totaal heb ik drie afleveringen van deze quiz opgenomen.

De kandidaten in deze quiz bestaan uit drie teams van twee personen. De personen van ieder team hebben een bepaalde relatie met elkaar. In de voor dit onderzoek opgenomen programma's bestonden de teams uit studenten en hun ouders. Aan het begin van het programma worden de kandidaten door een 'voice-over' geïntroduceerd. Door middel van deze stem wordt er informatie gegeven over de naam, woon-

plaats, studie of werk en hobby's van de kandidaten. Het spel bestaat vervolgens uit vier rondes waarbij in iedere ronde een woord moet worden geraden. Aan het einde van iedere ronde houdt de presentator een kort kennismakingsinterview met het team dat de ronde heeft gewonnen. Deze kennismakingsinterviews zijn de enige momenten in de televisiequiz waarin er gedurende een relatief langere tijd interactie plaatsvindt tussen de presentator en de kandidaten. In de drie opgenomen afleveringen van de quiz zitten negen van dergelijke kennismakingsinterviews. Het betreft met andere woorden interviews tussen de presentator en negen teams van twee kandidaten. Van deze negen interviews is het verbale gedrag voor dit onderzoek zo letterlijk mogelijk uitgeschreven (zie bijlage voor transcriptienotatie). In het vervolg van dit artikel zal ik achtereenvolgens de volgende interactiefenomenen van deze interviews beschrijven: vraag-antwoordsequenties, sturende vragen en reacties en derde beurten.

Een keten van vraag-antwoordsequenties

Een eerste opvallende eigenschap van de kennismakingsinterviews is dat zij relatief zeer kort zijn. Het langste gesprek omvat 44 transcriptregels en duurt slechts 1 minuut en 10 seconden. Dit betekent niet alleen dat de interactietijd beperkt wordt gehouden, maar ook dat binnen dit tijdsbestek schijnbaar voldoende ruimte is om het televisiepubliek te laten kennismaken met de kandidaten. Ik wil onderzoeken welke conversationele middelen de presentator en de kandidaten daarvoor gebruiken.

Het doel van de kennismakingsinterviews is dat de kandidaten informatie geven over aspecten uit hun leefwereld aan het televisiepubliek. De presentator probeert deze informatie te ontlokken door middel van een vraaggelicht of interview. Het initiatief voor de kennismakingsinterviews ligt bij de presentator. Hij initieert aan het einde van een spelronde een overgang van het uitkiezen van de prijzen door de twee kandidaten naar het interviewgedeelte. Het volgende fragment bevat het begin van **JJn** van de negen kennismakingsinterviews.

```
(1)
1 P:   gefeliciteerd
2 K:   [dank je wel
3 K2:  [dank je wel
4 P:   gelukkig ook jullie vallen in de prij[zen, psychologie dat is
5 K:                                       [jah
6 P:   jouw studierichting
7      (0.3)
8 K:   ja
9 P:   eh welk jaar zit je?
```

De presentator initieert in regel 4 een eerste vraag nadat hij de kandidaten heeft gefeliciteerd met de uitgekozen prijzen. De presentator neemt het initiatief waardoor hij tegelijkertijd met zijn vraag het gespreksonderwerp bepaalt, in dit fragment de studie van de kandidaat. Het feit dat de presentator het initiatief in handen heeft, maakt ook dat hij dit initiatief in de regel houdt. Immers, na het antwoord van de kandidaat komt het beurtrecht weer automatisch bij de presentator terecht die vervolgens weer opnieuw een vraag kan stellen. Dit mechanisme is te zien in fragment 1 in regel 9. In het volgende fragment is ditzelfde interactionele patroon te zien.

(2)
 7 P: >jij [woont net op kamers<=
 8 K: [klein beetje
 9 K: =ja=
 10 P: heb je dan al een huurcontract moeten eh tekenen=
 11 K: =ja zeker.
 12 P: ja wat betaal je nou voor huur, mag ik dat eens weten
 13 (.)
 14 K: bijna vierhonderd gulden
 15 P: hm is dat heb je daar 'n aardige kamer voor?
 16 K: ja zeker
 17 P: goed zo, >je doet ook eh pabo?<
 18 K: dat klopt

In dit fragment stelt de presentator een reeks van vragen (regels 7, 10, 12, 15 en 17) waarop de kandidaat steeds antwoorden geeft. Dit interactionele vraag-antwoordpatroon overheerst in alle kennismakingsinterviews. Het patroon bestaat uit steeds terugkerende vraag- en antwoordbeurten waarbij de presentator de vragen stelt en de kandidaat de antwoorden geeft.

Slechts zeer sporadisch wordt er van dit patroon afgeweken zoals in het volgende fragment. In dit fragment vraagt de presentator aan de kandidaat hoeveel jaar zij nog moet studeren. De kandidaat geeft aan dat zij nog een half jaar studie voor de boeg heeft en zij vervolgt haar beurt met informatie die niet direct een antwoord op de vraag betreft (het zoeken van een stageplek). De kandidaat breidt haar antwoordbeurt met andere woorden uit met informatie die inhoudelijk niet direct te relateren is aan de vraag. De kandidaat sluit dus een initiatief in waarmee zij tegelijkertijd een onderwerpsverschuiving realiseert. De presentator reageert op deze informatie in het vervolg van het gesprek. Overigens neemt de presentator in regel 35 het initiatief weer over.

(3)
 29 P: nee en dat wordt dan beter als jij dat in de toekomst
 30 gaat doen, hoeveel [jaar moet je nog?
 31 K: [nou dat hoop ik
 32 K: nou:'n half jaartje ik zoek eigenlijk nog 'n stageplek,
 33 P: (.) oh=
 34 K: =bij 'n ondertitelingsbedrijf maar dat is heel moeilijk
 te vinden dus
 35 P: nou bij deze, was dit 'n kleine sollicitatie hè

Uit onderzoek naar andere institutionele interacties zoals nieuwsinterviews en rechtbankverhoren blijkt dat deze door middel van vraag-antwoordsequenties worden georganiseerd waarbij deze twee handelingen voorverdeeld zijn over respectievelijk de expert en de leek in deze settings. In de kennismakingsinterviews tijdens een televisiequiz blijkt zich deze rolspecifieke voorverdeling van type handelingen ook voor te doen. Het is de presentator die overwegend het initiatief in handen heeft en daarmee tegelijkertijd de gespreksonderwerpen bepaalt en de kandidaat die de antwoorden geeft. Dit betekent met andere woorden dat de presentator informatie ontlokt en de kandidaat informatie levert in de interviews.

Suggestieve vragen en reacties

De kennismakingsinterviews in 'Het rad van fortuin' bestaan dus uit een keten van vraag-antwoordsequenties. Het is niet alleen zinvol te kijken naar wat voor soort type handelingen er voorkomt in deze interacties en hoe die verdeeld zijn over de gespreksdeelnemers, maar ook naar hoe die handelingen er specifiek uitzien. Ik zal nu eerst stilstaan bij de vragen van de presentator.

De vragen van de presentator zijn zelden geformuleerd als open vragen. Een open vraag begint meestal met een vraagwoord (zoals 'wie', 'wat' en 'hoe') en de respondent is daarna geheel vrij in de keuze van zijn antwoord. Dergelijke vragen zijn min of meer een open verzoek tot vertellen. In fragment 1 stelt de presentator in regel 9 een open vraag en in fragment 2 in regel 12. Hoewel dit open vraagvormen zijn is de kandidaat na deze vragen niet geheel vrij in de keuze van zijn antwoord. Het onderwerp van de vraag (jaar van studie, huurprijs) beperkt namelijk het domein aan antwoordmogelijkheden. De vragen zijn namelijk heel specifiek gericht op het verkrijgen van bepaalde informatie van de kandidaat. De antwoordmogelijkheden worden met andere woorden ingeperkt door het inhoudsdomein van deze vragen.

Een uitzondering op dit type 'open vragen' is te zien in het volgende fragment. Nadat de kandidaat heeft aangegeven te studeren aan de pabo vraagt de presentator of de kandidaat al een keuze heeft gemaakt tussen het basisonderwijs of het kleuteronderwijs. De kandidaat geeft aan dat deze twee richtingen tegenwoordig zijn samengenomen. Hierop stelt de presentator een open vraag waarbij het antwoorddomein vrij open is ('waarom is de keuze zo moeilijk voor je').

(4)

25 K: ja das eigenlijk allemaal samen tegen[woordig
26 P: [ja dat begrijp ik
27 maar waarom is de keuze zo moeilijk voor je?
28 K: ja 'k vind 't allebei heel erg leuk
29 P: ja,
30 K: kleuters gewoon eh zijn heel gezellig, maar ja andere
kinderen heb je ook veel heel veel aan

De meeste vragen die de presentator stelt zijn echter niet open maar gesloten of suggestief (Houtkoop, 1991). Op een gesloten vraag kan de kandidaat in principe alleen met 'ja' of 'nee' reageren. Voorbeelden van gesloten vragen zijn te zien in fragment 1, regel 4 en in fragment 2, regels 7 en 17. Meestal worden deze vragen in de declaratieve vorm geformuleerd ('jij doet pabo' vergelijk met interrogatieve vorm 'doe jij pabo'). Dit betekent dat zij als een soort van mededeling worden gedaan met een verzoek om bevestiging. Deze vragen worden soms ook nog voorzien van een partikel als 'hè' of 'toch' waarmee het verzoek om bevestiging wordt versterkt. De presentator gebruikt gesloten vraagvormen waarmee hij de kandidaat in de respondentenrol drukt en tegelijkertijd de antwoordmogelijkheden inperkt door een antwoordvoorkeur te specificeren.

De vorm van deze vragen heeft consequenties voor de reacties, maar laat ook nog een andere eigenschap van deze vragen zien. Door de vragen in een declaratieve vorm te formuleren, laat de presentator zien over voorkennis te beschikken. Hij vraagt immers niet bijvoorbeeld wat de kandidaat studeert, maar geeft in de vraag al de studie van de kandidaat aan ('jij doet ook eh pabo'), terwijl dit nog niet eerder

aan de orde is geweest in de interactie. De kandidaat hoeft deze informatie op zijn beurt alleen nog te bevestigen. In feite levert op deze manier niet de kandidaat informatie over zichzelf aan het televisiepubliek maar de presentator.

De declaratieve vragen verschillen van gesloten vragen die in een interrogatieve vorm worden geformuleerd en die eerder als suggestief zijn te karakteriseren. De presentator geeft met een suggestieve vraag ook duidelijk een antwoordvoorkeur aan. In het volgende fragment stelt de presentator een suggestieve vraag. De kandidaat heeft voorafgaand aan de vraag aangegeven gesolliciteerd te hebben naar een opleidingsplaats voor luchtverkeersleiding.

(5)

34 P: ja was dat 'n wens al die je al als kind had
 35 K: ja toen ik ongeveer zes of zeven was (.) toen eh wou 'k
 't al worden

Ook in een suggestieve vraag ligt bepaalde voorkennis besloten. Immers, de presentator presenteert een suggestie op basis van de informatie die de kandidaat in de interactie heeft gegeven. Er is echter wel een verschil in het type voorkennis tussen de declaratieve en interrogatieve vragen. Bij de eerste vorm betreft dit kennis die de presentator voorafgaand aan het interview over de kandidaat heeft. Bij de tweede vorm betreft het voorkennis op basis van de alledaagse werkelijkheid van de presentator naar aanleiding van eerder gegeven informatie in het interview. Dit verschil is terug te zien in de gekozen formulering van de vragen. Declaratieve vragen worden meer als stelling of mededeling gedaan in tegenstelling tot interrogatieve vragen.

De gebruikte vraagvormen van de presentator bepalen de voortzettingmogelijkheden voor de kandidaten. Zoals ik heb laten zien gebruikt de presentator die vraagvormen die de kandidaten weinig ruimte bieden voor antwoordmogelijkheden. De presentator stuurt de kandidaten niet alleen in een respondentenrol, maar stuurt hen ook naar het door hem gewenste antwoord. Daarbij laat de presentator zien dat zijn vragen gebaseerd zijn op voorkennis, die de kandidaat slechts hoeft te bevestigen. Het is dus niet zo dat de presentator informatie ontlokt en de kandidaat informatie levert in het interview. Het blijkt namelijk dat meestal de presentator de informatie over de kandidaat geeft.

Hoewel de presentator stuurt naar bepaalde antwoorden is het nog maar de vraag of de kandidaten ook op de gewenste manier reageren. De meeste antwoorden van kandidaten bestaan uit een korte beurt waarin vaak een bevestiging gegeven wordt van de informatie in de vraag, soms voorzien van een toelichting ('ja dat klopt' en 'ja toen ik eh ongeveer zes of zeven was...'). Een antwoord wat meer uitgebreid is, zoals in fragment 3 regel 32 en verder, komt sporadisch voor. Er is een duidelijke relatie tussen het type vraag van de presentator en het type antwoord van de kandidaat. Gesloten vragen krijgen antwoorden die bestaan uit korte bevestigingen ('ja', 'nee' of 'dat klopt'), terwijl open vragen antwoorden opleveren die iets uitgebreider zijn. Aangezien de presentator overwegend gesloten vragen stelt, bestaan de antwoorden van kandidaten echter overwegend uit korte beurten die voldoen aan de antwoordvoorkeur die in de voorafgaande vraag besloten ligt.

Door de vraagvormen van de presentator en de antwoorden van de kandidaten vindt er een minimale interactie plaats. Over het geheel genomen is het de presenta-

tor die informatie over de kandidaat presenteert in zijn vragen, dat vervolgens door de kandidaat wordt bevestigd eventueel voorzien van een korte aanvulling of toelichting. Dit betekent dat de interviews niet gericht zijn op het achterhalen van informatie van de kandidaten, maar meer een vertoon zijn van de voorkennis van de presentator over de kandidaat.

Derde beurten

De kennismakingsinterviews bestaan uit ketens van vraag-antwoordsequenties. In alledaagse gesprekken worden vraag-antwoordsequenties meestal gevolgd door verschillende typen van reacties van de vragensteller in zogenoemde derde beurten. In deze derde beurten laat de vragensteller zien hoe hij het antwoord op zijn vraag behandelt. Zo zijn er neutrale ontvangstbevestigingen als 'hm' en 'ja', maar ook nieuwsmarkeringen als 'oh' of 'echt waar'. Heritage en Drew (1991: 40) geven aan dat interactie in een institutionele setting zich vaak kenmerkt door een bijzonder gebruik van de derde positie. Volgens Heritage (1985: 98-99) komen in nieuwsinterviews en rechtbankverhoren derde beurten niet eens voor. Deze interacties worden gekenmerkt door een keten van alleen vraag-antwoordsequenties. Ik wil nu onderzoeken hoe de derde beurt positie wordt ingevuld in de kennismakingsinterviews.

In de interviews wordt de derde beurt positie vaak niet ingevuld door de presentator, meestal volgt er direct een volgende vraag. In het volgende fragment bijvoorbeeld geeft de presentator slechts tweemaal een reactie op een antwoord van de kandidaat, in regel 9 een herhaling en in regel 12 een ontvangstbevestiging ('ja'). Op de overige antwoorden volgt steeds een nieuwe vraag van de presentator.

(6)

4 P: woon je op kamers, kan je 't allemaal goed gebruiken of: ,=
5 K: =nee, 'k ga nog op kamers
6 P: je bent [aan 't zoeken op 't ogenblik=
7 K: [ja
8 K: =op zoek in apeldoorn=
9 P: in [apeldoorn, want jij doet 'n horecaopleiding
10 K: [ja
11 K: dat klopt ja
12 P: ja is 't 'n hogere of 'n middelbare [hotel (vak)school
13 K: ['n middelbare hotelschool
14 das 'n instroom in 't tweede jaar omdat 'k al wat eh diploma's op
15 dit gebied heb, dus kan 'k meteen eh door
16 P: en hoeveel jaar moet je nog

De presentator geeft vaak geen reactie op het antwoord van de kandidaat maar stelt direct een nieuwe vraag. Soms gebruikt de presentator een neutrale ontvangstbevestiging zoals in regel 12 ('ja'). De presentator gebruikt overwegend 'ja' als ontvangstbevestiging (zie ook fragment 2, regel 12 en fragment 5, regel 34). Met dit 'ja' geeft de presentator aan de reactie van de kandidaat ontvangen te hebben. Tegelijkertijd stelt de presentator na 'ja' een nieuwe vraag waarmee hij een onderwerpsverschuiving realiseert. In fragment 6 maakt hij bijvoorbeeld een overgang van het type opleiding naar het niveau van de opleiding. Er is daarbij geen gelegenheid voor een reactie of uitweiding van de kandidaat. 'Ja' wordt met andere woorden in de derde beurt positie gebruikt om een onderwerpsverschuiving te markeren. Door dit gebruik van 'ja' wordt het vorige onderwerp afgesloten en wordt direct vervolgd met een

nieuw gespreksonderwerp in een volgende vraag. 'Ja' heeft op die manier ook een gespreksorganisatorische functie.

Naast 'ja' komen er ook inhoudelijke reacties van de presentator in derde beurt voor. De presentator geeft op die momenten aan hoe hij de informatie van de kandidaat inhoudelijk verwerkt. In de interviews komen verschillende typen inhoudelijke reacties voor, namelijk formuleringen, evaluaties, herhalingen en nieuwsmarkeringen die nu achtereenvolgens worden behandeld.

formuleringen, evaluaties en herhalingen

In het volgende fragment geeft de presentator een inhoudelijke reactie, een formulering, in regel 18 op het antwoord van de kandidaat. De reactie bevat een interpretatie van de informatie van de kandidaat.

(7)

15 P: en dan moet je daarna hoeveel jaar nog?
16 K: dat is nog een jaar en dan nog stage en scriptie .hh en dan ben
17 ik klaar
18 P: dus dat schiet aardig op dus,=
19 K: =ja=
20 P: =woon je op kamers?

De presentator formuleert in zijn reactie een implicatie uit het voorafgaande antwoord. De kandidaat geeft aan hoe lang haar studie nog duurt ('nog een jaar...') en de presentator leidt uit dit antwoord vervolgens af dat de studie 'aardig op schiet'. Opvallend is dat de presentator in dit geval de kandidaat de gelegenheid geeft zijn formulering te bevestigen waarmee het gespreksonderwerp kan worden afgesloten. Na de bevestiging volgt dan ook een vraag waarin een nieuw gespreksonderwerp wordt geïntroduceerd (regel 20).

In de fragmenten komen er naast deze soorten formuleringen ook expliciete oordelen of evaluaties van de presentator voor in derde beurt positie. In het volgende fragment is een dergelijke evaluatie te zien. De presentator vraagt of de kandidaat voor de te betalen huurprijs een redelijke kamer heeft. Wanneer de kandidaat met een bevestiging antwoordt, reageert de presentator vervolgens met een positieve evaluatie op deze bevestiging ('goed zo').

(8)

15 P: hm is dat heb je daar 'n aardige kamer voor?
16 K: ja zeker
17 P: goed zo, >je doet ook eh pabo?<

In de fragmenten komen alleen positieve evaluaties van de presentator voor die altijd geformuleerd worden als 'goed zo'. Deze expliciete oordelen zijn opmerkelijk aangezien de presentator op die momenten laat zien de correctheid of de juistheid van het antwoord van de kandidaat te evalueren, terwijl de presentator juist een vraag heeft gesteld om de juistheid van de informatie te verifiëren bij de kandidaat.

Deze evaluaties hebben waarschijnlijk niet de primaire functie om het antwoord van de kandidaat te evalueren, maar om de afsluiting van een gespreksonderwerp te markeren. In fragment 8 bijvoorbeeld brengt de presentator met behulp van 'goed

zo' een overgang aan van het onderwerp op kamers wonen naar het onderwerp studie. Deze vorm van derde positie gebruik heeft met andere woorden ook een gespreksorganisatorische functie. Deze bevinding wordt ondersteund door het veel voorkomen van deze uiting aan het einde van de kennismakingsinterviews voordat er een overgang plaatsvindt naar een andere activiteit. In die gevallen markeert 'goed zo' de afsluiting van het gespreksonderwerp maar ook het gesprek als geheel. In het volgende fragment bijvoorbeeld markeert 'goed zo', naast een evaluatie van het voorafgaande antwoord, ook de overgang tussen het kennismakingsinterview en de aankondiging van de 'voice-over' ('gaston') die de prijzen gaat aankondigen.

(9)

29 P: ja (.) niet voor op je kamer maar gewoon om lekker in de
30 natuur te fietsen,
31 K: heerlijk
32 P: goed zo, we gaan naar gaston toe want die gaat je er alles over
33 vertellen

De presentator reageert op antwoorden van kandidaten soms met een formulering of een evaluatie. Met behulp van beide type reacties geeft de presentator aan het gespreksonderwerp af te sluiten en vervolgens een nieuw gespreksonderwerp te initiëren. Bij formuleringen geeft de presentator nog ruimte voor de kandidaat om te reageren op de formulering, terwijl dit bij de evaluaties niet het geval is.

Naast deze twee vormen gebruikt de presentator nog een derde soort inhoudelijke reactie die tevens een onderwerpsverschuiving teweeg brengt. Deze derde soort bestaat uit het volgende patroon: herhaling van het antwoord van de kandidaat, formulering en nieuwe vraag. Dit patroon is te zien in het volgende fragment.

(10)

4 K2: klopt 'n beetje noorderlijker dan maas maastricht,
5 P: 'n beetje noorderlijker dan maastricht, mooie [mooie provincie
6 K2: [()
7 P: toch om te wonen .hh hé electronica hé daar ben jij helemaal,
8 dat is jouw studierichting toch?

De presentator herhaalt eerst het antwoord van de kandidaat ('n beetje noorderlijker dan maastricht') en voegt daar een formulering aan toe ('mooie mooie provincie toch'). Daarna initieert de presentator een ander gespreksonderwerp, namelijk de studierichting.

In dit geval wordt de kandidaat geen gelegenheid geboden om te reageren op de formulering van de presentator. De derde beurt wordt in dit geval door de presentator gebruikt voor meerdere functies. Ten eerste geeft de presentator aan het antwoord gehoord te hebben (herhaling), ten tweede geeft hij een inhoudelijke reactie op dit antwoord (formulering) en tot slot geeft hij een onderwerpsverschuiving aan. De presentator verricht deze activiteiten tegelijkertijd in een derde beurt.

De presentator geeft regelmatig inhoudelijke reacties op antwoorden van de kandidaat door een formulering te verwoorden, door deze te evalueren of door het antwoord te herhalen en vervolgens een formulering te uiten. Deze derde beurt reacties gaan altijd gepaard met onderwerpsverschuivingen. Alleen in het geval van formuleringen zonder voorafgaande herhaling wordt de kandidaat in de gelegenheid gesteld een korte bevestiging te geven. In alle gevallen fungeert de inhoudelijke

reactie als een gespreksorganisatorisch schakelpunt. Het lopende gespreksonderwerp wordt afgesloten en een nieuw gespreksonderwerp wordt vervolgens geïnitieerd in een vraag. Opvallend is dat er in de interviews niet onderhandeld wordt over de beëindiging van een gespreksonderwerp. Het is de presentator die bepaalt of en wanneer een gespreksonderwerp wordt afgesloten en of en wanneer een nieuw gespreksonderwerp wordt aangesneden.

Opmerkelijk is verder het voorkomen van evaluatievormen en het voorkomen van formuleringen zonder dat zij ter bevestiging aan de kandidaat worden voorgesteld. Het is immers ongewoon, en tamelijk vreemd, wanneer een presentator de juistheid of de correctheid van antwoorden evalueert, of een inhoudelijke implicatie van een antwoord formuleert zonder deze ter goedkeuring voor te leggen aan de kandidaat. De presentator doet in die gevallen namelijk een uitspraak over kennis die de kandidaat in eerste instantie bezit of waarvoor hij van de kandidaat eerst bevestiging heeft gevraagd. Doordat de presentator die kennis echter wel claimt, presenteert hij zich als een alwetende persoonlijkheid tegenover het televisiepubliek, maar ook tegenover de kandidaten.

nieuwsmarkeringen

In alledaagse gesprekken reageren vragenstellers soms met een 'oh' in een derde beurt. Heritage (1984) heeft beschreven dat sprekers daarmee aangeven dat zij geïnformeerd zijn en dat hun staat van kennis een verandering heeft ondergaan. 'Oh' vormt daarmee een contrast met meer neutrale ontvangstbevestigingen als 'ja' of 'hm'. In een latere studie (1985) constateert Heritage dat 'oh' bijna niet voorkomt in institutionele interacties. Volgens Heritage en Drew (1992: 41) wordt dit veroorzaakt door de duale rol van 'oh' in alledaagse gesprekken. Door middel van 'oh' laat de spreker zien dat datgene wat de hoorder zojuist gezegd heeft nieuws is voor de spreker, en dat hij de waarheid of adequaatheid van dat nieuws accepteert. In institutionele gesprekken als nieuwsinterviews of rechtbankverhoren zijn de vragenstellers echter meestal vooraf geïnformeerd en hebben ze meestal een idee van wat de geïnterviewde gaat vertellen. Voor hen zijn de antwoorden dus geen nieuws. Vandaar het achterwege blijven van 'oh' als reactie op antwoorden. Heritage (1985) stelt dat de interviewers in dit soort settings niet de recipiënten van de informatie zijn. De recipiënten worden gevormd door een televisiepubliek of een rechtbankjury. Interviewers definiëren zichzelf door het achterwege laten van 'oh' als de ontlokkers van informatie, niet als de recipiënten daarvan.

Deze bevindingen uit andere institutionele interacties kunnen van belang zijn bij de analyse van het 'oh' gebruik in de kennismakingsinterviews in de televisiequiz. Immers, ook in de setting van een televisiequiz is de informatie in eerste instantie bedoeld voor een televisiepubliek. Ook in deze setting ontlokt de presentator informatie van zijn kandidaten en is hij op die manier het doorgeefluik naar het publiek. Dit zou het weinig voorkomen van 'oh' vermoeden. Zoals eerder bleek ontlokt de presentator echter weinig informatie, maar is hij meer gericht op bevestiging van informatie die hij zelf levert. Dit zou betekenen dat 'oh' vrijwel geheel afwezig zou zijn in de interviews aangezien kandidaten overwegend bevestigingen geven op de vragen van de presentator en doordat geen nieuwe informatie wordt gegeven. Het

blijkt echter dat 'oh' in een aantal interviews als reactie voorkomt op een antwoord van een kandidaat. In het volgende fragment bijvoorbeeld vraagt de presentator wat de kandidaat na haar studie wil gaan doen. De presentator stelt een gesloten vraag met twee alternatieven, namelijk een baan zoeken of de wijde wereld intrekken. De kandidaat kiest geen van beide alternatieven maar geeft aan dat zij het afgelopen half jaar al naar het buitenland is geweest. Ze reageert daarmee wel op het tweede alternatief maar niet op de wijze zoals die in de vraag is ingegeven. Vervolgens reageert de presentator op dit antwoord met een langgerekt 'oh'.

(11)

```
10 P: en daarna wil je meteen 'n baan gaan zoeken of wil je
11     misschien nog 'n beetje de wijde wereld intrekken? 't .hh
12 K: nou ik ben net terug van een half jaar Wales [maar hhh hhh hhh
13 P:                                           [ohh dus dat heb
14 je daarvoor gedaan dus eigenlijk]
15 hh hhh ]
```

Door 'oh' geeft de presentator aan dat het antwoord van de kandidaat niet conform de antwoordverwachting is die in zijn vraag besloten lag, namelijk wat de kandidaat na haar studie in de toekomst wil gaan doen. Immers, de kandidaat reageert naar aanleiding van **JJn** van de genoemde alternatieven met informatie over het verleden. Tegelijkertijd lijkt de presentator met dit 'oh' meer aan te geven.

Zoals Heritage (1985) beschrijft zijn interviewers meestal bij voorbaat ge**Vh**-formeerd over de ge**Vh**interviewde en/of hebben zij enig idee over de antwoorden van de ge**Vh**interviewde. In de televisiequiz is de presentator ook vooraf ge**Vh**formeerd over de kandidaten. Wanneer de presentator reageert met 'oh' op een antwoord van een kandidaat dan gaat het in alle gevallen om situaties waarin kandidaten een niet verwachtbaar antwoord geven op de vraag van de presentator. Dit wil zeggen het antwoord is niet conform de antwoordverwachting die in de vraag besloten ligt en is daardoor niet conform de voorkennis van de presentator. Het kan zijn dat de informatie niet in overeenstemming is met de voorkennis of dat de presentator geen voorkennis over het betreffende onderwerp bezit.

Het volgende fragment bevat ook een 'oh'-reactie van de presentator op een antwoord van de kandidaat. Ook in dit fragment is het antwoord niet volgens de antwoordverwachting. De presentator vraagt immers aan de kandidaat hoeveel jaar hij nog moet studeren. Het blijkt dat de student nog slechts een jaar moet. Door met 'oh' te reageren na dit antwoord geeft de presentator aan dat dit antwoord niet conform zijn antwoordverwachting is die in zijn vraag besloten lag en dat hij niet over deze kennis beschikte.

(11)

```
21 P: hP hoeveel jaar moet je nog
22 K: nog een jaar
23 P: o dat gaat opschieten dan ga je meteen 't bedrijfsleven in
```

Slot

Het doel van dit artikel was om enige greep te krijgen op de conversationele procedures die de presentator en de kandidaten in kennismakingsinterviews van een televi-

siequiz gebruiken om in een relatief kort tijdsbestek het televisiepubliek te laten kennismaken met de kandidaten. Er komen in deze interviews een aantal specifieke interactionele praktijken voor waarmee de presentator en de kandidaten dit realiseren.

De presentator heeft duidelijk de regie in handen tijdens het interview. Die regie betreft dan zowel de gespreksorganisatie, dit wil zeggen langs welke regels het gesprek verloopt, alsmede de inhoud van het gesprek. De presentator neemt het initiatief, maar staat dit ook niet tot nauwelijks af. Door de wijze van vraagstelling drukt hij de kandidaten in de respondentenrol en geeft hij hen zeer weinig ruimte om te antwoorden. De meeste vragen zijn slechts gericht om een bevestiging waarna het initiatief weer bij de presentator ligt. Niet alleen de presentator zelf zorgt ervoor dat hij de regie heeft en houdt, ook de kandidaten dragen daar toe bij. De antwoorden van de kandidaten bestaan meestal uit een bevestiging met soms een toelichting. Slechts sporadisch geven zij nieuwe inhoudelijke informatie of nemen zij zelf een initiatief.

Aangezien de presentator het initiatief heeft en houdt, bezit hij hiermee tegelijkertijd ook de controle over de onderwerpen die ter sprake komen. Onderwerpsverschuivingen worden overwegend door hem geïnitieerd en dit gebeurt door een nieuwe vraag te stellen of door na een derde beurt reactie direct een onderwerpsverschuiving te initiëren. De kandidaat krijgt daarbij nauwelijks tot niet de gelegenheid voor een reactie op de derde beurt van de presentator. Onderwerpsverschuivingen vinden met andere woorden niet onderhandelingsgewijs plaats maar worden door de presentator in een beurt gerealiseerd. Overigens is opvallend dat slechts vier onderwerpen in de interviews overheersen, namelijk wat de studie van de kandidaat is, in welk jaar de kandidaat zit, wat de kandidaat na de studie wil gaan doen en of de kandidaat op kamers woont. De interviews zijn allemaal rond deze vier onderwerpen geconcentreerd. De presentator sluisst de kandidaat door deze gespreksonderwerpen heen door middel van een serie vragen, waarin hij zijn voorkennis met betrekking tot deze onderwerpen formuleert dat bevestigd wordt door de kandidaten.

In het begin van dit artikel gaf ik aan dat het doel van de kennismakingsinterviews is dat het televisiepubliek kennismaakt met de kandidaten. Ook heb ik aangegeven dat de meeste interviews in zeer kort tijdsbestek plaatsvinden. De presentator en de kandidaten slagen hierin doordat niet de kandidaat zelf de informatie levert maar doordat de presentator dit doet in de vorm van gesloten vragen met antwoordverwachting en door de korte reacties van de kandidaten op deze vragen. Eveneens bepaalt de presentator op welk moment een bepaald onderwerp voldoende aan de orde is geweest door een volgend onderwerp aan te snijden. Dit interactionele patroon zorgt ervoor dat in een aantal minimale sequenties een beperkt aantal gespreksonderwerpen de revue passeren. Op deze manier zijn de interviews niet gesprekken waarin de presentator met de kandidaten daadwerkelijk kennismaakt, maar 'doen' zij de activiteit van kennismaken op een specifieke manier voor een 'overhearing audience'. Pas op die momenten in de interviews dat de antwoorden van de kandidaat niet conform de antwoordverwachting van de presentator zijn lijkt het alsof de presentator daadwerkelijk kennis maakt met de kandidaat, in de zin dat de kandidaat nieuwe of onverwachte informatie presenteert aan de presentator.

Transcriptienotatie

P, K	presentator, respectievelijk kandidaat
stud[ie [studie	overlap tussen twee sprekersuitingen
.,?	dalende, stijgende en vragende intonatie
(0.3)	pauze van 0.3 seconde
(.)	pauze korter dan 0.3 seconde
studie:	verlengende klinker of medeklinker
=	directe aansluiting tussen twee uitingen
>studie<	versneld uitgesproken
hh hh	lachend uitgesproken
.hh	inademing
()	niet verstaanbare uiting

Literatuur

- Drew, P. en Heritage, J. (1992). Analyzing talk at work: an introduction. In P. Drew & J. Heritage (Eds.). *Talk at Work; Interaction in institutional settings* (pp. 3-65). Cambridge: Cambridge University Press.
- Greatbatch, D. (1988). A turn-taking system for British news interviews. *Language in Society* 17, 401-430.
- Heritage, J. (1984). A change-of-state token and aspects of its sequential placement. In J.M. Atkinson & J. Heritage (Eds.). *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (pp. 299-345). Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, J. 1985. Analyzing news interviews: aspects of the production of talk for an 'overhearing' audience. In T. van Dijk (Ed.). *Handbook of Discourse Analysis, vol. III: Discourse and Dialogue* (pp. 95-119). London: Academic Press.
- Houtkoop-Steenstra, H. (1983). Beurtwisseling en beurtopbouw in forumdiscussies. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 5, 114-130.
- Houtkoop-Steenstra, H. (1991). Hoe een gesloten vraag toch open kan zijn. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 13, 185-196.

Een blinde vlek voor deelbaar *die*

Luuk Lagerwerf

Inleiding

Jan en ik hebben in de korte tijd waarin we een kamer hebben gedeeld, vaak discussies gehad over de meer subtiele verschijnselen van het Nederlands. De aanleiding was vaak een taalverschijnsel uit een technisch rapport dat ons trof.

Jans interesse voor verzorgd taalgebruik en de afwijkingen daarvan waren niet van gisteren, had ik al spoedig in de gaten. Zaten we zo te discussiëren, was het plezier in het beoefenen van de taalbeschouwing voelbaar. Als u de vorige zin geen verzorgd Nederlands vindt, dan zit u op de lijn van Jan. Persoonlijk zou ik nooit het antwoord van spreker B op de vraag van spreker A geven in voorbeeld (1).

- (1) A: Heb jij nog tentamenbriefjes?
B: Nee, die heb ik geen.

Het gebruik van *geen* is in dit geval volgens mij geen verzorgd standaard Nederlands: spreker B zou dan moeten zeggen: *Nee, daar heb ik er geen van*. Het antwoord: *Nee, die heb ik niet* is ook verzorgd, maar iets minder precies. Dat antwoord gaat voorbij aan *het nog* in de vraag, dat veronderstelt dat je ze wel hebt gehad. Het antwoord van B in (1) zou ook kunnen luiden: *nee, die heb ik geen meer*. Het standaard Nederlandse equivalent is dan: *nee, die heb ik niet meer*. Dat is wel een precies antwoord. Het antwoord: *nee, daar heb ik er geen meer van* klinkt nu wel erg gekunsteld.

Een antwoord als dat van B in (1) is volgens mij in Noord-Brabant zeer regelmatig te horen. Gecombineerd met mijn eigen oordeel kwam ik tot de conclusie dat het hier een Brabants verschijnsel betrof. Daar was Jan het evenwel niet mee eens. Bovendien vond hij dat ik mijn mening daarover niet zomaar kon geven: ik zou dat eerst eens moeten nagaan bij andere sprekers van het Nederlands.

Ik kon niet anders dan hem gelijk geven. Zomaar beweren dat iets een dialectverschijnsel is, voldoet bepaald niet aan een wetenschappelijke norm. Deze bijdrage is daarom een goedmakertje: de enquête die hieronder wordt beschreven, bevat het antwoord op de vraag: is het antwoord van B in (1) Brabants of niet?

Daarnaast wilde ik nog iets nagaan. Gesteld dat ik gelijk heb, hoe kan het dan dat Jan het niet meteen met mij eens was? Iemand die zijn halve leven het gebruik van taal heeft beoordeeld, en bovendien kennis heeft van het Brabantse dialect, zou van het verschijnsel op de hoogte kunnen zijn. Zou Jan een blinde vlek hebben voor dit verschijnsel? En zo ja, hebben andere Brabanders dat dan ook? Een taalkundige uit 's Hertogenbosch had dezelfde intuïtie als Jan, en ook een Brabantse achtergrond. Ook deze vraag wilde ik in de enquête beantwoord zien.

Een blinde vlek?

Voordat de enquête wordt besproken, wil ik eerst wat meer zeggen over de gedachte dat er een blinde vlek zou kunnen zijn voor een bepaald dialectverschijnsel. Als Brabanders *houdoe* zeggen bij een afscheid, of spreken over *ons Jan* als ze hun broer bedoelen, dan is het voor alle Brabanders, en voor de meeste Nederlanders, duidelijk dat het om een Brabants verschijnsel gaat. Dat komt omdat die uitingen een bepaalde sociale waarde met zich meedragen, die maakt dat Brabanders zich kunnen onderscheiden van andere sprekers, en zich tegelijk onderling verbonden voelen. Maar dat kan natuurlijk niet gelden voor alle verschijnselen in het Brabants: sommige verschijnselen zijn wel anders, maar hebben die sociale waarde niet. Daardoor lopen ze minder kans om door een spreker van het dialect opgemerkt te worden.

Of het verschijnsel in (1) een bepaalde sociale waarde heeft, durf ik niet te zeggen. Het lijkt me minder prominent aanwezig dan bijvoorbeeld *Houdoe* of *ons Jan*, of bijvoorbeeld het nadrukkelijk zeggen: *Da's nie!*, om een standpunt weer te geven. Aan de andere kant is het ook geen verschijnsel dat onopgemerkt blijft als een dialectspreker een andere variant, zoals de standaardtaal gaat beheersen. Iedere dialectspreker leert op school en via de televisie de dialectvariant die 'standaardtaal' genoemd wordt, en daarin komt het verschijnsel niet voor. Het is dus te verwachten dat het verschijnsel wordt herkend als Brabants. De verklaring waarom iemand een blinde vlek voor *die heb ik geen* zou kunnen hebben ligt dieper. Bekijk de verschijnselen in (2).

- (2) a. Zal ik je tentamenbriefjes van TCW geven? Die zijn hier genoeg.
b. Niet nog een tentamenbriefje. Die heb ik al tien.

In de tweede zin van (2a) en van (2b), doet zich hetzelfde verschijnsel voor als in het antwoord van B in (1). In andere dialecten dan het Brabants komen dergelijke zinnen niet voor (in de gegeven context).

Het vreemde is, dat het voorbeeld in (3) wèl in andere dialecten en de standaardtaal is te vinden.

- (3) Zoek maar niet verder naar de tentamenbriefjes. Die heb ik allemaal.

Het verschil tussen (1) en (2) enerzijds, en (3) anderzijds, is datgene wat er over *die* wordt gezegd in de rest van de zin: *Die* kan in de standaardtaal wel voorkomen met *allemaal*, maar niet met *geen*, *genoeg* of *tien*.

Het verschil tussen *allemaal* en de andere drie woorden blijkt uit de *Algemene Nederlandse Spraakkunst*. Daar wordt een omschrijving gegeven van woorden die samen in een zin kunnen voorkomen met *er*, of liever gezegd het deelbare (partitieve) *er* (p. 393): "Als hoeveelheidsaanduidend woord in deze constructie (met het deelbare *er*, LL) komen in aanmerking: telwoorden en de onbepaalde voornaamwoorden *enige*, *enkel*, *wat*, *verscheidene*, *verschillende*, *ettelijke*, *genoeg*, en de meeste op *-lei* en *-hande*." *Tien* is een telwoord, *genoeg* wordt genoemd, en *geen* zou in deze lijst moeten staan. Merk op dat de vertaling van deze zinnen in de standaardtaal met *daar...er...van* altijd mogelijk is: *daar heb ik er hier genoeg van*, *daarvan heb ik er al tien*. Het verschijnsel van het Brabantse *die heb ik geen* heeft als parallel in de standaardtaal het deelbare *er*.

Het voornaamwoord *allemaal* wordt door de *Algemene Nederlandse Spraakkunst* 'bepaald' genoemd, omdat het een 'collectiverende betekenis' heeft. Het kan niet in de constructie met het deelbare *er* voorkomen. Dat laat voorbeeld (4) zien.

(4) ? Zoek maar niet verder naar de tentamenbriefjes. Daar heb ik er allemaal van.

(Het vraagteken duidt aan dat deze opeenvolging van zinnen niet mogelijk is). De *die*-variant is in dit geval zowel in het Brabants als in standaardtaal de enige mogelijkheid. Er is een beperking op de betekenis van *die* in de standaardtaal, die omschreven kan worden als: *die* mag niet verwijzen naar een bepaalde hoeveelheid van iets (bijvoorbeeld tentamenbriefjes). Zo staat het ook omschreven in het citaat uit de *Algemene Nederlandse Spraakkunst* hierboven. Het aanwijzend voornaamwoord *die* kan wel naar objecten of gehele verzamelingen verwijzen, maar niet naar delen daarvan. *Tien of genoeg* verwijzen niet naar de gehele verzameling tentamenbriefjes; *geen* verwijst helemaal niet naar een tentamenbriefje. Daarom moet het deelbare *er* gebruikt worden in de standaardtaal.

In het Brabants is *die* blijkbaar wel deelbaar, want daar geldt de semantische beperking niet. Hierdoor is het gebruik van het Brabantse *die* veel algemener dan in het standaardtaal, en kan de constructie met het partitieve *er* achterwege worden gelaten. In feite is het gebruik van het deelbare *er* in de standaardtaal juist zeer bijzonder. Het wordt dan ook in veel grammatica's beschreven, terwijl het algemene gebruik van *die* in het Brabants nergens is terug te vinden. Het feit dat het Brabants zich hier regelmatig gedraagt, zou een verklaring kunnen geven voor een blinde vlek voor het verschijnsel: het wordt niet door sprekers van het Brabant als zodanig herkend.

De enquête

De twee vragen waarop ik een antwoord wilde hebben, waren:

1. Is het antwoord van B in (1) Brabants?
2. Hebben Brabanders een blinde vlek voor dit verschijnsel?

De eerste vraag probeerde ik te beantwoorden door het verschijnsel voor te leggen aan 49 studenten van de Letterenfaculteit aan de Katholieke Universiteit Brabant. Van de proefpersonen mag verwacht worden dat ze in staat zijn taalverschijnselen te beoordelen (ze hoeven geen taalverschijnselen te benoemen). Omdat veel van de studenten woonachtig zijn in Brabant, mag ook (passieve) kennis van het Brabants verwacht worden bij in ieder geval een deel van de studenten. De proefpersonen konden met ja of nee antwoorden op de vraag of een voorgelegd verschijnsel naar hun oordeel afweek van de standaardtaal. Als de vraag met 'ja' beantwoord werd, konden ze vervolgens de vraag beantwoorden of het verschijnsel in het Brabants voorkwam. Als het verschijnsel van *geen* even vaak Brabants genoemd zou worden als andere, erkend Brabantse verschijnselen, dan zou het verschijnsel erkend mogen worden als Brabants.

Voor de beantwoording van de tweede vraag, was het nodig een onderscheid te maken tussen sprekers van het Brabants en sprekers van andere dialecten. Door de deelnemers aan de enquête te vragen naar hun geboorteplaats, de plaats waar ze waren opgegroeid, en wat ze thuis spraken (met een keuze tussen Brabants, standaardtaal met Brabantse

invloeden of standaardtaal of ander dialect) kon ik de sprekers scheiden in twee groepen. Als het verschijnsel *geen* significant vaker door sprekers van andere dialecten herkend zou worden dan door Brabanders (en bij de andere verschijnselen trad zo'n verschil niet op), dan zou ik aan mogen nemen dat Brabanders het onderzochte verschijnsel niet herkenden (maar het als standaardtaal herkenden).

Om de resultaten goed te kunnen interpreteren zette ik ze af tegen andere verschijnselen, in Brabantse en Nederlandse varianten. De zinnen in (5) en (6) kreeg iedere student ter beoordeling voorgelegd.

- (5) A: Doe je aan sport?
B: Ja, ik zit onder een volleybalclub.
(6) A: Kunnen we een afspraak maken?
B: Nee, ik heb mijn agenda niet bij me.

In (5) is het gebruik van *onder* volgens mij Brabants. In (6) wordt standaardtaal gesproken; in ieder geval is er geen Brabantse dialectvorm gebruikt.

In (7) en (8) worden voorbeelden getoond die in twee varianten werden gepresenteerd: Brabants en standaardtaal.

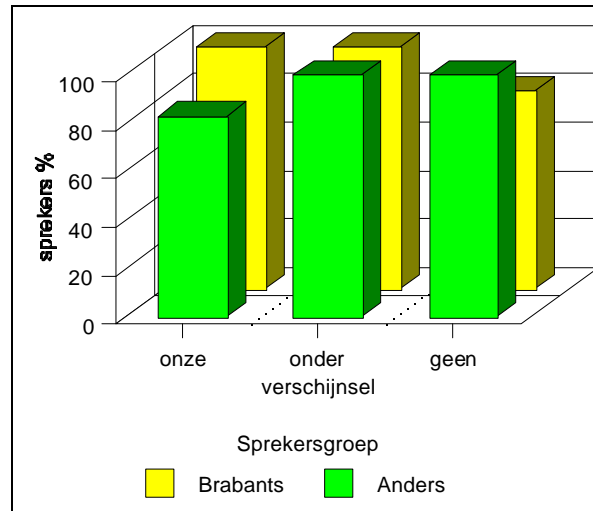
- (7) A: Heb jij nog boekenbonnen?
B: Nee, die heb ik geen/niet.
(8) A: Studeert je zus rechten?
B: Ja, (onze) Marie wil advocaat worden.

In (7) zijn de Brabantse en de standaardtaalvariant gescheiden door een schuin streepje. De ene helft van de studenten zag alleen de Brabantse variant, de andere alleen de standaardtaal. In (8) is het toevoegen van *onze* op de aangegeven plek bepalend voor de Brabantse variant. De eerstgenoemde helft van de studenten zag van (8) de Nederlandse variant, de andere helft de Brabantse.

Resultaten

Het verschijnsel dat in (6) werd getoond, werd door **JJn** student als afwijkend bestempeld. De standaardtaalvariant van het verschijnsel in (8) werd door geen enkele student als afwijkend genoemd. Deze resultaten worden buiten beschouwing gelaten, op de opmerking na dat de studenten in staat waren om in duidelijke gevallen een juiste keuze te maken.

De resultaten voor de vraag of studenten een verschijnsel als afwijkend beoordeelden, zijn weergegeven in grafiek 1.



Grafiek 1: Herkenning als afwijking

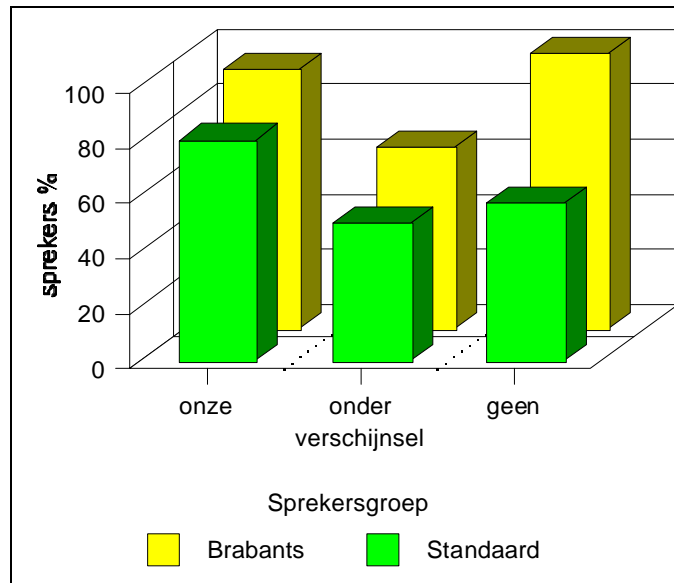
In grafiek 1 verwijst *onze* naar de Brabantse variant van (8), *onder* naar (5), *geen* naar de Brabantse variant van (7), en *niet* naar de standaardvariant van (7). Er waren 24 studenten met een oordeel over *onze*, 59 over *onder*, 25 over *geen*, en 24 over *niet*. Geteld is het aantal keer dat een student met ja antwoordde op de vraag of het een afwijkend verschijnsel was.

De resultaten die de grafiek toont geven houden in dat sprekers de Brabantse varianten zeer goed herkennen als afwijkend. De percentages liggen overwegend boven de tachtig procent voor beide groepen sprekers. De percentages voor de standaardtaalvarianten lagen alle dicht bij de nul, of waren nul. De oordelen van beide groepen sprekers samen over het verschijnsel *geen* (23 van de 25 oordelen herkennen het voorbeeld als afwijkend) verschillen niet of nauwelijks van de oordelen over het verschijnsel *onze* (23 van de 24) en *onder* (49 van de 49).

De studenten die ja antwoordden, gaven ook antwoord op de vraag of de afwijking Brabants genoemd moest worden. De resultaten voor deze vraag staan in grafiek 2.

In grafiek 2 is de hoeveelheid studenten weergegeven die een verschijnsel dat ze als afwijkend hebben beoordeeld, tevens als Brabants kenschetsen. *Geen* wordt, beide groepen samengenomen, in 17 van de 23 herkenningen Brabants genoemd. Bij *onze* zijn dat er 16 van de 23 en bij *onder* 29 van de 49 (er is een kans van .05 dat de laatste getalsverhouding op toeval berust, volgens de binomiaaltoets). Het verschijnsel *onder* heeft een relatief laag resultaat: waarschijnlijk is het geen algemeen Brabants, maar een lokaal verschijnsel binnen Brabant (Zuidoost-Brabant?).

Brabanders en de anderen benoemden de herkende afwijkingen in gelijke mate als Brabants. Met **JJn** uitzondering: het verschijnsel *geen* werd significant vaker door Brabanders dan door anderen Brabants genoemd (9 van de 9 Brabanders; 8 van de veertien anderen; $P^2=5.22$, $df=1$, Fisher's $p=.03$). Voor de overige verschijnselen werden geen significante verschillen tussen de groepen sprekers gevonden.



Grafiek 2: Afwijking als Brabants

De vragen kunnen nu worden beantwoord.

Vraag 1: is het antwoord van (1) een Brabants verschijnsel?

Het antwoord is ja: zowel Brabanders als anderen herkennen in gelijke mate de Brabantse verschijnselen *onze*, *onder* en *geen* als een afwijking van de standaardtaal, en beide groepen herkennen het bovendien als Brabants (waarbij de groep anderen bij deze vraag aanzienlijk lager scoorde).

Vraag 2: hebben Brabanders een blinde vlek voor dit verschijnsel?

Het antwoord is: nee, integendeel. Brabanders noemen *geen* significant vaker Brabants dan sprekers van andere dialecten.

Conclusie

De eerste vraag is voor mij bevredigend beantwoord, en mijn discussie met Jan is daarmee afgerond. Ik heb aan zijn kritiek voldaan, en ik heb mijn mening bevestigd gekregen. Het antwoord op de tweede vraag gaat echter lijnrecht tegen mijn verwachting in: juist de andere sprekers herkennen het verschijnsel niet; Brabanders wel. Ik kan het antwoord op de tweede vraag niet van een alternatieve verklaring voorzien. De enquête heeft me voor een raadsel gesteld. Er is echter nog een betekenisvol gegeven. De niet-Brabantssprekenden noemen allemaal *geen* afwijkend. Bij de Brabanders waren er twee die niets afwijkends zagen in het gebruik van *geen*. Dat aantal is te klein om er conclusies aan te verbinden, maar biedt wel een aanknopingspunt voor een voortzetting van de discussie met Jan.

Schrijven voor de prof of voor de boss

Verschillen tussen onderzoeksteksten in wetenschap en bedrijfsleven

Kees Maat

Inleiding

“Veenstra, dat moet over. Je denkt toch niet dat we zo’n rapport kunnen indienen? Je hebt niet alle onderzoeksresultaten opgenomen. En hoe sluiten de conclusies aan bij het onderzoek van die lui uit Canada? Die link moet er wel in. Een artikel voor dit tijdschrift moet echt preciezer en vollediger dan deze 5 velletjes.”

Als Gert Veenstra de kamer van de hoogleraar Bedrijfskunde verlaat, weet hij één ding zeker: in zo’n situatie wil hij niet meer komen. Dus hij schrijft zich in voor de colleges Rapporten Schrijven – en niet zonder effect, want de professor vindt de teksten die hij daarna schrijft allemaal bijzonder goed.

Twee jaar later werkt Gert als bedrijfskundige bij een grote productiemaatschappij. Zijn manager heeft zojuist het rapport gelezen dat hij heeft geschreven, z’n eerste belangrijke onderzoeksopdracht. Het commentaar is niet mals: “Veenstra, met deze tekst sla je volledig de plank mis. Dertig pagina’s teuter je maar door over dat bedrijfskundig onderzoek. Maar wat erger is: mijn naam staat eronder. Hier kan ik bij de raad van bestuur toch niet mee aankomen? Maandag lever je me een nieuwe tekst met alléén het belangrijkste erin. En niet meer dan 5 pagina’s.”

Gert begrijpt het niet meer, hij had de tekst toch precies zo geschreven als het moest? De prof was toch steeds tevreden geweest? Waarom z’n manager niet?

Deze gefingeerde situatie laat een probleem zien dat academici die de universiteit hebben verlaten, in hun beroepssituatie regelmatig tegenkomen. Namelijk dat de eisen die in de academische wereld aan teksten worden gesteld sterk afwijken van de eisen die daarbuiten gelden, zelfs wanneer het lijkt te gaan om hetzelfde type tekst.

Welke eisen kun je eigenlijk stellen aan een tekst? Uit handboeken (bijvoorbeeld Steehouder e.a. 1992, Janssen 1996) is op te maken welke eisen in het algemeen aan een tekst gesteld moeten worden. Voor het beoordelen van tekstkwaliteit heeft Renkema (1996) het CCC-model gepresenteerd, waarin tekstkwaliteit op dezelfde wijze wordt benaderd als in dit artikel: “De kwaliteit van een tekst kan (...) in eerste instantie bepaald worden aan de hand van de vraag of de schrijver een goede balans heeft weten te vinden tussen zijn eigen doelen en dat wat de lezer verwacht of nodig heeft. Pas daarna komen andere criteria, zoals correctheid aan de orde.”

In deze benadering is de relevantie van de inhoud voor de lezer het belangrijkste beoordelingscriterium. Renkema beargumenteert dit onder meer met: “Onderzoek naar de manier waarop deskundigen en leken teksten beoordelen geeft aanwijzingen

dat de inhoud meestal belangrijker wordt geacht dan de opbouw.” We zullen dus het accent leggen op inhoudelijke eisen.

Zowel in de wetenschappelijke wereld als daarbuiten wordt onderzoek gedaan en op basis van dat onderzoek schrijven academici teksten. Centraal staat in dit artikel een type tekst dat in beide soorten context worden geschreven: namelijk de rapportage als uitvloeisel van dat onderzoek. Die rapportage kan verschillende vormen aannemen, bijvoorbeeld interne verslagen van dat onderzoek of artikelen in een wetenschappelijke tijdschrift en onderzoeks- en adviserende rapporten uit de niet-wetenschappelijke wereld. Ik duid al deze teksten verder aan als ‘onderzoeksteksten’.

In dit artikel gaat het dus om de eisen die aan dergelijke onderzoeksteksten worden gesteld. Die zijn niet makkelijk te distilleren uit de handboeken. Ook het model van Renkema is niet zondermeer toepasbaar op specifieke tekstgenres. Toch is het van belang om op de vragen een antwoord te krijgen, evenals op vragen als: welke eisen zijn dat, en: wie stellen ze? Of: wat zijn de verschillen en hoe worden die veroorzaakt, want het ‘Veenstraprobleem’ komt vaak voor.

Teksteisen in een wetenschappelijke context

Welke eisen worden gesteld aan een wetenschappelijke tekst? Gelukkig zijn die gemakkelijk te achterhalen. Bijvoorbeeld door handboeken op het gebied van wetenschapsmethodologie erop na te slaan. Of nog makkelijker: door de auteursinstructies van wetenschappelijke tijdschriften op te vragen. Dan wordt al snel duidelijk dat publicaties in de wetenschappelijke wereld moeten voldoen aan strikt omschreven eisen. Dergelijke eisen hebben voor een deel betrekking op de wijze waarop de tekst moet worden aangeboden. Zo schrijven de auteursinstructies in veel wetenschappelijke tijdschriften uit de empirische wetenschappen de volgende structuur voor.

- Samenvatting
- Inleiding
- Methode
- Resultaten
- Conclusie
- Discussie

Ook wordt veelal aangegeven dat de tekst leesbaar geschreven moet zijn en ontvangt de schrijver instructies over de wijze waarop het artikel en eventuele illustraties moeten worden aangeleverd, zodat de kopij zo snel mogelijk persklaar gemaakt kan worden.

In feite gaat het hier om eisen die gesteld worden aan de presentatie van de tekst. In het CCC-model van Renkema (Renkema 1997) vallen deze eisen onder het consistentie- en het correctheidscriterium. Naast dergelijke presentatie-eisen worden aan wetenschappelijke publicaties echter ook andere eisen gesteld, namelijk dat het onderzoek van voldoende kwaliteit is. En de kwaliteit van het onderzoek wordt beoordeeld aan de hand van de inhoudelijke kwaliteit van de publicatie (het correspondentiecriterium bij Renkema). De redactie van het tijdschrift beoordeelt de kwaliteit van de presentatie, maar de inhoudelijke kwaliteit van de publicatie wordt veelal vastgesteld door een wetenschappelijk forum van collega’s (zie voorbeeld 1 en 2).

(...) De redactie beslist over plaatsing uitsluitend op grond van kwalitatieve overwegingen, eventueel na raadpleging van een op het betreffende terrein deskundig lid van de Adviesraad.

Voorbeeld 1: Kwalitatieve eis uit het colofon van het tijdschrift Taalbeheersing.

Most submitted papers are also rated for suitability for Science by one or two members of the Board of Reviewing Editors, who are working scientists with expertise in the appropriate scientific discipline.

(...) Manuscripts are evaluated by the handling editor for technical merit, importance to their own field, and general scientific significance, as well as their merit in relation to other papers that are being or have been considered. In selecting papers for publication, the editors give preference to those papers with novelty and general significance. An attempt is made to balance the subject matter in all sections of Science.

Voorbeeld 2: Eisen uit de auteursinstructie van het tijdschrift Science
(<http://www.sciencemag.org/misc/con-info.shtml>).

Voorbeeld 2 laat zien op welke criteria die collega's toetsen, namelijk: is het iets nieuws en van belang voor de wetenschappelijke wereld. Het resultaat van de toetsing is in feite het antwoord op de vraag: 'Waarom zouden we dit lezen?'

Maar er speelt nog een ander inhoudelijk kwaliteitscriterium en rol. Een criterium dat ligt op het gebied van de wetenschapsmethodologie. Namelijk de controleerbaarheid voor het wetenschappelijk forum (voor het tijdschrift *Science*, zie voorbeeld 3).

Reproducibility. Evidence that the results are reproducible and the conditions under which this reproducibility was obtained should be stated.

Voorbeeld: Reproduceerbaarheidseis uit de auteursinstructie van Science
(<http://www.sciencemag.org/misc/con-info.shtml>).

Dit criterium houdt in dat het onderzoek zó beschreven is dat het repliceerbaar is voor vakgenoten. In de praktijk wordt de eis overigens niet in strikte zin gehanteerd. Dan zou de eis er namelijk op neer komen dat alle onderzoeksdata en de eventuele statistische verwerking ervan in de publicatie moeten worden opgenomen. En daarmee zou de gemiddelde tekst uiteraard veel te omvangrijk worden voor publicatie in een tijdschrift (deze beperking wordt geaccepteerd, omdat men er vanuit gaat dat onderzoekers bereid zijn hun dataset ter beschikking te stellen van collega-onderzoekers).

Het controleerbaarheidcriterium, de eis van controleerbaarheid voor het wetenschappelijk forum, speelt in de gehele wetenschappelijke wereld een belangrijke rol, de eis wordt niet alleen gehanteerd voor artikelen in wetenschappelijke tijdschriften, maar ook voor interne publicaties, voor papers, afstudeerscripties en dissertaties. De eis is in feite van toepassing op het gehele wetenschappelijke handwerk: dat moet controleerbaar zijn.

Het controleerbaarheids criterium is niet voor niets zo belangrijk. Het zorgt er namelijk voor dat het moeilijk wordt om als wetenschapper gefingeerde resultaten naar buiten te brengen, of om ondeugdelijk werk af te leveren. Toegepast op teksten is het resultaat van de toetsing op het controleerbaarheids criterium in feite het antwoord op de vraag: ‘Zijn de conclusies wel gebaseerd op deugdelijk onderzoek?’

Teksteisen in een niet-wetenschappelijke context

We zagen dat er twee belangrijke beoordelingsvragen bij wetenschappelijke teksten zijn: ‘Waarom zouden we dit lezen?’ en ‘Zijn de conclusies wel gebaseerd op deugdelijk onderzoek?’ Spelen deze twee vragen ook een rol bij onderzoeksteksten buiten de wetenschappelijke wereld?

Ook buiten de wetenschappelijke wereld worden veel teksten geschreven op basis van onderzoek. Vooral door professionals uit de wereld van de zakelijke dienstverlening zoals: beleidsafdelingen, accountantskantoren, adviesorganisaties. Eisen die aan dergelijke teksten gesteld worden, zijn echter veel moeilijker te achterhalen dan de eisen uit de wetenschappelijke wereld, want auteursinstructies zijn niet beschikbaar.

Wel beschikken schrijvende organisaties vaak over huisstijlhandboeken. Maar de voorschriften daarin gaan meestal over lay-out, spelling en gebruik van formats, een enkele keer worden ook instructies gegeven over vaste hoofdstukindelingen van bepaalde soorten teksten. In de huisstijlhandboeken vindt men dus vooral presentatie-eisen en geen inhoudelijke kwaliteitseisen.

Toch ontstaat bij veel organisaties – en vooral in de zakelijke dienstverlening – een toenemende interesse voor inhoudelijke tekstkwaliteit. Een interesse die niet wordt veroorzaakt door een drang naar perfectie, of door liefde voor het vak Taalbeheersing, maar door pure concurrentie-overwegingen. Want in de zakelijke dienstverlening vallen de verschillen steeds meer weg. Zo is het vakinhoudelijke verschil tussen het ene en het andere grote accountantskantoor nauwelijks meer vast te stellen. En waarschijnlijk maakt het voor de meeste opdrachten niet uit of je het ene of het andere kantoor kiest. Dat betekent dat de organisaties in de zakelijke dienstverlening nauwelijks meer kunnen concurreren op hun core-business producten. Ze moeten zich onderscheiden op basis van de kwaliteit van hun dienstverlening. Dat komt in een aantal organisaties uit de zakelijke dienstverlening bijvoorbeeld naar voren doordat het streven naar kwaliteit deel uit maakt van de missie van de organisatie (zie voorbeeld 4).

(...) We will achieve this by delivering the highest quality services – services that provide significant added benefits to our clients and that meet or exceed their expectations.

(KPMG)

(...) Het leveren van optimale kwaliteit is voor ons altijd het uitgangspunt.

(Moret Ernst & Young)

Voorbeeld 4. Fragmenten uit de missies van KPMG en Moret Ernst & Young.

Het zal geen verwondering wekken dat de aandacht voor kwaliteit meestal ook leidt tot meer aandacht voor tekstkwaliteit. Want dergelijke professionele organisaties uit de zakelijke dienstverlening worden wel schrijvende organisaties genoemd, omdat hun producten vaak teksten zijn. Wat betekent tekstkwaliteit in schrijvende organisaties? Vooral dat klanten tevreden zijn over de dienstverlening – en dus over de teksten die ze van de schrijvende organisatie ontvangen.

Om precies vast te stellen welke eisen die klanten aan de teksten stellen, onder-vraag ik in mijn beroepspraktijk klanten van die organisaties daarover (zie Maat 1997). Die klanten zijn vooral managers die beslissingen moeten nemen en die zich daarbij laten ondersteunen door professionals die onderzoek doen en op basis daarvan adviezen geven. Wat vinden die managers een goede tekst, aan welke eisen moet zo'n tekst voldoen? Managers vinden vooral dat een tekst:

- antwoord moet geven op de gestelde vraag;
- een duidelijk advies moet bevatten;
- snel gelezen moet kunnen worden;
- overtuigend moet zijn, zonder overbodige rimram.

Teksten die adviseurs in organisaties op basis van onderzoek schrijven voor managers, onderscheiden zich natuurlijk van wetenschappelijke onderzoeksverslagen in die zin dat ze geschreven worden om een specifieke vraag van de lezer te beantwoorden. Bijvoorbeeld: is de wijze waarop we op dit moment produceren nog wel doelmatig?

Voor managers is de vraag: 'waarom zouden we dit lezen?' dus snel beantwoord. Want de tekst vormt vrijwel altijd het antwoord op een vraag die de lezer zelf heeft gesteld. Maar de tweede vraag, namelijk: 'Zijn de conclusies wel gebaseerd op deugdelijk onderzoek?' lijkt vrijwel nooit een rol te spelen wanneer je managers interviewt over teksten in een niet-wetenschappelijke context.

Overeenkomsten en verschillen

Als we teksteisen vergelijken in een wetenschappelijke en een niet-wetenschappelijke context, valt op dat er beslist overeenkomsten zijn. Eisen die aan de presentatie worden gesteld (het consistentiecriteria en het correctheidscriterium), zijn erg vergelijkbaar. Ook op het gebied van de inhoudelijke kwaliteit is er een overeenkomst. Namelijk het belang van de vraag: waarom zouden we dit lezen? In de wetenschappelijke context is die vraag verbonden met het wetenschappelijke belang van de tekst; in de niet-wetenschappelijke context ligt deze vraag verankerd in de schrijf- (of advies)opdracht.

Maar er is ook een duidelijk verschil. Namelijk: het controleerbaarheidscriterium. Dat criterium speelt een belangrijke rol in de wetenschappelijke context, maar in de niet-wetenschappelijke context lijkt het totaal onbelangrijk. Hebben managers er dan geen behoefte aan na te gaan of conclusies wel gebaseerd zijn op deugdelijk – reproduceerbaar – onderzoek?

Natuurlijk wel, ook managers zullen vooral adviezen serieus nemen die gebaseerd zijn op deugdelijk onderzoek. Maar hun eerste prioriteit ligt niet bij het controleren. Zij hebben juist die beleidsafdeling of dat adviesbureau ingehuurd, omdat die

experts zijn op het betreffende gebied. Omdat ze gerenommeerd zijn, hoge kwaliteitsnormen hanteren. Daarom worden ze ingeschakeld en daarom is de opdrachtgever ook bereid om zware beleidsmedewerkers in dienst te hebben, of om forse tarieven te betalen. De reputatie van de adviseur staat in feite garant voor de deugdelijkheid van het onderzoek. Daarnaast heeft een opdrachtgever uiteraard ook nog andere middelen om te toetsen of conclusies op deugdelijke wijze zijn verzameld. Bijvoorbeeld door de schrijver uit te nodigen het onderzoek persoonlijk te komen toelichten. Lezers van een tijdschrift of een dissertatie hebben die gelegenheid niet.

Overigens zal de schrijver van een adviestekst die tekst intern moeten voorleggen aan een (vakinhoudelijk onderlegde) chef die juist de taak heeft erop toe te zien dat onderzoek wordt verricht volgens de regels.

Consequenties voor de praktijk

Een 'onderzoekstekst' in een niet-wetenschappelijke organisatie hoeft dus niet te voldoen aan het controleerbaarheids criterium. Wat is de consequentie daarvan voor de inhoud van dergelijke teksten? Het betekent dat alle informatie in de tekst kan worden weggelaten die de conclusies of aanbevelingen niet in een één-op-één-relatie ondersteunt. Het betekent dat de tekst geen verslag van het onderzoek bevat, dat de lezer niet geïnteresseerd is in het onderzoek, niets hoeft te weten over methoden, over resultaten, over proefpersonen. Het betekent dat de lezer uitsluitend geïnteresseerd is in de uitkomsten van het onderzoek. Dat wil niet zeggen dat dergelijke informatie nergens meer hoeft te worden genoteerd (bijvoorbeeld in een intern onderzoeksverslag), maar dat deze informatie in de tekst voor de opdrachtgever irrelevant is.

De eisen die managers aan teksten stellen, weerspiegelen dit: antwoord geven op de gestelde vraag, overtuigend zijn, zonder overbodige rimram.

Toch hebben professionals in organisaties bijzonder sterk de neiging om juist controleerbare teksten te schrijven. Ze willen graag alle onderzoeksresultaten vermelden, ook die resultaten die absoluut niet leiden tot conclusies. Ze vullen pagina na pagina met beschrijvingen van systemen en processen, zonder dat die beschrijvingen relevant zijn voor de adviezen die ze geven. Ze willen compleet zijn.

Welke motieven zouden ze daarvoor hebben? Naar mijn mening speelt een reeks van motieven een rol. Ik zal er enkele noemen.

<i>Motieven</i>	<i>Commentaar</i>
<i>Kijk eens mamma, zonder handjes.</i> Vooral jonge academici hebben sterk de neiging te laten zien wat ze allemaal hebben onderzocht.	In feite is de oorzaak hier onwetendheid over de wijze waarop managers met teksten omgaan.

<i>Motieven</i>	<i>Commentaar</i>
<i>Beter gedekt dan genekt.</i> Vooral in de accountancy, maar ook in andere disciplines, bestaat vaak de neiging volledig te zijn.	Hier speelt de angst een rol dat zaken die in de tekst niet gemeld zijn, in een later stadium toch nog belangrijk kunnen worden en dat de schrijver zal worden verweten die zaken niet gemeld te hebben.
<i>De chef beoordeelt.</i> Hoe kan de chef van de schrijver de tekst beoordelen als die niet controleerbaar geschreven is.	Ook hier weer onwetendheid over de wijze waarop managers met teksten omgaan, maar ook onvoldoende sturing door de chef.
<i>Zo schrijven wij nu eenmaal teksten.</i>	Geen commentaar.

Door schrijvers in schrijvende organisaties duidelijk te maken hoe managers teksten lezen en welke eisen managers aan onderzoeksteksten stellen, kan soms voorkomen worden dat schrijvers veel meer opschrijven dan nodig is en dat managers onnodig veel tekst moeten lezen. Toch zal dat niet altijd mogelijk zijn. Zo is het volledigheidstreven ingebakken in de accountancy. Een verandering binnen die doelgroep lijkt uitsluitend mogelijk te zijn wanneer accountants met lef het voorbeeld willen geven. Ook zal duidelijk zijn dat chef van academische schrijvers aan het Veenstraprobleem kunnen bijdragen door in de beoordelingen van hun medewerkers overbodige controleerbaarheidsneigingen aan de orde te stellen.

Zou het universitaire schrijfonderwijs misschien een oplossing kunnen genereren voor het Veenstraprobleem? Ik denk niet dat dat makkelijk is. Allereerst zijn de motieven om onnodig controleerbaar te schrijven in sommige organisaties ingebakken; afgestudeerden die daar nieuw binnenkomen hebben vaak nog onvoldoende impact om daaraan iets te veranderen. Verder is in het universitaire handwerk controleerbaarheid een essentieel criterium. Op universiteiten moeten studenten juist leren inzien dat ze onderzoek controleerbaar moeten presenteren. Tenslotte, het is mijn ervaring dat studenten in veel gevallen een stofvindingsprobleem hebben: ze zijn eerder geneigd te weinig dan te veel op te schrijven. Vandaar ook de aanpak van *Leren Communiceren* – veel sterker gericht op stofvinding dan op selectie van informatie. Universitair onderwijs zal er dus op gericht moeten blijven studenten te leren controleerbaar te schrijven.

De enige plek waar het Veenstraprobleem echt kan worden aangepakt, is de plek waar het zich voordoet: in niet-universitaire organisaties. Daar moeten zowel schrijvers als chefs gaan inzien dat niet-controleerbaar schrijven geen consequenties heeft voor de kwaliteit van het uit te voeren onderzoek. Maar dat de lezers, de klanten, erbij gebaat zijn wanneer ze een duidelijk onderscheid maken tussen een wetenschappelijke tekst en een tekst voor beslissers. Een onderzoeksverslag is geen adviesrapport. Een tekst voor de prof kan niet tegelijkertijd dienen als tekst voor de boss. De schrijver moet dus kiezen: het is schrijven voor de prof óf voor de boss.

Literatuur

- Janssen, D.M.L. (Red., 1996). *Zakelijke Communicatie*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- Maat, K.A. (1997). Tekstkwaliteit in schrijvende organisaties, de IVHV-methode. *Handboek Effectief Opleiden* 13/113, 15.1-2, 203-218.
- Steehouder, M., e.a., (1992). *Leren Communiceren*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- Renkema, J. (1996). Over smaak valt goed te twisten. Een evaluatiemodel voor tekstkwaliteit. *Taalbeheersing* 18, 324-338.

Boetseren voor beginners

Het cursusaanbod van culturele instellingen door de bril van een lezer¹

Peter Jan Schellens

Jaarlijks brengen veel instellingen op het gebied van kunsteducatie een brochure met het cursusprogramma uit. Het is telkens weer een enorme toer om de noodzakelijke gegevens bij elkaar te brengen. Als de vormgever er dan ook nog iets moois van maakt, kan het nieuwe cursusjaar met vertrouwen tegemoet worden gezien. Maar kunnen de ontvangers van zo'n brochure erin vinden wat ze zoeken? Krijgen ze voldoende concrete en overtuigende informatie over de cursussen om een verantwoorde keuze te maken? En wordt duidelijk wat ze moeten doen om zich voor een cursus aan te melden?

Voor een volledig antwoord op die vragen is natuurlijk een lezersonderzoek nodig, waarin de ervaringen van 'reële lezers' worden verzameld. Maar ook een analyse vanachter het bureau, waarin een 'ideale lezer' antwoorden op dergelijke vragen probeert te vinden, kan licht werpen op de kwaliteit van de brochures². Voor dit artikel heb ik me als zo'n 'ideale lezer' trachten op te stellen. Op mijn bureau lagen zes verschillende brochures van instellingen op het gebied van kunsteducatie.

Aan de vraag naar de kwaliteit van een brochure, gaat in een functioneel perspectief een andere vraag vooraf: waar dient zo'n brochure voor? Of anders geformuleerd: welke functies moet hij vervullen om te kunnen spreken van een geslaagde vorm van communicatie? Bij de cursusprogramma's waar we het hier over hebben, onderscheid ik de volgende functies: attenderen, informeren, overtuigen en instrueren.

1. De brochure moet de lezers *attenderen* op het cursusaanbod. De lezer moet in de brochure gemakkelijk kunnen nagaan of er in het cursusaanbod iets zit dat voor hem of haar interessant is.
2. De brochure moet de lezers *informeren* over de inhoud van afzonderlijke cursussen. De (geattendeerde) lezer moet in staat zijn zich een duidelijk beeld te vormen van een cursus, zodat hij een verantwoorde keuze kan maken.

¹ Dit artikel verscheen in een iets ingekorte versie ook in *Kunst & Educatie* 1997, themanummer 3, 32-36.

² Ik voer hier op een informele manier een 'functionele analyse' uit, zoals die door Lentz & Pander Maat 1993 en Pander Maat 1994 is bepleit. In afwijking van hun methode, is mijn analyse meer tekstgericht dan organisatiegericht en maak ik waar nodig een onderscheid in doelgroepsegmenten. Een pleidooi daarvoor en een demonstratie ervan leveren ook Schellens, De Jong & Witteveen 1997. Anders dan Lentz & Pander Maat beschouw ik een functionele analyse niet als een alternatief voor lezersonderzoek, maar als een daaraan nevens geschikt evaluatie-instrument, dat naast of nog beter voorafgaand aan een lezersgericht pretest kan worden ingezet.

3. De brochure moet de (geï nformeerde) lezer *overtuigen* van de aantrekkelijkheid van de cursus. De belangstellende lezer moet ervan overtuigd worden dat de cursus de moeite (de vrije tijd, het geld, de inspanning) waard is.
4. De brochure moet de (overtuigde) lezer *instrueren* over aanmelding en betaling. De lezer moet in staat zijn zich zonder al te veel problemen in te schrijven. In dit rijtje is steeds sprake van 'de lezer', maar die bestaat in feite natuurlijk niet. Ten eerste is het cursuspakket van de meeste instellingen zo geschakeerd, dat in de brochure zowel kinderen als volwassenen van 18 tot 80 worden aangesproken. Ten tweede weet de ene lezer precies wat hij zoekt: hij wil dit jaar leren fotograferen, terwijl de andere lezer nog ongericht op zoek is naar een leuke besteding van de vrije dinsdagavond.

Het rijtje functies is misschien ook niet volledig. Sommige brochures hebben aan de kant van de organisatie nog een andere functie: het creëren van een bepaald imago of concreter: laten zien hoe goed de instelling of de samenwerkende instellingen het allemaal voor elkaar hebben. Op dat soort functies ga ik hier niet in: vanuit het perspectief van de lezer zijn ze minder interessant.

Ik heb zes verschillende brochures uit zes verschillende gemeenten vanuit dit perspectief bekeken³. Ik weet niet of ze representatief zijn voor wat op dit gebied gebeurt, maar dat is voor mijn doel ook niet erg belangrijk. Ze zien er alle zes goed uit, de ene op duur papier en met mooie illustraties, de andere op krantenpapier in een huis aan huis bezorgde oplage. Er is zo te zien in alle gevallen veel zorg besteed aan het bij elkaar brengen van de juiste informatie, er staan geen in het oog springende druk- of spelfouten in. Het zijn geen brochures van goedwillende vrijwilligers zonder budget.

Op zoek naar een cursus

We moeten de 'ideale lezer' even wat vlees en bloed geven. Niet geheel toevallig, is hij 48 jaar en vader van twee kinderen. De een zit op pianoles, de ander op drumles. Dus in cursussen op muzikaal gebied is al voorzien. Hij is nu op zoek naar iets voor zijn dochter van 10 in de sfeer van boetseren of creatief knutselen. Hoe gemakkelijk is het om in de verschillende brochures de weg naar een dergelijke cursus te vinden?

Het cursusaanbod in Deventer is netjes bij elkaar gezet in een brochure, *De Kans*, van maar liefst 56 pagina's. Het aantrekkelijke ervan is dat de verschillende instellingen uit Deventer zich hier gezamenlijk presenteren. Een mooi staaltje van gemeentelijke samenwerking. Daar kunnen anderen nog een voorbeeld aan nemen! De brochure begint op p.1 met de cursus 'Tekenen en schilderen - mensen en dingen, vormen en kleur' van het Centrum voor kunsteducatie De Leeuwenbrug en eindigt op p. 56 met de Opstapcursus tekstverwerken van het Cursuscentrum De Botermarkt, afdeling Persoonlijke en maatschappelijke vorming. Het zoeken naar een cursus is

³ De geanalyseerde brochures waren de volgende: Centrum voor de Kunsten Roermond, Programma 1997-1998; Gemeentelijke Muziek en Dansschool Utrecht, Cursusprogramma 97-98; De Meerse Centrum voor kunst en cultuur (Hoofddorp), Kunst & Cultuur Gids 97-98; Kunstencentrum Het Klooster Woerden, Cursusprogramma Seizoen 1997/1998; Cultureel Centrum C-Drie Soest, Cursusprogramma 1997-1998; De Kans, Deventer Informatie- en Activiteiten Magazine 97/98.

eigenlijk maar op één manier mogelijk: bladeren. Een inhoudsopgave of een index ontbreekt. Weliswaar staat op de voorkant een rijtje trefwoorden onder elkaar:

- Cursussen
- Culturele activiteiten
- Volwasseneneducatie
- Recreatie, ontspanning
- Kunstzinnige vorming
- Kunsteducatie
- Onderwijs
- Beroepsoriëntatie
- Muziek, dans, beweging
- Persoonlijke ontwikkeling

Dat lijstje verwijst echter niet naar een opbouw in de brochure: op p.1-13 staan de cursussen van het Centrum voor kunsteducatie! Toch zou een index geen overbodige luxe zijn. In totaal staan in de brochure meer dan 200 cursussen beschreven. Op de achterzijde staat overigens wel iets wat op een index lijkt. Daar vinden we alle instellingen die cursussen aanbieden en alle adverteerders (van plaatselijke boekhandel tot uitzendbureau) in één alfabetische lijst bij elkaar. Dat helpt echter niet echt bij het zoeken.

Dan maar bladeren. De cursussen zijn per instelling geordend. Dat biedt enig houvast. Boetseren zal wel onder kunsteducatie vallen. Het Centrum voor muziek en dans valt af. (Dat is maar goed ook, want dit centrum neemt slechts met 1 pagina en een verwijzing naar een afzonderlijk programmaboekje deel in het geheel. De samenwerking verloopt kennelijk nog niet vlekkeloos.) Het Regionaal Opleidingen Centrum mikt zo te zien meer op volwassenen op zoek naar een diploma. Het Cursuscentrum de Botermarkt noemt zich Volksuniversiteit. Dat zal dan wel niet voor kinderen zijn.

Bladerend in het aanbod van het Centrum voor kunsteducatie kom ik de cursus 'Klei in het klein (een kennismaking met klei)' tegen: 'een korte cursus om te ervaren hoe leuk het is met klei te werken.' Ha, ik kom in de buurt. 'Vijf ochtenden gaan we aan de slag ...'. Helaas. Gezien het tijdstip zal deze cursus wel niet voor kinderen bedoeld zijn. Op dezelfde pagina vind ik nog de 'Oriëntatiecursus boetseren'. Hij wordt op woensdagmiddag gegeven en heet 'een echte 'snuffel' cursus'. Dat is misschien iets. 'Zoveel mogelijk technieken die in het werken met klei gebruikelijk zijn, zoals massief en hol opbouwen, reliëf en diverse afwerkingstechnieken komen aanbod.' Gezien de termen die hier gebruikt worden, zal ook dat wel niet voor kinderen bedoeld zijn. Een paar bladzijden verder valt mijn oog op AANBOD KINDERCURSUSSEN! (Dat had zo mooi in de Inhoudsopgave kunnen staan.) Ik ben waar ik wezen moet. Naast de 'Kindertheaterschool' I en II, worden hier vier cursussen aangeboden: 'Fotografie voor kinderen', 'Kinderkunstschool - Textiel', 'Kinderkunstschool' en 'Honderd'. Geen boetseren dus. Maar misschien dat die laatste twee toch interessant zijn voor een creatief meisje van 10. De titels geven weinig informatie. Kinderkunstschool kan natuurlijk alle kanten op. De cursustitel 'Honderd' is ronduit nietszeggend. Op wat daaronder staat kom ik nog terug. Ik ga eerst maar eens kijken of ik in een andere brochure wel iets kan vinden in de klei-hoek.

Het kan natuurlijk ook anders. Het cursusprogramma van het Cultureel Centrum uit Soest bevat een inhoudsopgave waarin ik voor 'Jongeren' naar p.9 en voor de 'Kinderkunstschool' naar p. 12 wordt verwezen. Gezien de leeftijd van mijn dochter zal ik wel op p. 12 moeten zijn. Daar vind ik op twee royale pagina's 13 kindercursussen bij elkaar. Met 'Bouwen met klei' (10-12 jaar)' val ik meteen in de prijzen. Twee mogelijke alternatieven staan er boven 'Algemeen ruimtelijk vormen' voor 9-12 jaar en voor 6-10 jaar. De titel zegt me niet zo veel, maar doet iets vermoeden.

Conclusie: een inhoudsopgave of een index is zo gek nog niet. Informatieve cursustitels helpen het zoeken.

Wat houdt die cursus in?

De ideale lezer zal – eenmaal aangekomen bij een cursus die er op het eerste gezicht interessant uit ziet – de cursusbeschrijving gaan lezen om erachter te komen wat er precies geboden wordt. Zo'n beschrijving kun je bekijken vanuit twee gezichtspunten: krijgt de lezer ten eerste een voldoende duidelijk beeld van de cursus en wordt ten tweede de potentiële cursist ervan overtuigd dat de cursus de moeite (de vrije tijd, het geld, de inspanning) waard is? De cursusbeschrijving moet met andere woorden informatief en overtuigend zijn.

Op zoek naar de cursus boetseren, kwam ik heel wat informatieve en heldere cursusbeschrijvingen tegen. Om de problemen die zich hier niettemin ook voordoen te illustreren vergelijk ik enkele niet-representatieve gevallen.

Uit het programma van het Centrum voor de Kunsten in Roermond komen de volgende twee cursusbeschrijvingen (ik laat tijden, prijzen, docenten en code even buiten beschouwing; die staan er keurig bij):

Tekenen & schilderen voor kinderen van 6-9 jaar

Kinderen leren hun teken- en schildertalent ontwikkelen. Er worden opdrachten gegeven n.a.v. verhalen die ze al werkend en experimenterend met verschillende materialen oplossen. Het leuke voor deze leeftijdsgroep is dat ze spelenderwijs hun fijne motoriek ontwikkelen. Materialen zijn bij deze cursus bij de prijs inbegrepen.

Werken met klei voor kinderen van 6-12 jaar

Ook jij kunt allerlei leuke dingen boetseren, alles wat je nodig hebt is klei en glazuur voor de versiering. Naast echte klei werken we ook wel eens met gips of we maken onze eigen 'klei' van deeg. In deze cursus leer je via eenvoudige opdrachten rond een centraal thema de mogelijkheden van klei kennen. Wat dacht je van duimpotjes tot een zelf gedraaide pot, helemaal alleen op de draaischijf. Van naambordjes tot een echt kunstwerk. Na het bakken worden de werkstukken geglazuurd of geverfd. Materialen zijn bij deze cursus bij de prijs inbegrepen.

Deze twee beschrijvingen (te vinden op dezelfde pagina) laten goed zien dat er in de beschrijving van kindercursussen gekozen moet worden. Tot wie richt je je eigenlijk: is de cursusbeschrijving bedoeld voor de kinderen of voor de ouders? De eerste beschrijving kiest principieel voor de ouders. Natuurlijk maakt de ontwikkeling van fijne motoriek de cursus niet leuk voor de kinderen: het overtuigt ouders misschien

die de cursus niet alleen leuk maar ook nuttig willen vinden! (De prijs van f.220,- is tenslotte wat hoog voor een lolletje.) De tweede beschrijving kiest voor de kinderen zelf (de ouders lezen maar over de schouders mee). Ik denk dat voor beide mogelijkheden iets valt te zeggen. Bij deze leeftijdsgroep zal de informatie waarschijnlijk eerst bij de ouders belanden. Zij nemen uiteindelijk ook de beslissing. Dus de ouders zijn de belangrijkste lezers. Aan de andere kant moeten de ouders ook informatie hebben waarmee ze de kinderen kunnen informeren en eventueel motiveren. Dat is met een tekst die de kinderen direct aanspreekt ongetwijfeld gemakkelijker. Hoewel beide mogelijkheden een prima cursusbeschrijving kunnen opleveren is het m.i. nogal verwarrend als in één en dezelfde brochure beide strategieën worden gebruikt. Waarom je voor boetseren voor 6-12 jarigen de kinderen zou aanspreken en voor tekenen voor 6-9 jarigen (op dezelfde pagina) de ouders, is mij duister. De keuze is hier waarschijnlijk aan de docenten gelaten en dat levert een inconsistent geheel op. Dan heb ik meer waardering voor de brochure uit Soest, waar de kindercursussen op een aparte pagina bij elkaar staan, met een iets afwijkend en speels lettertype voor de cursustitels en met tekstjes waarin de basisschool-kinderen zelf worden aangesproken. (Bij de cursussen voor kleuters worden – terecht – de ouders aangesproken.)

De twee bovenstaande tekstjes illustreren ook dat informeren en overtuigen in cursusbeschrijvingen dicht bij elkaar liggen. Naar mijn gevoel overtuigen de beschrijvingen vooral als ze concrete informatie over de cursus geven in een taal die de doelgroep verstaat. Als de beschrijving geen concreet beeld geeft van de inhoud van de cursus krijgen we een nietszeggende toelichting, zoals in de volgende beschrijving, die ook op p. 9 van de brochure uit Roermond is te vinden:

Tekenen en schilderen voor jongeren 10-15 jaar

Een groepsgebeuren met een individuele aanpak. Met uiteenlopende materialen werken we naar de natuur en rond fantasie-onderwerpen. Materialen zijn bij deze cursus bij de prijs inbegrepen.

Ik kan me niet goed voorstellen dat er 10-15 jarigen (of ouders) zijn die hier wijzer van worden. Ook de volgende tekst uit de Deventer brochure bevat een poging om te overtuigen zonder informatie te verschaffen:

Honderd (voor kinderen van 4 tot 6 jaar)

Waar denken grote mensen vaak aan? 'Aan dat ze iets moois kwijt zijn' (Merel, 5 jaar)

Kinderen hebben (net als volwassenen) vele gedachten en honderden manieren om daarover 'iets' te zeggen. Spelend, knutselend, zingend, pratend, tekenend, dromend, mompelend. Kinderen hebben vaak een eigen ritme, een eigen poëzie. Maar al te vaak wordt deze eigenheid ingedamd door het 'volwassen' denken, door volwassen vraagstelling en vooral: de volwassen oplossing.

Deze cursus wil uitgaan van de rijkdom van kinderen zelf. De 24 lessen worden afwisselend door een beeldend- en dramadocente gegeven.

Alleen de laatste zin over de betrokken docenten doet vermoeden in welke richting de cursus gaat. De rest van de tekst is primair een poging om een visie op kinderen te etaleren en vermoedelijk daarmee ouders met een gelijkgestemde visie te overtuigen. Die poging is mijns inziens tot mislukken gedoemd door een gemis aan informatie over de inhoud van de cursus.

Wat kost die cursus me?

Wanneer de lezer een cursus heeft gevonden waarvan de inhoud hem aanspreekt, ligt het voor de hand dat hij wil weten wanneer en waar de cursus precies gegeven wordt, hoeveel lessen er worden gegeven, etc. Dat soort informatie is in de brochures die ik heb bekeken doorgaans gemakkelijk te vinden (ook al zijn tijden soms onder voorbehoud). Er is alleen verschil in informatie over de vakanties. Het is soms even zoeken, maar vier van de zes brochures bevatten een keurig lijstje van vakantieweken. Dat is handig.

Een niet onbelangrijke vraag is natuurlijk ook: wat kost die cursus? Het antwoord op die vraag lijkt in eerste instantie gemakkelijk. In alle brochures staat naast de aangeboden cursus eenvoudigweg een prijs aangegeven. Soms is hier al een zekere prijsdifferentiatie te bespeuren. In de brochure uit Woerden valt bijvoorbeeld te lezen

prijs f 324,- tot 21 jr.
prijs f 390,- vanaf 21 jr.
(excl. materiaal)

De laatste toevoeging maakt de prijs al wat onzekerder. In sommige andere cursusbeschrijvingen in dezelfde brochure staat een bedrag genoemd: 'excl. 60,- basismateriaal'. Dat lijkt me al weer duidelijker, hoewel de vraag kan rijzen of er meer dan basismateriaal nodig is en wat dat kost.

Als lezer neem ik dit soort onzekerheden nog wel voor lief. Het wordt pas echt ingewikkeld als ik vervolgens in een aantal brochures achterin de kortingsregelingen bekijk. Ze zijn ongetwijfeld allemaal vanuit de beste bedoelingen opgezet, maar het valt niet mee er een goed beeld van te krijgen. Bijzonder ingewikkeld is het geregeld in de gemeente Haarlemmerliede:

Wilt u weten, wat u zou moeten betalen, kijk dan eerst achter 'tarief' bij de beschrijving van de activiteit. Daar staat vermeld:

EEN VAST BEDRAG
OF EEN BASISBEDRAG*

Staat er geen sterretje achter het bedrag bij 'tarief', dan is er sprake van een vast bedrag. Op een vast bedrag wordt geen korting of reductie verleend. Een * achter het bedrag bij 'tarief' geeft aan, dat het om een basisbedrag gaat. Op een basisbedrag kunnen, onder bepaalde voorwaarden, kortingen en reducties worden verleend.

Dat is een belangrijk onderscheid: op sommige cursussen wel en op ander geen korting. Vervolgens zijn er maar liefst vijf kortingsregelingen van toepassing: voor gezinnen waarin twee of meer kinderen een cursus volgen, voor gezinnen met een inkomen lager dan f 60.750 en voor gezinnen met een inkomen lager dan f 28.776 voorzover het om kinderen beneden de 18 jaar gaat, voor fulltime studenten tussen de 18 en 27 jaar, voor 65+-ers en voor leden van muziekverenigingen. Vervolgens zijn er twee pagina's met tabellen nodig om de consequenties hiervan in beeld te brengen. Dat gebeurt hier overigens op een overzichtelijke manier, maar ik vraag me toch af hoeveel deelnemers vooraf werkelijk een juist beeld hebben van de prijs die ze gaan betalen.

In een aantal plaatsen kan overigens de cursus ook duurder worden dan is aangegeven. Dat is dan voornamelijk te danken aan buurgemeenten die de cursusinstelling niet subsidiëren. Het volle pond wordt dan aan de cursist berekend. Wat daarvan de consequenties zijn is ook niet altijd even duidelijk:

Muziekactiviteiten van het Centrum voor Kunst en Cultuur kunnen ook gevolgd worden door inwoners uit de gemeente Haarlemmerliede-Spaarnwoude. Het Centrum berekent de deelnemers het normale tarief door. Het verschil tussen de werkelijke kostprijs en de deelnemersbijdrage wordt in rekening gebracht aan de gemeente Haarlemmerliede-Spaarnwoude. Deze gemeente verhaalt (een deel van) de kosten op de deelnemer. Nadere informatie kan worden ingewonnen in het gemeentehuis te Halfweg.

Wie deze passage heeft gemist of niet begrijpt, kan onaangenaam verrast worden door een rekening van het gemeentehuis in Halfweg!

Aanmelden dan maar?

Wie besloten heeft een cursus te gaan volgen, zal zich moeten aanmelden. Iedereen weet dat dat met een zekere rompslomp gepaard gaat. Dat valt niet te vermijden. Maar de brochures verschillen toch sterk in de mate waarin ze de toekomstige cursist hierbij een handje helpen.

Er zijn twee categorieën die het moeilijk wordt gemaakt. Allereerst zijn dat de ouders die hun kinderen willen opgeven. Natuurlijk zit bij de brochures een aanmeldingsformulier. In één van de zes brochures is op het aanmeldingsformulier geen enkele voorziening om kinderen aan te melden. De cursist meldt zichzelf aan voor ten hoogste één cursus, geeft een bank-of gironummer op en ondertekent.

Wanneer je een kind aanmeldt moet je dat kennelijk maar ergens tussen de regels door vermelden. Dat kan niet anders dan tot geknoei leiden. Meer gezinsleden die een cursus volgen, behoort niet tot de mogelijkheden. Kortom een klein en overzichtelijk, maar nogal onhandig aanmeldingsformulier. Elders wordt dat beter opgelost. Er wordt in het formulier bijvoorbeeld onderscheid gemaakt tussen de 'leerling' en de 'lesgeldplichtige'. Bij dat lesgeldplichtige moet ik even nadenken, maar dan is toch duidelijk dat dit slaat op de ouder die het cursusgeld betaalt. Iets minder ambtelijk is een formulier met een apart gedeelte 'In te vullen door ouders/ verzorgers van minderjarige cursisten.' Slechts in twee van de zes brochures die ik heb bekeken is

het mogelijk voor meer dan één cursus in te schrijven. Het eenvoudigst zijn beide problemen in één keer opgelost in het formulier van de Kunst & Cultuur Gids van De Meerse uit Hoofddorp (in meer opzichten een voorbeeldige brochure), waar allereerst voor maximaal 4 cursussen of cursisten invulruimte is en vervolgens één 'ondergetekende' zijn adres, telefoon en bankgegevens verstrekt. Een mooie oplossing vind ik ook 'Nota sturen aan (indien anders dan bovenstaand):' waarna naam, adres en (post)banknummer wordt gevraagd.

De tweede categorie aanmelders die het moeilijk wordt gemaakt, niet zozeer door de brochureteksten of het aanmeldingsformulier als wel door de ingewikkelde kortingsregelingen, is alweer de groep sociale minima. Hier moeten bewijsstukken worden meegezonden, 'bijvoorbeeld een kopie van de jaaropgave(n) 1996 van u en uw partner of eventueel een accountantsverklaring'. In Soest lijken er twee regelingen door elkaar te lopen:

Voor minimum-inkomens is er een mogelijkheid tot korting van 15% op het cursusgeld. U stuurt met het inschrijfformulier een kopie van bv. een recent bankafschrift mee waaruit de hoogte van uw inkomen blijkt. De directeur beoordeelt of uw aanvraag gehonoreerd wordt. Minimuminkomens kunnen aanspraak maken op het zogenoemde 'honderd gulden fonds'. Aanvragen dient u zelf in bij de gemeentelijke sociale dienst. U krijgt f 100,- restitutie.

Kan ik met een minimum-inkomen nu én 15% korting én f 100,- restitutie krijgen? Vermoedelijk wel, maar ik moet wel aan twee verschillende loketten aankloppen! Soms weet de instelling het in de brochure simpel te houden:

Gemeentelijk Minimabeleid

De gemeente Woerden geeft incidenteel haar inwoners een bijdrage in het cursusgeld. Bij de Gemeentelijke Sociale Dienst kan men nadere informatie verkrijgen.

Hier worden de potentiële cursisten het woud van de verzorgingsstaat in gestuurd. De beter opgeleide minima zonder taalproblemen zal dat wel lukken. Voor lager geschoolden, laat staan voor allochtonen met een gebrekkige beheersing van het Nederlands is er geen beginnen aan. (Werken de educatieve instellingen daar eigenlijk ook voor?) Geen wonder dat men keer op keer vaststelt dat minima maar zeer ten dele gebruik maken van de voor hen getroffen voorzieningen!

De prijs voor de mooiste oplossing op dit gebied gaat naar de gemeente Utrecht, die via een zogenaamde U-pas (waarvan helaas nog wel een kopie moet worden meegestuurd) al dergelijke problemen in één keer (en voor meer dan alleen de educatieve sector) heeft opgelost.

Conclusie

Al bladerend en lezend in zes verschillende brochures, ben ik de volgende barrières tegengekomen die een geslaagde communicatie in de weg staan:

1. Een enkele brochure heeft een structuur die meer de organisatie van de samenwerkende instellingen dan het cursusaanbod weerspiegelt. Inhoudsopgave of in-

dex ontbreken. Zoeken naar een cursus kan alleen maar door het geheel door te bladeren.

2. De beschrijving van sommige cursussen is weinig informatief en daardoor ook weinig overtuigend. De lezer (wiens keuze nog niet vaststond) krijgt te weinig informatie om te kunnen beslissen.
3. De cursusbeschrijvingen voor kinderen zijn in een aantal gevallen niet consistent in hun perspectief. Soms richt men zich tot de cursisten, soms over hun hoofden heen tot de ouders.
4. De informatie over de kosten van de cursus is onduidelijk of erg ingewikkeld.
5. Het aanmeldingsformulier is onvolledig waardoor inschrijving van kinderen of voor meer dan één cursus onmogelijk is
6. De aanmeldingsprocedure vergt vooral van cursisten met een minimuminkomen die een beroep willen doen op een kortingsregeling, een ingewikkelde rompslomp.

Geen van de brochures lijdt aan al deze mankementen tegelijkertijd, maar er is er ook niet één, die geen van deze mankementen vertoont. Hoe zwaar daadwerkelijke gebruikers van de brochures aan dergelijke minpunten tillen, kan alleen onderzoek onder reële lezers⁴ aan het licht brengen. Maar ook zonder die gegevens kan elke instelling voor zich nagaan in hoeverre de eigen brochure in deze opzichten klantvriendelijker zou kunnen worden ingericht.

De oplossingen zijn voor een deel eenvoudig en van redactionele aard: een goede structurering van de brochure als geheel, een inhoudsopgave en, bij de uitgebreidere brochures, een index kunnen het zoeken aanzienlijk vergemakkelijken. Bij andere, op het oog redactionele, ingrepen komt de organisatie om de hoek kijken: een standaardaanpak voor de cursusbeschrijvingen en een consistent perspectief in het aanbod voor kinderen maken afspraken noodzakelijk met de leveranciers van informatie, meestal de cursusleiders of docenten.

De informatie over cursusprijzen, de kortingsregelingen, de aanmelding en het aanmeldingsformulier kunnen in een sommige gevallen redactioneel aanzienlijk verbeterd worden. Maar in andere gevallen stuiten we op de grens van wat er communicatief nog te verbeteren valt. Een al te ingenieus bouwwerk van kortingsregelingen met bijbehorende procedures, soms zelfs via verschillende loketten, kan niet door een redacteur van de brochure worden afgebroken. Hier gaan organisatorische veranderingen vooraf aan een betere afstemming van informatie op de beoogde lezers.

Literatuur

M. de Jong & P.J. Schellens (1995). *Met het oog op de lezer. Pretestmethoden voor schriftelijk voorlichtingsmateriaal*. Amsterdam: Thesis.

⁴ Voor een overzicht van methoden voor lezersgerichte tekstevaluatie zie De Jong & Schellens (1995). Voor een lezersonderzoek van de onderhavige brochures lijkt me een combinatie de hardop-werkmethode (voor zoek- en aanmeldingsopdrachten) en de plus-en-minmethode (ter beoordeling van cursusbeschrijvingen) geschikt.

Peter Jan Schellens

- L. Lentz & H. Pander Maat (1993). *Wat mankeert er aan die tekst? De evaluatie van voorlichtingsteksten over subsidieregelingen*. Amsterdam: Thesis.
- H. Pander Maat (1994). Van tekstfuncties naar teksteisen. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 16, 212-226.
- P.J. Schellens, M. de Jong & M. Witteveen (1997). Functional evaluation of public information about laws and regulations. In L. Lentz & H. Pander Maat (Eds.). *Discourse analysis and evaluation: functional approaches* (pp.157-175). Amsterdam: Rodopi.

De wetenschapper als wetenschapsvoorlichter

René von Schomberg

In 1981-1982 bezocht ik regelmatig het laboratorium voor Erfelijkheidssleer in Wageningen in het kader van mijn doctoraalonderzoek bij de toenmalige hoogleraar Van der Veen. Ik kwam meestal tegen de vroege avond, als alle anderen al naar huis waren, wat ons de vrijheid gaf luidruchtig te argumenteren. Rond dit tijdstip hadden wij eigenlijk honger, maar dit kwam de agressiviteit van de discussie juist ten goede. Van der Veen wist het debat te waarderen en overtrof mij in brutale directheid. Daarbij praatten wij soms langs elkaar heen, zonder dat dat een van ons deerde.

Van der Veen leek vooral gemotiveerd om *buitenwetenschappelijke* opvattingen te elimineren die in relatie werden gebracht met de evolutietheorie: hoezo is het toeval dat de mens uit de evolutie voort is gekomen? Het zou pas toeval zijn als de mens weer zou verschijnen als we de evolutie nog eens een keer over zouden kunnen doen. Dat de evolutie twee keer een zelfde soort zou opleveren, is nu juist volgens de evolutietheorie zeer onwaarschijnlijk, zo niet ondenkbaar, hield Van der Veen mij voor.

Het ging mij meer om de eliminatie van wetenschapsinterne, mogelijk metafysische en ongerelecteerde, elementen van wetenschappelijke theorievorming. Ik vroeg Van der Veen wat de waarde van een theorie is, als deze theorie met elke denkbare gebeurtenis in overeenstemming te brengen is. Het Neodarwinisme weerlegt, indien blijkt dat er slechts een bacteriesoort leeft in een bepaald ecosysteem? Nee, men zou dan zeggen dat deze soort de enige van de vele mutanten is die voldoende aan dat ecosysteem aangepast bleek om te kunnen overleven. En als er nu een rijke variëteit van leven wordt aangetroffen? Nu, dan luidt het antwoord precies hetzelfde: kennelijk bleken alle soorten voldoende aangepast. Ik daagde Van der Veen uit en vroeg: een theorie die onder alle omstandigheden bevestigd wordt is toch nauwelijks wetenschappelijk te noemen? Is de theorie niet zelf een onderdeel van een buitenwetenschappelijk wereldbeeld die niet anders te bejegenen is als, pak weg, het christendom dat maar moeilijk met begrip 'toeval' overweg kan?

Deze kleine autobiografische anekdote levert ons twee denkbare taken op van wetenschapsvoorlichting. Ten eerste, wetenschapsvoorlichting zou een brug kunnen slaan tussen de stand van zaken in de wetenschap en buitenwetenschappelijke opvattingen die in relatie gebracht worden met het object van wetenschappelijk onderzoek. Van der Veen bleek een wetenschapsvoorlichter door furieus van leer te trekken tegen de via de religie overgeleverde (dus buitenwetenschappelijke) gedachte dat de in de natuur aangetroffen 'perfecte' vormen niet op een toeval kunnen berusten. De voorlichting van Van der Veen was erop gericht de misvatting uit de wereld te helpen dat de voorlopige resultaten van de evolutie iets met (statistische) toeval van doen hebben. We hebben hier inderdaad te maken met een mogelijke taak van wetenschapsvoorlichting maar dit geval leert ons direct dat deze taak niet door een buitenwetenschappelijke gespecialiseerde groep van wetenschapsvoorlichters beoe-

fend kunnen worden. Alleen de wetenschapper zelf kan deze vorm van voorlichting bedrijven omdat hij de enige competente is die de scheiding tussen wetenschap en niet-wetenschap kan aangeven. Daarom is wetenschapsvoorlichting een permanent onderdeel van het wetenschappelijk onderwijs dat immers door wetenschappers wordt gegeven. Van der Veen was van zijn taak bewust; ik had geen behoefte aan een aparte wetenschapsvoorlichter: goed wetenschappelijk onderwijs blijkt echter wetenschapsvoorlichting te omvatten.

De tweede taak van wetenschapsvoorlichting zou kunnen zijn om de gebruikte vaktermen in de wetenschapsinterne communicatie op te helderen. Moeten de termen van de evolutietheorie niet worden gheherdefinieerd als blijkt dat deze theorie door alle mogelijke gebeurtenissen wordt bevestigd? Is de evolutietheorie dan niet even waar als onwaar? Ik had behoefte aan een verklaring van vaktermen. De slogan van Herbert Spencer, 'The survival of the fittest' blijkt tautologisch: want diegenen die in de evolutie overleven zijn de 'fittest' en de 'fittest' zijn diegenen die overleven.

Enige taalkundige verheldering, als onderdeel van een wetenschapsvoorlichting lijkt op zijn plaats. Dat de evolutietheorie de gang van de evolutie niet kan voorspellen, valt mee te leven maar dat deze theorie door tautologieën aan verklarende kracht inboet, is wetenschappelijk gezien onverteerbaar. Wetenschappers vinden dat zelf ook en Van der Veen gaf het graag toe. Hij vond dat 'fitness' moest worden gheherdefinieerd in termen van relatief succes van een organisme in de productie van nakomelingen. Indien men het zo zou definiëren, zou het mogelijk worden om de fitness van leden van een populatie onderling te vergelijken.

De identificatie van tautologieën is echter een activiteit die onderdeel is van de wetenschappelijke theorievorming zelf en in de discussie tussen wetenschappers onderling vorm krijgt. Opnieuw lijkt er geen aparte taak te kunnen bestaan voor een wetenschapsvoorlichter, die zelf de logica van de wetenschappelijke theorievorming niet kan doorgronden.

Hoewel er dus geen aparte plaats lijkt te zijn voor een professionele 'wetenschapsvoorlichter' is de geschiedenis van de evolutietheorie en haar maatschappelijke 'toepassingen' mogelijk het belangrijkste voorbeeld voor de zin van wetenschapsvoorlichting, zowel in de vorm van wetenschapsinterne communicatie als in de vorm van wetenschapsexterne communicatie. Ik zal dat hieronder kort illustreren:

Wetenschapsinterne communicatie.

Er lijkt haast geen theorie te bestaan die vaker onjuist wordt weer gegeven als de evolutietheorie. Mijn colleges natuurfilosofie beginnen daarom steevast met de vraag aan de deelnemende studenten om mij een reeks steekwoorden te noemen die volgens hen de kern vormen van Darwin's evolutietheorie. Voordat het onderwijs kan beginnen, dien ik eerst aan voorlichting te doen. De studenten produceren altijd zonder problemen een reeks van steekwoorden die geen onderdeel uitmaken van Darwins theorie. Enkele voorbeelden zijn:

- vooruitgang in de ontwikkeling van soorten
- de sterkste overleeft
- de mens als (voorlopig) eindstadium van de evolutie

Het revolutionaire van Darwin's theorie bestaat er uit een mogelijke verklaring te geven voor de afstamming van soorten zonder enige teleologie voor te onderstellen.

Natuurlijke selectie (Darwins werkelijke kernbegrip) als oorzaak voor de (vooronderstelde) verandering van soorten is blind in haar werking. Natuurlijke selectie geeft geen bepaald resultaat, en de selectie is niet enkel het resultaat van een concurrentie tussen individuen maar ook een resultaat van de interactie met de omgeving waarin deze concurrentie plaatsvindt. De sterkste overleeft niet altijd omdat deze eigenschap nu eenmaal niet in elke omgeving een selectief voordeel oplevert. De evolutie ontbeert daarom ook een richtingscriterium: er is geen doel 'achter de evolutie' met een mogelijk eindproduct, noch hoeft de darwinse evolutie noodzakelijkerwijs een gezamenlijk beginpunt te vooronderstellen.

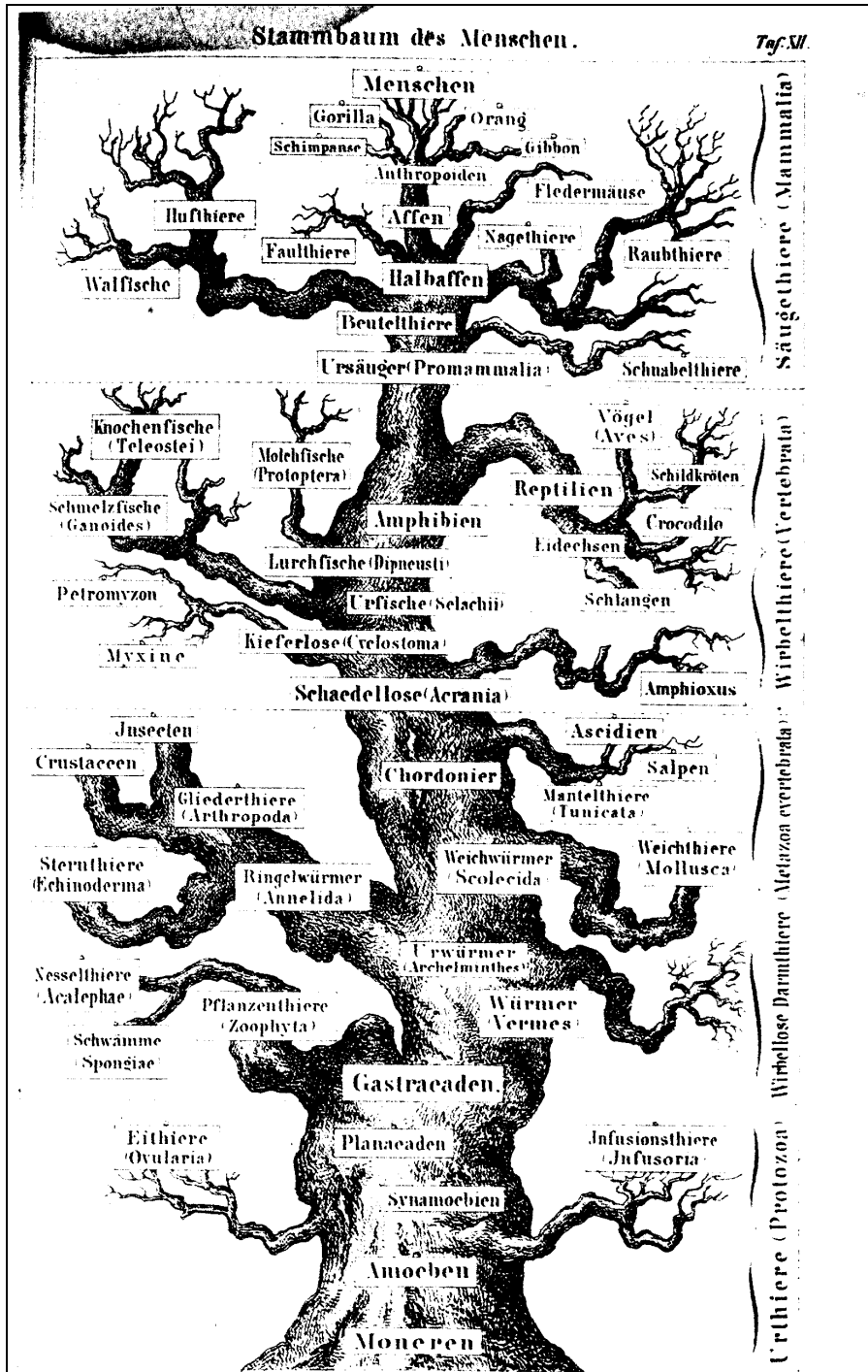
Darwins *Origin of Species* is in opvallend neutrale taal, zonder het gebruik van normatieve oordelen, geschreven. Het woord *voortgang* wordt in zijn eerste boek niet gebruikt en we kunnen zelfs stellen dat Darwin het woord niet eens bewust vermeed. Het woord is gewoon niet op zijn plaats: natuurlijke selectie leidt tot graduele verandering van soorten maar niet noodzakelijkerwijs naar 'hogere' planten en diersoorten. Het woord 'hoger' is al misleidend omdat het oordeel 'beter' lijkt te impliceren.

De noodzaak van voorlichting als onderdeel van het onderwijs duidt volgens mij op een problematische maatschappelijke context. Hoe komt het toch dat studenten feilloos vaktermen steeds op dezelfde manier onjuist weergeven? Wellicht ligt de oorzaak in de 'afwezigheid van onderwijs'. De evolutietheorie is namelijk geen eindexamenstof op de middelbare school. Hoewel allerlei onderdelen van de theorie, zoals genetica en celtheorie, op de middelbare school moeten worden onderwezen kan de leraar zich niet uiten over de theorie die in al die onderdelen samenhang verschaft. Wetenschapsvoorlichting blijkt vooral nodig bij de afwezigheid van onderwijs en deze stand van zaken duidt op een moeizame wetenschapsexterne communicatie.

Wetenschapsexterne communicatie

Goede wetenschapsvoorlichting begint met een goede verwerking van de geschiedenis. Ik zal, natuurlijk binnen dit korte bestek noodzakelijkerwijs zeer schetsmatig, laten zien dat de huidige onduidelijkheden over de sociale implicaties van de evolutietheorie voortkomen uit een 19e eeuwse erfenis van een systematische verwarring van natuur en cultuur. Hier volgt daarom een korte historische uiteenzetting, die gevolgd zal worden door enige afsluitende opmerkingen over de betekenis van wetenschapsexterne communicatie.

Het darwinisme heeft niet alleen geleid tot een sociale theorie maar is ook afgeleid uit een sociale theorie. Het concept 'struggle for life' is afkomstig van



Malthus (1766-1843). Hij was de eerste die een uitgebreide theorie ontwikkelde over het verband tussen een bevolking en haar bestaansmogelijkheden. Malthus nam aan dat de bevolking, als een biologisch gegeven, altijd sneller groeit dan de omvang van de middelen voor haar bestaan toelaat. Daardoor ontstaat armoede, die dus volgens Malthus een biologische grondslag heeft. Kort samengevat luidt zijn theorie in drie thesen aldus:

- Er is een noodzakelijk verschil tussen bevolkingsgroei en de toename in omvang van de bestaansmiddelen.
- Hierdoor ontstaat een bevolkingsdruk op de bestaansmiddelen die gekarakteriseerd kan worden als een 'struggle for life'.
- 'Sociale problemen' zoals armoede hebben een biologische grondslag.

De eerste twee thesen van Malthus nam Darwin in *The origin of species* over, maar hij paste ze enkel en alleen toe op de planten en dierenwereld. Nadat Darwin inconsistentie was verweten, zette hij 12 jaar later in *The descent of Man* uiteen dat ook de mens een product van de evolutie is. Hierin komt duidelijk een naturalistische visie op de mens tot uitdrukking waarbij zowel de lichamelijke als de geestelijke eigenschappen van de mens zich via het proces van natuurlijke selectie zou hebben ontwikkeld. De scheiding tussen natuur en cultuur werd in de naturalistische visie geleidelijk in plaats van kwalitatief getuurd. Haeckel, de belangrijkste vertegenwoordiger van Darwin theorie in Duitsland, schreef:

“Weder die Seele der Theologen noch die Vernunft der Philosophen mochten sie (de 19e eeuwse darwinisten) als prinzipielle Grenze zwischen Menschen und Natur akzeptieren.”

Hoewel Darwin zelf zich volledig op de achtergrond hield bij de toepassing van de evolutietheorie op sociaal-maatschappelijke processen, kan men hem ook op een sociaal-darwinistische visie betrapen in het volgende citaat:

“The wonderful progress of the United States, as well as the characters of the people are the results of Natural Selection.”

De kiem voor een systematische natuur-cultuur verwarring was gelegd. Darwin gebruikte vervolgens de term 'survival of the fittest', van de socioloog Herbert Spencer als synoniem voor natuurlijke selectie. Spencer kon op zijn beurt Darwin's uiteenzettingen gebruiken bij de interpretatie van sociale processen en legde de basis voor een nieuwe wetenschap: de sociologie. Vervolgens gebruikte men in deze sociologie, normatieve begrippen, zoals vooruitgang e.d. die in het kader van Darwin theorie over veranderingen in de natuur onhoudbaar bleken. Spencer maakte daarbij geen onderscheid tussen individuen en samenlevingen. Natuurlijke selectie of 'the survival of the fittest' zou zich zowel tussen individuen als tussen samenlevingen af spelen. Het sociale leven is net als het biologische leven erop gericht zich zelf in stand te houden. Primitieve samenlevingen verliezen de strijd met hogere, complexere samenlevingen, omdat zij de natuur minder onder controle hebben. Op het individuele niveau betekent survival of the fittest volgens Spencer:

“Only the most intelligent and adaptable of each generation would survive. If intense competition worked against some individuals in the present, it must be accepted as necessary for the attainment of the ultimate good. Men, like animals, were subject to the severe discipline of nature which often had to be cruel to be ultimately kind.”

Spencer neemt vervolgens het standpunt in dat de staat zich niet zou moeten bemoeien met de natuurlijke processen die zich in een samenleving afspelen, de natuur weet zelf het best hoe ‘voortgang’ georganiseerd wordt:

“Nature is more intelligent than man, nature knows where it goes and prepares a better future for man.”

De opvatting dat de staat alleen een negatieve taak toekomt, namelijk het voorkomen dat het mechanisme van ‘survival of the fittest’ in haar werking verstoord wordt is wellicht het meest kenmerkende van de sociaal-darwinist. Spencer laat geen onduidelijkheid bestaan voor het lot van zwakkeren in de samenleving:

“He who loses his life because of stupidity, vice or idleness is in the same class as the victims of sickness or malformed limbs. The sick and the cripples should not be protected.”

Een naturalistische visie op de maatschappij maakt gebruik van de intrinsieke waarde van het ‘overleven’ of ‘gezondheid’ van het individu. Het biologische gegeven van de tendens tot instandhouding van zichzelf wordt een norm die de voorkeur verkrijgt boven andere normen alsof zij geen afzonderlijke fundering meer behoeft. De toepassing van intrinsieke waarden of normen verkrijgt vanuit het huidige eind twintigste eeuwse perspectief meer of minder negatieve consequenties al naar de gelang deze waarde op het individu, de groep of de samenleving (staat, maatschappij) wordt geprojecteerd. In het geval van een projectie op de staat, leidde dat bij de vroege sociaal-darwinisten tot de these dat oorlogen tussen staten onvermijdelijk en noodzakelijk waren voor de instandhouding van die staten. Bij de projectie van dergelijke waarden op groepen, leidde dit tot de idee dat uitbuiting tussen groepen natuurlijke gegevens zijn.

Indien een (sociale) wetenschapper, anno 1997, de laatst geciteerde uitspraak van Spencer zou herhalen, dan zou hij de pers heel wat uit te leggen hebben. Dit betekent echter geenszins dat de naturalistische visie, die tot dergelijke uitspraken kunnen leiden, uit de wetenschapscommunicatie is uitgeroeid. In de huidige Nederlandse gezondheids- en welzijnswet voor dieren wordt vermeld dat het dier een intrinsieke waarde heeft, dus een waarde zou hebben onafhankelijk van een menselijk oordeel. Deze formulering is tot stand gekomen om dieren een goede bescherming te geven waartegen weinig mensen bezwaar maken, maar de redenering achter deze goede bescherming is even onhoudbaar als Spencer projectie van Darwin theorie op de samenleving. Normen kunnen nu eenmaal niet uit de natuur worden afgeleid maar we dienen ze zelf met argumenten te onderbouwen. De (argumentatieve) toepassing

van deze wet is dientengevolge ook problematisch. Indien we namelijk de intrinsieke waarde op elk individu van elke soort projecteren, zijn we niet meer in staat een 'menselijke afweging' te maken bij de keuze tussen welke diersoort nu bij uitzondering de voorkeur verdiend om geofferd te worden bij een cruciaal dierexperiment of om de intrinsieke waarde, als onvergelykbare grootte, af te wegen tegen het nut van zo'n experiment. Op het Ministerie van LNV spreekt men dan af en toe ook van een onhanteerbare wet. Opvallend is ook hoe snel UNESCO en de Europese Commissie tot de slotsom kwamen dat het klonen van mensen moet worden verboden, alhoewel niemand tegelijkertijd zou kunnen en willen beargumenteren dat het maatschappelijk onwenselijk is om een genetisch identieke tweeling te krijgen. De externe wetenschapscommunicatie faalt nu nog steeds op dezelfde wijze als in de 19e eeuw. Na de berichtgeving over het klonen van schapen, verscheen er een ethicus op televisie die bezwoer dat alles zal worden gedaan om te voorkomen dat er leger van identieke Saddam Hussein's het licht zou kunnen zien. Er wordt hierbij voorondersteld dat personen volledig door hun erfelijke aanleg gedetermineerd worden, hetgeen een visie is die in de wetenschap niet bestaat (en nooit bestaan heeft!). En niemand zou toch willen beweren dat Ronald en Frank de Boer van Ajax identieke personen zijn, ook al lijken ze veel op elkaar en beoefenen ze dezelfde sport.

De noodzaak van een goede, zowel interne als externe wetenschapscommunicatie is voor veel vakgebieden, nog steeds meer een wens dan een realiteit. Mijn kleine betoog biedt geen aanknopingspunten voor de rechtvaardiging van een aparte institutie van wetenschapsvoorlichting, maar slechts een mager pleidooi voor een integratie van de wetenschapscommunicatie in het onderwijs. De beste wetenschapper is nog altijd de beste wetenschapsvoorlichter. Het probleem blijft echter dat niemand ons kan vertellen wie de beste wetenschapper is. Mijn inschatting is daarom dat over de evolutietheorie ook de komende eeuw nog langdurig verwarring zal blijven bestaan alhoewel de vaktermen gering in aantal en relatief eenvoudig te beschrijven zijn. Voorlopig kunnen we niets meer doen dan de wetenschap zo goed mogelijk te beoefenen en haar proberen intern te corrigeren.

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 indexering 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 indexering 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 gezien, 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 worden 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-Instrumenten 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.

Terminologie: termen toegelicht

Aat Vervoorn

In de wetenschappelijke wereld spelen termen een uiterst belangrijke rol. Wie in een tekst of gesprek stuit op woorden als *subcutane penetratie*, *betekend exploit*, *Fourier-getransformeerde waarde* of *pragmalinguïstisch repertoire*, weet meteen dat hij te maken heeft met wetenschap. Gewoonlijk zijn er twee gronden om die conclusie 'wetenschap' te trekken: de term wordt niet begrepen en al wat onbegrijpelijk is moet wel wetenschap zijn of de term wordt wel begrepen en er vindt communicatie op vakinhoudelijk niveau plaats. De eerste situatie wordt soms bewust gecreëerd als commerciële tactiek om producten een status van wetenschappelijke onderbouwing te verschaffen bij het onwetende publiek. In de wereld van de cosmetica berust de werking van vele campagnes vooral op de suggestieve kracht van de bijgeleverde moeilijke woorden en ook de alternatieve genezers en kwakzalvers bedienen zich graag van indrukwekkende terminologie. In de onlangs verschenen encyclopedie van de wetenschappelijke bedriegers *Tussen waarheid en waanzin* van J.W.Nienhuys en M.Hulspas (Uitg. Scheffers, Utrecht, 1997) zijn daar vele treffende voorbeelden van te vinden.

Het is mijn bedoeling om in deze bijdrage een kleine bespiegeling over de woorden terminologie, term en begrip te geven in de hoop duidelijkheid te scheppen.

In de serieuze wereld van de universitaire wetenschapsbeoefening zijn van oudsher discussies over termen en begrippen aan de orde geweest. Dat wordt door sommigen ervaren als onvruchtbaar woordenspel of ongewenst territoriumgedrag, maar telkens weer ontstaat bij mensen die nadenken de behoefte om heldere afspraken te maken over de vorm en vooral ook de betekenis van de gebruikte termen op hun vakgebied.

Er is op dit punt wel een groot verschil tussen de technische wetenschappen aan het ene einde van het spectrum en de sociale wetenschappen aan het andere einde. In de techniek is het werken met standaarden en normen vanouds een aanvaarde en gewaardeerde gang van zaken. Het is uiterst onpraktisch of zelfs gevaarlijk als materiaalaansluitingen, productomschrijvingen of beproevingsmethoden niet volgens vaste en betrouwbare afspraken verlopen. Daarbij spelen termen en bijbehorende begrippen een grote rol. De nadelen van onduidelijke terminologie zijn bij gebruik of vervaardiging van technische producten duidelijker dan bij economische of juridische verhandelingen. In de taalkunde is het vervangen van de term 'Indogermaanse talen' naar 'Indo-europese talen' vooral een politieke verschuiving en geen inhoudelijke. Veiligheid, schade of misverstanden zijn daarentegen veel concreter in het geding bij het construeren van een brug of een elektrisch apparaat dan bij het opzetten van een sociologische hypothese.

Wanneer niet exact wordt vastgelegd wat 'high-density staal' is, kan het voorkomen dat de constructeur van een andere sterkte uitgaat dan de leverancier. In de techniek schuilt er achter de term meestal een concrete realiteit die niet verschilt per land of

cultuur. Een kettingzaag is dezelfde in Zweden of in Suriname en de werking verandert niet bij gebruik in de Aziatische cultuur.

Dat ligt heel anders als het gaat om familierelaties en de daarvoor gehanteerde termen. Een neef is in Nederland niet hetzelfde als in Engeland en de Chinese cultuur heeft weer een andere visie op die familierelatie(-s). Heel illustratief voor de mogelijke misverstanden is het voorbeeld dat ik onlangs hoorde van een Canadese collega. Zij is getrouwd met een Chinees en heeft enige kinderen. De jongste is een jongen en de oudste een meisje. Nu is het in China zo dat de oudere in de relatie een hoog gezag heeft en dat blijkt onder andere uit het feit dat de eigennaam niet door de jongere gebruikt wordt bij verwijzing. Het jongetje spreekt dus steeds over 'oudere zuster=als hij zijn zus bedoelt. Ook in opstellen op school gebeurt dat, en dat leidde er onlangs toe dat de moeder op school te horen kreeg dat het jongetje ernstige taalproblemen vertoonde. Hij schreef namelijk nooit 'mijn oudere zuster=of haar naam, maar altijd 'oudere zuster=en dat was grammaticaal toch wel erg vreemd. Deze cultureel bepaalde terminologie werd niet onderkend door de docenten en leidde tot een negatief waarde-oordeel over de leerling dat onterecht was.

Terminologie

In de vorige alinea is 'terminologie=het kernwoord zonder dat we gezegd hebben wat er onder verstaan wordt. De term 'terminologie=wordt voor minstens drie concepten gebruikt, die weliswaar verwant maar toch niet hetzelfde zijn. Aangezien voor een duidelijke vaktaal – en dat geldt dus ook voor taalkundige vaktaal – de voorwaarde geldt dat per concept een term bestaat, is het zinvol wat voorzichtiger met de term terminologie om te gaan. Overigens is het geen specifiek Nederlands probleem, want voor het Engels geldt hetzelfde verhaal. Aan de oplossing is gewerkt binnen Technical Committee 37 van de wereldorganisatie voor normalisatie ISO en als afgeleide daarvan binnen de gezamenlijke commissie Terminologie van het Nederlands Normalisatie-instituut NNI en het Belgisch Instituut voor Normalisatie BIN.

Stap **JJn** daarbij is de omschrijving van de drie concepten. De eerste betekenis van 'terminologie=is de meest traditionele namelijk de verzameling termen op een bepaald terrein. Zo promoveerde ooit iemand op 'de terminologie van de klompenmaker=. Naarmate meer taalkundigen en anderssoortige deskundigen met dergelijke terminologieⁿⁿ gingen bezighouden, ontstond betekenis twee van terminologie: de wetenschap die zich bezighoudt met de systematische vastlegging en bestudering van terminologie in betekenis een. Zo kent iedere respectabele vertalersopleiding tegenwoordig het vak met bijbehorende docent 'terminologie=. Daar worden geen lijsten met termen bestudeerd, maar conceptsystemen, definitiemethoden en terminografie-werk met de computer gedoceerd. Voor het Nederlandse taalgebied is terminologie-leer of terminologiewetenschap voor dit concept de beste aanduiding. De derde betekenis wordt aangeduid met de term terminologiewerk en dat heeft betrekking op het managen, uitvoeren en organiseren van terminologieprojecten in de praktijk.

De chef van de vertaalafdeling doet dus niet aan terminologie in de betekenissen een en twee, maar aan terminologiewerk.

Voor de Engelse taal liggen de termen terminology science en vooral terminology work aanzienlijk gevoeliger dan de Nederlandse equivalenten. Althans in de betrok-

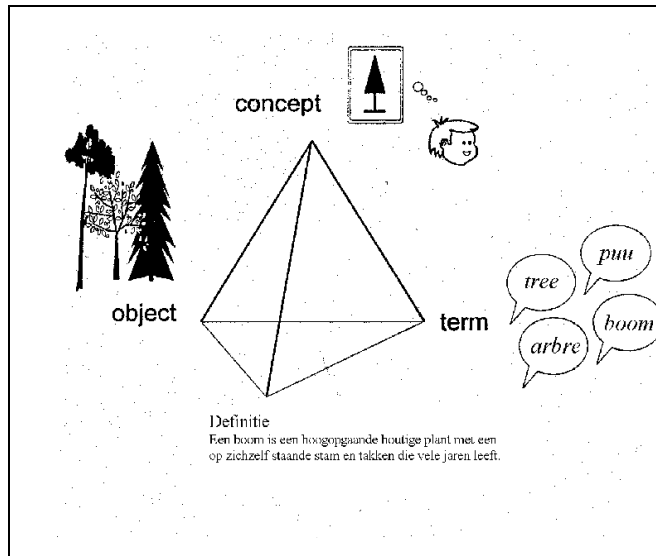
ken ISO-commissie zien de Engelssprekenden wel de drie concepten, maar hebben ze moeite met de voorgestelde oplossingen. Voor het Nederlands is als bezwaar wel naar voren gebracht dat een combinatie van -logie en wetenschap/leer enigszins dubbelop is, maar de voordelen van een duidelijke terminologische terminologie wegen toch zwaarder dan de etymologische bedenkingen.

Term

Wanneer is een woord eigenlijk een term? Is vakterm een betere aanduiding dan term? En hoe ligt de verhouding tussen termen en begrippen, die vaak als synoniemen gebruikt worden?

Bij het gebruik van de taal in het dagelijkse leven, ook het dagelijkse wetenschappelijke leven, verlaten ontelbare hoeveelheden woorden onze handen en mond. Vele van die woorden ontlenen hun betekenis aan het zinsverband waarin ze staan: het zijn de algemene woorden van het type hebben en zijn. Andere ontlenen hun betekenis aan de hand of mond waar ze door gevormd worden: de dichter geeft een nieuwe glans aan het afgesleten woord en de sloddervos gebruikt het verkeerde woord voor wat hij bedoelt. In de wetenschappelijke communicatie komt dit allemaal voor, maar de dichter is zeldzaam en de sloddervos ongewenst. De wetenschappelijke specialist hanteert weloverwogen de bijzondere woorden waarmee de kennis op zijn gebied wordt vastgelegd. Zoals het staat geformuleerd in de inleiding van de norm NEN 5050 Goed woordgebruik in bedrijf en techniek : ‘Aan de vakterm herkent men de vakman en in de vakterm ligt de kennis van een vakgebied besloten.=

De vraag of een woord dat door een specialist gebruikt wordt, een term of een woord zonder meer is, hangt niet af van morfologische kenmerken maar van semantische. Het woord vleugel is in de uitdrukking ‘hij slaat zijn vleugels uit= niet meer dan een algemeen bekend woord. Wanneer echter met DAF Special Products een contract gesloten wordt voor de levering van vleugels voor een straaljager, is het uiterst belangrijk dat de vliegtuigbouwkundige term ‘vleugel= heel precies omschreven is en de contractanten precies weten wat er wel en niet onder valt. Het is met andere woorden een absolute voorwaarde voor een term dat er een definitie bij gegeven is. Het gebeurt bij sommige vakgebieden te vaak dat slechts in een zeer laat stadium aan deze voorwaarde wordt voldaan en dat er veel miscommunicatie ontstaat. Een voorbeeld uit de medische wetenschap zijn de termen polsfrequentie, hartslag en hartfrequentie die door elkaar gebruikt worden, omdat de gebruikers zich niet om de definitie bekommeren. Nu is de definitie de omschrijving met woorden van de betekenis van de term . En de betekenis is weer het begrip dat wij van iets in ons hoofd hebben en dat wij hanteren om de werkelijkheid om en in ons te bevatten en te overdenken. De meeste begrippen – ook wel concepten genoemd – staan op een zeker niveau van abstractie zodat er vele objecten uit de realiteit onder vallen. Het concept ‘boom= omvat alle objecten die we als boom herkennen en niet slechts die ene boom waar we toevallig onder zitten. Gelukkig is het zelfs zo dat het concept ‘boom=in de hoofden van de meeste mensen hetzelfde is, zodat plantkundigen zonder problemen de Engelse, Franse, Finse of Nederlandse term kunnen vertalen. Dat wil zeggen als ze het



tenminste eens zijn over de definitie dat een boom een hoogopgaande houtige plant is met een op zich zelf staande stam en takken die vele jaren leeft.

Een term is derhalve te definiëren als een woord dat in een bepaald vakgebied gebruikt wordt en waarvan de definitie systematisch en welomschreven is ten opzichte van de andere termen uit het betrokken gebied. Daarin onderscheiden termen zich ook van de elementen uit een nomenclatuursysteem: in een nomenclatuur ontbreken definities, daar de naam als het ware tegelijk definitie is. Ideaal is dat iedere term slechts **JJn** concept omvat en dat een concept slechts door **JJn** term aangeduid wordt. Dat scheikunde ook nog chemie heet, is eigenlijk een schoonheidsfoutje in onze taal. Dat infrastructuur door wegebouwers anders opgevat wordt dan door sociologen, is geen foutje in de taal maar een slordigheid van de sociologen.

De Nederlandse taal is gelukkig een uiterst flexibel instrument om termen voor alle denkbare concepten te vormen. Het is ook juist de wereld der ingenieurs die daar dankbaar gebruik van heeft gemaakt. Helaas schieten deze technici ook wel eens door in de vorming van nieuwe termen en ontstaan monstervormingen van het type sloopzeefpuindieplepel of kabelploeg/sleuvengraafcombinatie. Maar daar hebben Neerlandici aan de technische universiteiten hun bestaansreden voor een deel in gevonden, waarbij na Delft en Eindhoven Twente als goede derde gevolgd is met de aanstelling van J. Van der Staak. En mij hebben die monstervormingen in de technische terminologie gebracht tot de formulering van de derde wet van Vervoorn. Deze luidt: een goede Nederlandse term omvat niet meer dan zes lettergrepen en/of drie deelconcepten.

Communicatieketenmanagement bij de Fokker-100 eindlijn

Egbert Woudstra

Inleiding

Met de nog tamelijk recente ondergang van Fokker is de Nederlands vliegtuigindustrie praktisch ten onder gegaan. Tot die ondergang produceerde Fokker voornamelijk drie typen vliegtuigen, de Fokker 50, de Fokker 70 en de Fokker 100. Ze behoren tot het segment kleinere vliegtuigen. Fokker kreeg de afgelopen jaren steeds meer te maken met een veranderende omgeving. Zo constateerde men tot 1993 een toenemende vraag naar kleinere vliegtuigen hetgeen Fokker op korte termijn voor afleveringsproblemen stelde. Daarna viel de markt terug waarbij de slag definitief verloren leek in 1995 een jaar waarin vooral Boeing met zijn B-737 de markt beheerste. De verwachting was bovendien dat de vraag naar vliegtuigen de komende jaren eerder zou afnemen dan zou groeien. Volgens de prognoses zou de vervangingsmarkt pas in 2008 weer voor voldoende orders zorgen. Bovendien stegen de ontwikkelingskosten gigantisch mede door de snelle technische ontwikkelingen terwijl door toenemende concurrentie de winstmarges steeds kleiner werden. Winstmarges die ook aangetast werden doordat Fokker zijn prijzen berekende in dollars en deze onderhevig waren aan een sterk dalende koers.

Kortom de omgeving werd steeds minder stabiel en dat hield voor Fokker onder andere de noodzaak in de organisatie verder te stroomlijnen (met minder personeel meer doen) en de productielijnen efficiënter te maken. Zo werd de doorlooptijd op de eindlijn waar de Fokker-100 geassembleerd werd, van acht naar vier dagen teruggebracht. Om misverstanden te voorkomen: bij Fokker spreekt men van de productie die geschiedt in afdelingen die Eindlijn heten. Productie is bij Fokker echter in feite assemblage van halffabrikaten tot een eindfabrikaat.

Deze case-beschrijving gaat over de communicatie in de eindlijn van de Fokker-100 en is gebaseerd op een onderzoek in het kader van onderwijs van de vakgroep Toegepaste Taalkunde aan de MBA-opleiding van TSM-Business School¹, een samenwerkingsverband waarin de Universiteit Twente een leidende rol speelt. Ons doel is enerzijds te laten zien welke centrale rol documenten en daaraan gekoppelde vormen van overleg – de communicatieketen – innemen in het productieproces van de eindlijn maar anderzijds ook om te laten zien hoe belangrijk het is voor het goed functioneren van zo'n keten dat een organisatie tot op zekere hoogte een gemeenschappelijk interpretatiekader heeft. Zo'n interpretatiekader is meer dan wat meestal onder organisatiecultuur verstaan wordt (normen en waarden); het bevat ook de meer

¹ De auteur heeft met de instemming van E. Posthumus en P.W. Sandee, beiden MBA-cursist van de TSM-Business School, dankbaar gebruik gemaakt van door hen gedaan case-onderzoek dat onder zijn supervisie is uitgevoerd.

cognitieve elementen noodzakelijk om met elkaar te kunnen werken en communiceren. Voor de beschrijving van de communicatie in de case gebruiken we de termen uit het Twente Organizational Communication Model (TOCOM-model) van Woudstra & Van Gemert (1994): omgeving, missie, organisatiestructuur en -cultuur en de equivalenten voor de communicatie alsmede communicatiemiddelen en gedrag.

De organisatie-eenheid Eindlijn Fokker 100

Organisatorisch gezien valt de eindlijn van de Fokker-100 onder de hoofdafdeling Manufacturing Operations (later Technology) samen met bijvoorbeeld de eindlijn voor de Fokker-50. We starten met een korte typering van relevante organisatie-elementen voor de afdeling Eindlijn Fokker-100. Die organisatie-elementen kunnen gezien worden als de randvoorwaarden waarbinnen de communicatie plaatsvindt.

- *Missie en strategie.* Direct relevant voor het organisatie-onderdeel 'Eindlijn Fokker 100' zijn de uitspraken die in het businessplan gedaan worden met betrekking tot het streven naar een grote productiezekerheid, uitstekende kwaliteit, grote flexibiliteit en kostenverlaging. Net als bijna elke organisatie streeft Fokker naar een hoge kwaliteit bij lagere kosten.
- *Structuur.* Structuur en processen zijn meestal sterk met elkaar verweven. Dat is ook bij de Fokker eindlijn het geval. De Fokker-100 wordt geassembleerd in twee hallen (Hal I en Hal V) voordat het vliegtuig wordt overgedragen aan het Vliegbedrijf (VB), dat onder andere de proefvluchten met de machine maakt. Van onderdeel tot compleet vliegtuig passeert het 'product' in de eindlijn zes stations in Hal I en drie stations in Hal V. Een station is een onderafdeling van de eindlijn waar bepaalde werkzaamheden verricht worden, bijvoorbeeld het monteren van vleugels of motoren. Behalve deze productie-eenheden zijn er ook vier dienstenverlenende afdelingen actief in de stations. Het zijn de afdelingen Productie-Voorbereiding (verantwoordelijk voor het regelen van technische problemen), Industrial Engineering (kijkt naar procesaanpassingen), Kwaliteit (kwaliteitscontrole en -borging) en het Bedrijfsbureau (onder andere verantwoordelijk voor de logistiek).

Om vliegtuigen in een bijna continu proces te kunnen vervaardigen moet wel gebruik gemaakt worden van geavanceerde technologie. Los van de 'apparaten' wordt het assemblageproces of productieproces ondersteund door software voor inkoop, voorraadbeheer, testprogramma's en planning.

Na deze korte schets van het productieproces en de gebezigde technologie kijken we naar de hiërarchische niveaus. De hiërarchie ziet er als volgt uit. De eindlijn wordt gemanaged door de productieleider (PL). Deze heeft onder zich drie werkplaatschefs (WPC); twee voor Hal I en een voor Hal V. De WPC's hebben de leiding over elk drie stationschefs, welke op hun beurt elk vijf groepsleiders aansturen. De 45 groepsleiders hebben elk op hun beurt weer de supervisie over vijf werknemers.

De medewerkers van de dienstenverlenende afdelingen die binnen de stations actief zijn, vallen onder de functionele verantwoordelijkheid van de stationschefs en werkplaatschefs maar blijven hiërarchisch vallen onder het afdelingshoofd van de dienst waar ze bij horen.

De eindverantwoordelijkheid voor de eindlijn ligt formeel bij de productie leider met een afgeleide verantwoordelijkheid voor diegenen die daaronder een managementfunctie hebben.

De verticale complexiteit van de organisatie is hoog gezien het aantal hiërarchische niveaus. Ook de horizontale complexiteit is hoog, immers er zijn veel functies op hetzelfde niveau. De geografische complexiteit daarentegen is klein. Het gehele proces speelt zich af in twee hallen en de productie- en kantoorruimtes van de stations binnen de hallen zijn gemakkelijk bereikbaar.

- *Cultuur.* Wat weten van de organisatiecultuur? Er is geen onderzoek beschikbaar naar de waarden en normen van de medewerkers, maar normen en waarden zijn voor een deel ook zichtbaar. Zo valt op dat de organisatie zijn werknemers respecteert: de toiletten, douches en kantines zijn schoon, het voedsel is goedkoop en van goede kwaliteit, en de bediening is vriendelijk. Er is voor gekozen de werkruimtes niet centraal te voorzien van muziek. Ook hier respect voor diegenen die niet gediend zijn van dat soort arbeidsvitaminen. De gebouwen bevatten geen gezellige zitjes buiten de ruimtes bij de stations als om aan te geven dat functionaliteit voorop staat. De kantoren en werkruimtes zijn alle functioneel en kwalitatief goed ingericht; overal zijn de Fokkerkleuren blauw en oranje te zien, plus natuurlijk foto's van de producten van Fokker om tot uiting te laten komen waar de organisatie trots op is. De overlegruimtes op de werkvloer (bij de stations) zijn deels open en deels gesloten, maar beide kijken uit op de werkvloer. Zeker wanneer er veel geluidsoverlast is, nemen mensen hun toevlucht voor werkoverleg tot de gesloten ruimtes. Toch is er ook ruimte voor een eigen invulling van de werkplek want ook niet-Fokkerposters en -foto's zijn opgehangen. Voor de werknemers in de assemblagehal is werkkleding in de Fokkerkleuren voorgeschreven. Voor de andere afdelingen zijn er geen kledingvoorschriften en er lijkt ook geen sprake van een bepaalde kledingcultuur. Kenmerkend voor de organisatiecultuur is wat men bij Fokker wel de Amsterdamse mentaliteit noemt. De 'eigenwijze Amsterdammer' die zijn zaakjes zoveel mogelijk zelf wil opknappen.
- *Omgeving.* In de inleiding hebben we al iets gezegd over de betekenis van de veranderende omgeving voor de Fokker-organisatie als geheel. Hier bekijken we om het beeld completer te maken ook nog de belangrijkste omgevingsstakeholders van de eindlijn als afdeling. Deze bestaan enerzijds uit de ondersteunende afdelingen en anderzijds uit het Vliegbedrijf. De ondersteunende afdelingen zijn verantwoordelijk voor het bestellen van de onderdelen, bijvoorbeeld rompen (Dasa), vleugels (Shorts) en motoren (Rolls Royce) moeten uit het buitenland komen; ze zijn verantwoordelijk voor levering op het juiste tijdstip en moeten uiteraard ook de kwaliteit controleren. Het vliegbedrijf geeft uiteindelijk het bewijs af dat een goed product de eindlijn verlaat. Als omgevingsstakeholder is het VB echter een stabiele factor vanwege de internationale eisen die aan vlieg zekerheid gesteld worden. We gaan hier niet in op de omgeving van de kleinere eenheden binnen de eindlijn – de stations – omdat we daar bij de bespreking van de communicatie nog op terug komen.

Communicatie ten behoeve van de primaire productieprocessen

Bij de beschrijving van de communicatie geven we prioriteit aan de beschrijving van de communicatiestructuur om vat te krijgen op het communicatienetmanagement. Dat wil zeggen dat we de overlegstructuur beschrijven die voortvloeit uit de organisatiestructuur en het productieproces. Die overlegstructuur kan echter het beste functioneel beschreven worden door uit te gaan van de documenten die de basis vormen voor het overleg. De communicatiemiddelen die niet behoren tot het directe productieproces maar wel een functie hebben in het geheel van de corporate communicatie en de vorming van het gemeenschappelijk interpretatiekader beschrijven we in de volgende paragraaf.

Het belangrijkste document bij de primaire processen is het *PIR-boek* (Production and Inspection Record). Het document bevat alle technische en logistieke informatie waarover de werknemers moeten beschikken om het toestel in elkaar te zetten, met andere woorden tekeningen, procedures, werkinstructies, checklisten en formulieren. Het PIR-boek wordt geschreven en samengesteld door de dienstenverlenende afdelingen. De stations kunnen vervolgens precies zien welke taken zij moeten verrichten. De verdeling van taken over de negen stations wordt ook neergelegd in een *barchart*. Bij elk station wordt vervolgens gedurende het productieproces op die barchart de 'status' zichtbaar gemaakt zodat elke werknemer kan zien welke taken al verricht zijn en welke nog verricht moeten worden.

Hoewel de PIR-boeken voor de Fokker-100 voor een groot deel hetzelfde zijn, kunnen er toch ook aanzienlijke verschillen optreden als gevolg van wensen van de klant. Zo maakt het nogal wat uit of er een militaire versie of een burgerversie opgeleverd moet worden, een versie met mogelijkheden tot snelle ombouw tot vrachtvliegtuig of een toestel alleen geschikt voor het vervoer van passagiers.

Het PIR-boek is de belangrijkste basis voor overleg. Het wordt gebruikt in meerdere overlegsituaties. Ten eerste dient het als basis voor werkoverleg binnen een station bij de verdeling van de taken onder leiding van de werkplaatschef of de productie leider, ten tweede is het de basis voor werkoverleg waarbij twee of meer medewerkers gezamenlijk een onvoorzien probleem oplossen. Het PIR-boek heeft in deze beide situaties als functie de uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken. De derde overlegsituatie is die waarbij het PIR-boek wordt gebruikt als referentiekader voor de bespreking van de resultaten van inspectie- en functietesten die regelmatig door een vertegenwoordiger van de afdeling Kwaliteit uitgevoerd worden: een procesbeheersingsfunctie. De vierde overlegsituatie doet zich voor bij de overdracht van de ene eenheid naar de andere: een overdrachts- of transitiefunctie. Tussen de stations vindt overleg plaats tussen de stationschefs, bij de overgang van Hal I naar Hal V bovendien tussen de werkplaatschefs. De overdracht van de eindlijn naar het Vliegbedrijf komt straks ter sprake.

Het PIR-boek is gezien het bovenstaande een multifunctioneel document dat bovendien steeds uitgebreid wordt; het fungeert als dossier. Telkens worden documenten toegevoegd of checklisten ingevuld die met het product mee verhuizen van station naar station. De documenten die gedurende het productieproces toegevoegd worden aan het PIR-boek zijn bijvoorbeeld statusrapporten, testresultaten en nadere

werkafspraken. Men kan dan ook beter spreken van het PIR-dossier. We gaan er hier niet op in omdat het zich in totaal andere fase van het proces afspeelt, maar delen van het PIR-boek spelen ook een rol in de documentatie die de koper van een Fokker-100 meekrijgt bij zijn vliegtuig in de vorm van 'customized' onderhoudsinstructies.

We hebben het gehad over de rol van het PIR-boek bij de start van het productieproces als input voor de eindlijn en station 1 in het bijzonder; het PIR-boek speelt ook een rol bij de overdracht van station 9 (het laatste station van de eindlijn) naar het Vliegbedrijf. In feite wordt het dossier PIR hier afgesloten doordat twee nieuwe documenten opgemaakt worden. De eerste wordt het *Techlog* genoemd. In dit Techlog worden eventuele afwijkingen die geconstateerd zijn opgenomen. Bovendien wordt er een *Customer Snag List* opgemaakt. Het is een checklist die door de klant wordt ingevuld. Meestal gaat het daarbij om cosmetische afwijkingen. Bij die overdracht van station 9 naar het Vliegbedrijf vindt overleg plaats tussen vertegenwoordigers van het Vliegbedrijf (VB) en de vertegenwoordigers van de klant enerzijds en de WP-chef van hal V met de stationschef van het laatste station anderzijds. Wanneer er grote problemen te verwachten zijn, zal ook de productie leider aan het overleg deelnemen. Ook kunnen andere deskundigen uitgenodigd worden. Zo zal vrijwel altijd een vertegenwoordiger van de kwaliteitsafdeling aanwezig zijn.

De afwijkingen die in het Techlog en de CSL geconstateerd worden, moeten teruggekoppeld worden naar de assemblagelijns om verholpen te worden. De afdelingen Productie-Voorbereiding en Bedrijfsbureau zullen dan naar wegen moeten zoeken om de werkzaamheden via overleg met de werkplaats- en stationschefs, in te plannen. Zowel Techlog als Customer Snag List hebben niet alleen een overdrachtsfunctie maar ook een functie om de kwaliteit te verbeteren.

Bij afwijkingen wordt (meestal) een *Non Conformance Report* gemaakt. Zo'n rapport behoort tot de documenten die vooral tot doel hebben de kwaliteit te verbeteren. Een NCR kan ook tot stand komen door afwijkingen die in een eerder stadium gesignaleerd zijn bijvoorbeeld als uitkomst van een inspectie- of functietest. Een NCR geeft altijd aanleiding tot overleg. Zo kan het voorkomen dat meerdere stations en/of dienstverlenende afdelingen ingeschakeld moeten worden om een afwijking te herstellen. Afhankelijk van de aard van de afwijking wordt de NCR 'gemanaged' door een kwaliteitsfunctionaris (de Preliminary Review bevoegde) of door een formeler overleg: de Material Review Board. Deze laatste komt tweemaal per week bijeen om de NCR's te bespreken. Zitting hebben de productie leider en vertegenwoordigers van de afdelingen Industrial Engineering en Kwaliteit; indien noodzakelijk worden ook andere deskundigen uitgenodigd. Wanneer er een afwijking geconstateerd is die niet te verhelpen is en die bijvoorbeeld gevolgen heeft voor de inzet of het uiterlijk van het vliegtuig, wordt ook de klant in het overleg betrokken. Deze bepaalt vervolgens of hij genoeg neemt met de afwijking en onder welke voorwaarden.

Bij afwijkingen van meer structurele aard die kunnen voorkomen in proces of product kan de Material Review Board besluiten een *Verzoek Tot Wijziging* (VTW) op te stellen en dit voor te leggen aan het VTW-overleg. Het VTW-overleg vindt

twee maal per week plaats om zo nodig snel te kunnen reageren op noodzakelijk geachte aanpassingen. Wanneer een wijziging urgent is, wordt besloten tot een *Werk-instructie*. Een wijziging kan ook leiden tot een structurele verandering in de tekeningen. In dat geval worden altijd ontwerpers bij het overleg betrokken.

Het laatste document dat direkt een rol speelt bij het assemblageproces is het *Contactblad* (CB). Bij een controle is dan een procesafwijking geconstateerd die weliswaar niet tot een productafwijking heeft geleid maar die toch niet bedoeld was. Het CB wordt (na overleg van de vertegenwoordiger van de Kwaliteitsafdeling met een vertegenwoordiger van de klant) toegestuurd aan het betrokken station waarna besloten wordt op welke termijn de afgesproken manier van werken weer in ere hersteld wordt. Omdat er geen productafwijkingen zijn, heeft afhandeling niet de eerste prioriteit.

Naast de meer complexe en wat meer tijd vragende herstelproblemen die via een VTW aan de orde worden gesteld, zijn er ook afwijkingen die eenvoudig verholpen kunnen worden. Ook daarvoor wordt een document opgesteld de *Controle Punten Lijst* (CPL). In feite gaat het hier om een extra werkinstructie welke afgetekend wordt door een vertegenwoordiger van de afdeling Kwaliteit en de betrokken monteur. De CPL reist vervolgens met dossier mee.

Het is wellicht overbodig om te vermelden maar alle genoemde documenten met overlegverslagen worden ook nog eens centraal gearchiveerd.

Secundaire communicatie

Om een goed inzicht te krijgen in de rol van communicatie bij de primaire processen bekijken we ook de communicatie die daar niet direkt een rol speelt maar daar wel invloed op uitoefent omdat het bijdraagt aan het ontstaan en in standhouden van het gemeenschappelijk interpretatiekader waar we het in de inleiding over hadden.

Allereerst de personeelscommunicatie. Het gaat om de communicatie en informatievoorziening die voortvloeit uit het personeelsbeleid (functionerings- en beoordelingsgesprekken, gesprekken ten behoeve van de loopbaanbegeleiding, personeelsmededelingen, communicatie voorkomend uit informatie over ziekteverzuim en aanwezigheidsadministratie). Die communicatie en informatieverzameling is belangrijk voor de primaire processen, immers functionerings- en beoordelingsgesprekken, en informatie over loopbaanbegeleiding zullen zeker invloed hebben op de motivatie van de werknemers; de informatie over ziekteverzuim en aanwezigheid geeft enerzijds een indicatie over het werkklimaat en helpt anderzijds om de bezetting van de stations optimaal te houden. Zoals gezegd, de communicatie en informatie is belangrijk voor de primaire processen maar het is geen communicatie die specifiek is voor de eindlijn van de Fokker-100 en als zodanig maakt het geen deel uit van de communicatieketen.

Belangrijk voor de communicatie is in principe ook de ondernemingsraad. In de ondernemingsraad komen alle zaken aan de orde die te maken hebben met reorganisatieplannen maar ook met het beleid dat rechtstreeks bijdraagt aan het ontstaan van een gemeenschappelijk interpretatiekader zoals personeelsbeleid. Voor zo'n kader is bovendien belangrijk of de ondernemingsraad serieus genomen wordt als gesprekspartner. Het heeft een positieve uitwerking op de werknemers als men weet dat er

naar hen geluisterd wordt. De raad vergadert elke twee weken en de leden mogen een dag per week besteden aan werk voor die ondernemingsraad.

Hoewel de opkomstcijfers voor de verkiezingen met slechts 25% laag zijn, kan niet zonder nader onderzoek geconcludeerd worden dat de communicatiefunctie van de O.R faalt; de oorzaak van de lage opkomst zou immers ook juist tevredenheid over het werk van de ondernemingsraadsleden kunnen zijn.

Parallele communicatiemiddelen voor de gehele organisatie zijn er natuurlijk ook. Het belangrijkste communicatiemiddel is het om de twee weken verschijnende personeelsblad *Het Trimvlak*. Het is een nogal luxe uitgevoerd blad in kleur met veel foto's en met traditionele onderwerpen als aandacht voor jubilea, overlijden, uitstapjes en nieuwe producten. Het blad heeft duidelijk tot doel bij te dragen aan de gewenste normen en waarden. Doel lijkt te laten zien dat Fokker een grote familie is.

Personeelsmededelingen en andere mededelingen worden (ook) opgehangen op de mededelingenborden. De mededelingenborden bevatten daarnaast uitnodigingen voor recepties, informatie over uitstapjes, verslagen van de ondernemingsraad, annonces van werknemers en informatie over scholingscursussen. De borden worden regelmatig geschoond onder verantwoordelijkheid van de afdeling Kwaliteit. Regelmatig schonen is een voorwaarde voor het goed functioneren van een mededelingenbord en bovendien geeft het een signaal af richting werknemers. 'Wij vinden dit soort informatie belangrijk en wij zorgen ervoor dat deze up to date blijft. Wij zijn zorgvuldig en besteden aandacht aan de werknemers'. Op deze wijze krijgt het omgaan met een mededelingenbord een voorbeeldfunctie en draagt het bij aan de gewenste cultuur.

Meer kenmerkend voor de eindlijn(en) zijn de affiches die overal hangen en die wijzen op het belang van veilig werken. Het zijn affiches die onderdeel uitmaken van het communicatieactiviteitenplan bij het Kwaliteits/Arbo/Milieubeleid van de organisatie. De affiches die wijzen op een snelle 'move-rate' maken deel uit van een apart activiteitenplan behorend bij een issueplan om de doorlooptijd van vier dagen te helpen realiseren. Al die affiches hebben afbeeldingen van sporters en een basis-slogan: *We maken tempo en vliegtuigen, want zo schieten we op*, met daarbij een wissel-slogan *Iedereen levert, en op tijd ook, want zo schieten we op*. Soms met humor(?) *Deze maand maar's geen spreuk, want zo schieten we op*. Doel van die affiches is het veranderen en onderhouden van een bepaalde attitude bij de werknemers, het beïnvloeden van de cultuur als onderdeel van het gewenste gemeenschappelijk interpretatiekader.

We hebben al gezien aan de keten van documenten en overleg dat het werk bij de Fokker-100 eindlijn sterk geregeld wordt. Logisch gezien de aard van de onderneming. Sterke beregeling betekent in de regel echter ook dat de ruimte voor eigen verantwoordelijkheid – vaak een van de bronnen van arbeidsvreugde, betrokkenheid en initiatief – onderdruk komt te staan. Geen wonder dus dat de organisatie probeert de medewerkers gemotiveerd te houden onder andere door hen het gevoel te geven dat elke machine iets bijzonders is. Daarom wordt een vliegtuig in de eindlijn zo snel mogelijk voorzien van de kleuren en logo's van de klant. Ook op de documenten wordt de klantnaam vermeld. Weten voor wie het product bestemd is, draagt meestal bij aan het vergroten van de betrokkenheid en arbeidssatisfactie.

De sterke beregeling geeft weliswaar een aantal problemen zoals we straks zullen zien maar tegelijkertijd moet gezegd dat deze bedrijfstak geweldig tot de verbeelding spreekt, gecombineerd met het 'Fokker-gevoel' en de wetenschap dat aan de vliegzeekerheid nu eenmaal eisen gesteld moeten worden, lijkt dat toch de nadelen van die sterke beregeling te compenseren.

Informele communicatie

Net als in elk bedrijf is er veel informele communicatie binnen de eindlijn. De gelegenheid daarvoor doet zich vooral voor tijdens de lunchpauze, maar natuurlijk ook tijdens 'breaks' op de werkvloer. Kenmerkend is echter dat het productieproces ook hier weer vaak onderwerp van gesprek is. Fokkerwerknemers zijn zonder uitzondering vliegtuiggek.

Met andere woorden, de gelegenheid is informeel, dat wil zeggen niet beregeld, maar het gespreksonderwerp eigent zich vaak meer voor het formele werkoverleg. Natuurlijk is ook de publiciteit over de Fokker-organisatie onderwerp van gesprek. Zeker als daar een reorganisatie-aspect aan zit zoals bij het doorvoeren van een snellere doorlooptijd, het ontslag van personeel (sinds 1991 zijn bij Fokker elk jaar mensen ontslagen) of wanneer er onzekerheid is over het doorgaan van een grote orde.

We gebruiken hier het begrip informele communicatie om al die communicatie te beschrijven die niet beregeld is, conform wat daar in de literatuur meestal over gezegd wordt. Het lijkt ons echter beter de definitie wat aan te scherpen en een onderscheid te maken tussen informele communicatie en sociale communicatie. Informele communicatie is dan die communicatie die niet beregeld is maar impliciet is aan de beregeling en ten dienste staat van de taakuitvoering, zoals overleg tussen twee monteurs om een technisch probleem op te lossen. Sociale communicatie is wel informeel van karakter maar staat niet ten dienste van de taakuitvoering.

Problemen in de communicatie bij de Fokker 100 Eindlijn

We hebben een indruk gegeven van de communicatie bij de Fokker-eindlijn waarbij we zijn ingegaan op de communicatiestructuur (overlegstructuur met documentenstroom), op de meer secundaire communicatiemiddelen en op de relatie met de organisatiestructuur en organisatiecultuur. We hebben ook al iets gezegd over het gedrag van de werknemers. We hebben slechts zijdelings in kunnen gaan op de doelen van de organisatie zeker in relatie tot communicatie (bevordering doorlooptijd, veiligheid, bevordering familiegevoel) en al helemaal niet op de communicatiecultuur of -klimaat. Wat dat laatste betreft, we hebben geen onderzoeksgegevens over de opvatting van de werknemers ten aanzien van de communicatie in de organisatie met betrekking tot de aspecten imago en identiteit conform de opvattingen van Birkigt & Stadler (1980), of over de perceptie die werknemers hebben over de communicatie met anderen en vooral met hun chef (zie bijvoorbeeld Goldhaber, 1993).

Als we hieronder een aantal communicatieproblemen bespreken die zich voordoen bij de eindlijn kan dat een verkeerde indruk wekken. Het gaat er ons in deze bijdrage immers vooral om de verwevenheid van productieprocessen en communicatieprocessen te laten zien en hun afhankelijkheid van een gemeenschappelijk inter-

pretatiekader, en niet zozeer welke problemen zich voordoen. Bij elk productie- en/of communicatieproces, al is het nog zo zorgvuldig ontworpen, zullen na verloop van tijd aanpassingen plaatsvinden. In die context moeten de problemen hieronder bezien worden waarbij bovendien bedacht moet worden dat de processen nog maar pas aangepast zijn om de kortere doorlooptijd te realiseren.

Welke problemen kunnen er gesignaleerd worden bij het managen van de communicatieketen? Ten eerste doet zich een communicatieprobleem voor bij de afhandeling van de Non Conformance Reports. De informatielus werkt niet snel genoeg omdat de Material Review Board slechts tweemaal per week vergadert. Dat betekent dat men te lang moet wachten voor men zekerheid heeft over een 'dispositie'. Wanneer men zich aan de procedure zou houden, betekent dit dat het toestel al weer bij een volgend station aangekomen is, zodat werkzaamheden aldaar ingepland moeten worden of dat een vorig station ingeschakeld moet worden (out-of-station-werkzaamheden). Gevolg is dat enerzijds het management al taken laat uitvoeren waarvoor nog geen toestemming is gegeven door de MRB en anderzijds dat veel afwijkingen onderling geregeld worden, passend bij de bij de cultuur op de werkvloer – 'de eigenwijze Amsterdammer' – maar met gevaren voor de kwaliteit. Immers die afwijkingen worden niet gerapporteerd en kunnen dus bij een volgend station problemen veroorzaken.

Een oplossing zou kunnen zijn om de Material Review Board vaker bijeen te laten komen en bovendien het horizontale overleg tussen de stations een meer continu karakter te laten hebben. Daarbij zou onder leiding van werkplaatschefs en/of productie leider overleg tussen de stationschefs en eventueel de groepsleiders uitkomst kunnen brengen om verstoring in de productie zo veel mogelijk te voorkomen.

Ten tweede doet zich nogal eens een probleem voor bij de overgang van het ene station naar het andere doordat de procedures, deels neergelegd in documenten als formulieren en checklisten, onvoldoende referentiepunten opleveren voor een realistische bepaling van de voortgangsstatus. Het heeft weliswaar tot gevolg dat de overdracht van het ene station naar het andere nogal soepel verloopt maar ook tot gevolg dat een station verderop in de keten voor verrassingen kan komen te staan. Uiteindelijk ontstaat er dan alsnog onenigheid en oponthoud in de productie.

Als de werkdruk toeneemt, hebben de stations de neiging zich tegen hun omgeving af te zetten. Vergrote werkdruk leidt tot afschuifmentaliteit naar het volgende station en slordig werken. In plaats van de assemblage te zien als een gezamenlijke onderneming van alle stations concentreert men zich op het eigen station en streeft men naar suboptimalisatie. Rechtstreeks resultaat is dat men op de laatste stations veel meer gebreken moet aanpakken en dat de stroom van NCR's, VTW's en CPL's sterk toeneemt. Zeker bij beregelde horizontale transitiecommunicatie moet er een goede balans zijn tussen wat buiten de procedures om geregeld kan worden en wat vanwege de vliegveiligheid en de klantenwensen in ieder geval via de 'officiële weg' moet. Een van de oplossingen hebben we hier boven al aangedragen meer horizontaal overleg. Een andere oplossing moet echter gezocht worden in het opnieuw bekijken van de vrijheidsgraden bij de uitvoering van het werk.

De hierboven beschreven communicatie bij de Fokker-100 Eindlijn is zeker niet uniek voor Fokker. Bij alle productiebedrijven waar het product een wat langere weg

gaat van halffabrikaat naar eindfabrikaat en waarbij sprake is van transitie met sterke kwaliteitseisen kan men een dergelijke communicatie aantreffen. Een voorbeeld daarvan is de Oxystaalafabriek 1 van Hoogovens. Ook hier een sterk beregelde communicatie middels zeer veel overlegvormen en documenten (Vollenbroek, 1997).

Communicatieketenmanagement theoretisch bezien

De sterke verwevenheid van productieprocessen en communicatieprocessen bij de eindlijn is hierboven al uitgebreid aan de orde geweest. Door van die verwevenheid ook theoretische aspecten te belichten, hopen we het inzicht verder te verdiepen.

Als we het productieproces als een systeem zien, dan is het in termen van Glassman (1973) te typeren als een *tightly coupled system*. In zo'n systeem kunnen sterk van elkaar afhankelijke maar aparte afdelingen alleen iets tot stand brengen door gezamenlijk en in coördinatie de taken te verdelen. Het productiesysteem als geheel en de subsystemen daarbinnen zijn op zich open systemen omdat ze niet kunnen bestaan zonder communicatie met de omgeving. De keten van documenten en daar aan gekoppelde overlegvormen dient om het productieproces te regelen en vormt ook een systeem: een communicatiesysteem. Het is een onderling afhankelijk stelsel van subsystemen waarbij document(en) en overlegvorm(en) samen een systeem vormen van meerdere subsystemen gekoppeld aan een bepaald station. Doel is sturing van het productieproces. Die sturing resulteert in duidelijkheid over de kwaliteit en status (de voortgang) van het product. In feite is er bij de eindlijn sprake van een *tightly coupling* in het kwadraat. Het productieproces is niet controleerbaar en uitvoerbaar zonder een 'meelopend' communicatieproces dat de directe communicatie binnen en tussen de subsystemen regelt inclusief terugkoppelingsslusen.

Als we de nadruk verleggen van sturing van het productieproces naar sturing van het samenwerkingsproces dan is er bij Fokker sprake van formele aansturing door standaardisering van output en taken. Mintzberg (1983) stelt dat een voorspelbare output bij complexe taken leidt tot standaardisering van de output en bij niet-complexe taken tot standaardisering van zowel output als taken. Gezien de aard van het product en de noodzakelijke interactie tussen monteurs op de vloer met behulp van het PIR-boek kunnen we bij Fokker zeker spreken van complexe taken zelfs als we het relatief hoge opleidingsniveau hierin verdisconteren. Dat er bij de eindlijn dan toch sprake is van een hoge mate van standaardisering van output *en* taken komt door de eisen die in deze branche aan de vliegzeekerheid gesteld worden.

Bij de beschrijving van de case hebben we gezien dat er behalve beregelde communicatie ook niet-beregelde communicatie voorkomt in de vorm van overleg op de werkvloer om problemen op te lossen buiten de voorgeschreven regels ('de eigenwijze Amsterdammer'). Hier zien we het verschijnsel dat Glassman *loosely coupling* noemt. In zijn visie roept (te) *tightly coupling*, binnen een subsysteem bijna altijd *loosely coupling* op. Straks zullen we op deze vorm van communiceren nog even terug komen als we ingaan op het interpretatiekader.

Hierboven hebben we het gehad over subsystemen in de communicatieketen. Zo'n subsysteem vormt de omgeving van een volgend subsysteem. Kenmerk van een communicatieketen is dat subsystemen met elkaar communiceren. De personen die dan namens zo'n subsysteem optreden worden *organizational boundary spanners*

(Adams 1980, Kreps 1990) genoemd. Meestal worden personen die die rol vervullen in verband gebracht met de omgeving van de organisatie als geheel, in dit geval Fokker Aircraft BV. Het gaat dan bijvoorbeeld om de personeelsfunctionarissen die personeel recrutereren, om verkopers en om de public relations managers. In het TO-COM-model worden verschillende niveaus van omgeving beschreven en daarom betrekken we *boundary spanners* ook op onderdelen van de organisatie. Aan *boundary spanners* worden taken en vaardigheden toegeschreven als het vertegenwoordigen van de organisatie en het kunnen onderhandelen namens de organisatie. Die taken en vaardigheden zijn ook van toepassing op degenen die zorgen voor de transitie van de communicatie van station naar station: overleg waarbij het PIR-dossier overgedragen wordt. Interessant is dat dan twee *boundary spanners* van verschillende eenheden maar van dezelfde organisatie elkaar ontmoeten bij dat transitieproces. Zo zouden gemakkelijk problemen kunnen optreden wanneer het de *boundary spanner* niet lukt goed te onderhandelen en wanneer hij teveel of te weinig zijn eigen eenheid zou vertegenwoordigen en beschermen. Zie wat we hierboven over het afschuiven taken hebben gezegd. Het is niet voor niets dat soms de productie leider bij de overdracht aanwezig is. Hij is immers verantwoordelijk voor de totale coördinatie van de assemblagelijnen en is door zijn positie beter in staat conflicten zichtbaar te maken en op te lossen (Putnam & Poole 1987). We gaan hier niet nader in op de relatie tussen *system environment* en *system boundary* (Elling, 1994) maar het is duidelijk dat voor een goed inzicht in de communicatie bij de eindlijn van de Fokker-100 de omgeving niet alleen gedefinieerd kan worden als een ander station maar dat ook de inbedding (in ons verhaal gedekt met de termen cultuur, secundaire communicatie en interpretatiekader) bekeken moet worden.

Ondersteuning bij transitie-overleg krijgen de vertegenwoordigers van de communicerende subsystemen van de verschillende documenten uit de keten. Omdat multifunctionaliteit van documenten en perspectiefverschuiving in transitiesituaties problemen zou kunnen veroorzaken gaan we daar nog even op in. In de transitie van station naar stations speelt vooral het PIR-dossier een rol. Hoewel het PIR-dossier op zichzelf multifunctioneel is doordat het meerdere soorten documenten bevat die door het middenmanagement – werkplaatschefs en de stationschefs –, de monteurs en de vertegenwoordiger van de afdeling Kwaliteit vanuit een verschillend perspectief gebruikt worden, levert die multi-functionaliteit en perspectiefwisseling slechts dan problemen op wanneer de referentie- of meetpunten onvoldoende nauwkeurig zijn. Bijvoorbeeld een inspectietest geeft als resultaat dat er volgens de kwaliteitsmedewerker sprake is van afwijkingen terwijl de monteurs op de vloer daar een andere opvatting over hebben. Binnen de stations worden die problemen opgelost door overleg eventueel door inschakeling van de hiërarchische lijn al of niet met behulp van een NCR. Bij de transitie kunnen meetpunten en status opnieuw aanleiding geven tot onenigheid maar in feite is het perspectief van de betrokkenen op de informatie toch grotendeels hetzelfde en wel: ‘zijn we het eens over de status’. Problemen van multifunctionaliteit en perspectiefwisseling lijken dus geen grote rol te spelen bij de communicatie in de eindlijn waarbij het PIR-dossier een rol speelt. Ook wanneer onder perspectiefwisseling verstaan zou worden een verandering van interpretatiekader op grond van verschillen in het ene station ten opzichte van het andere waardoor in theorie interpretatieverschillen zouden kunnen optreden (Huber & Daft 1987),

lijkt het type informatie in onze communicatieketen onvoldoende de zieleroerselen te stimuleren om grote problemen te kunnen veroorzaken.

Hoewel Non Conformance Rapporten slechts tot formele functie hebben om het proces kwalitatief te verbeteren en afwijkingen te verhelpen, hebben deze rapporten ook een informele functie. Immers wanneer een bepaald station steeds te maken krijgt met NCR's die te wijten zijn aan fouten, krijgt zo'n station al gauw een slechte naam met alle gevolgen voor de verhoudingen binnen zo'n station en de informele communicatie in de lunchpauzes. Een NCR krijgt dan onbedoeld ook een bestraffingsfunctie. Het hangt van het ketenmanagement af in hoeverre men dat ook zo ervaart. Omdat de taken en rollen binnen de stations in feite sterk vergelijkbaar zijn, al gaat het dan om een andere fase in de assemblage van het product, lijkt er geen sprake van een situatie waarin de functie van de documenten verschuift in de loop van het proces zoals dat bijvoorbeeld bij de overdracht van dossiers in de gezondheidszorg het geval lijkt te zijn.

We hebben in deze paragraaf bij de theoretische aspecten van de verwevenheid van productie- en communicatieproces tot nu toe vooral de nadruk hebben gelegd op communicatiestructuur in relatie tot communicatiemiddelen al is hier en bij de casebeschrijving het belang van de inbedding van die structuur in de cultuur al enigszins belicht. Toch willen we aan de cultuur nog wat meer aandacht besteden omdat – conform de opvattingen zoals verwoord in het TOCOM-model – een communicatiesysteem altijd gerelateerd is aan andere elementen als doelen, cultuur, en gedrag/vaardigheden die verwijzen naar een bepaalde visie, een bepaald interpretatiekader, waaruit blijkt hoe het werk moet worden uitgevoerd. Daarbij moet wel bedacht worden dat het TOCOM-model ingebed is in een omgeving en die omgeving bepaalt mede of voor een organisatie als geheel of voor meerdere onderdelen daarvan zo'n interpretatiekader noodzakelijkerwijs gemeenschappelijk zou moeten zijn. Wanneer de omgeving van de diverse organisatie-onderdelen een zeer verschillend gedrag van elk onderdeel noodzakelijk maakt om te overleven, kan een gemeenschappelijk interpretatiekader zelfs een sta in de weg zijn. Zo'n situatie doet zich vaak voor in holdingorganisaties met business units die verschillende markten bewerken. Voor de Fokker-eindlijn is de situatie eenduidiger. Immers het gaat om een onderdeel waarin zowel aan de processen als de producten min of meer eenduidige en dezelfde eisen worden gesteld waarbij de omgeving van dit organisatie-onderdeel bovendien stabiel is. In zo'n situatie is een gemeenschappelijk interpretatiekader een noodzaak voor het goed functioneren van een communicatiesysteem. Dat interpretatiekader raakt het wezen van de communicatie en eigenlijk het wezen van de organisatie als instituut. Tal van middelen kunnen worden ingezet om zo'n gemeenschappelijk interpretatiekader tot stand te brengen zoals secundaire communicatie (campagnes over de *move rate*), personeelsactiviteiten en scholing. Op scholing willen we nog kort ingaan omdat er nogal wat communicatiekundig onderzoek ~~Scholing bestaat~~ alleen het bijbrengen van vakkennis met bijbehorende attitudes maar kan ook geïnterpreteerd worden als een assimilatieproces waarbij nieuwkomers leren van collega's. Er is vooral onderzoek gedaan naar de informatie die nieuwkomers daarbij nodig hebben (Comer, 1991; Miller & Jablin 1991; Morrisson 1993). Zo worden door Morrisson (1995) in een samenvatting van het bestaande onderzoek de volgende typen van informatie onderscheiden: technische informatie

voor de uitvoering van taken, referentie-informatie over de eisen die aan bepaalde taak gesteld worden, sociale informatie over mensen en hoe daar mee om te gaan, waarderingsinformatie over hoe anderen oordelen over de verrichte taken, normatieve informatie over de cultuur van een organisatie, organisatie-informatie over de structuur, procedures, producten enz., en politieke informatie over de verdeling van macht in de organisatie. Morrisson (1995) merkt op dat het onderzoek zich voornamelijk geconcentreerd heeft op de rol van de werknemer als actieve informatieverwerver en dat de passieve informatieverwerving onderbelicht is gebleven.

Een van de interessante uitkomsten uit het onderzoek van Morrison is dat bij werknemers de waardering voor politieke informatie het grootst is en die over organisatie-informatie het laagst hoewel ze die laatste het meest ontvangen. Het aanbrenge van vakkennis levert een belangrijke bijdrage aan het ontstaan van een gemeenschappelijk interpretatiekader omdat men hetzelfde jargon leert spreken, hetgeen voorkomt dat onderdelen binnen de eindlijn hun eigen 'group restricted code' creëren (Baird & Weinberg 1981). Onderzoek naar 'specialized language' (jargon, slogans, metaforen) als bijdrage van dit soort taal aan een gemeenschappelijke interpretatiekader en cultuur is onder andere gedaan door Daft & Wiginton (1979); Evered (1983); Siehl (1985); Morgan (1986); Cheney & Vibbert (1987); Lange (1993); en meer in het bijzonder in de richting van de identiteit en het imago van een organisatie door Cheney (1983, 1991).

Zicht op dat interpretatiekader kan men niet alleen krijgen door bestudering van de formele communicatie maar ook door de sociale communicatie zoals die bijvoorbeeld in de kantines plaatsvindt, te bestuderen. In de literatuur wordt naar die communicatie verwezen met de term *grapevine*. Uit onderzoek blijkt dat dit soort informatie via de *grapevine* zich snel verspreid en zeer accuraat is. Davis (1973, 1977) en Hellweg (1987) vonden accuraatheidspercentages van 78 tot 90%. Dergelijk onderzoek draagt echter nauwelijks bij aan de inzichten over een interpretatiekader; daarvoor is een andere aanpak geschikter. In zijn *symbolic convergence theory* pleit Bormann (1981) voor een afdelingsgewijze analyse van de 'verhalen' die verteld worden, bijvoorbeeld bij de pauzes op de stations en de lunchpauze in de Fokkerkantine. De uitkomst heeft betrekking op de mate van het hebben van een gezamenlijk beeld: een *rhetorical vision*. Onderzoek naar verhalen die dienen als voorbeeld van gedeelde idealen en doelen is ook gedaan door Martin & Powers (1991) en door Martin (1982) en Wilkins (1984). De laatsten hebben onderzocht hoe verhalen functioneren als een cognitieve 'map' die als het ware activiteiten van werknemers coördineert om gemeenschappelijke doelen te bereiken. Verhalen symboliseren als het ware de aard van de organisatie (Bormann 1983, en Trujillo 1985).

Die symboliek is ook terug te vinden in de meer materiële uitingen zoals logo's, de kleuren van de onderneming op de werkkleding en de producten. Dergelijke uitingen zeggen iets over de onderneming en hebben zowel een interne als een externe communicatiefunctie (Dandridge et.al. 1980; Deal en Kennedy 1982; Kreps 1983; Berg 1985).

Door het belang aan te geven van het tot standkomen van een gezamenlijk interpretatiekader is ook het belang aangegeven overleg. Zie ook Weick (1979) die ingaat op het verminderen van (omgevings)onzekerheid door interactie. In feite komt Karl Weick de eer toe om de link te leggen tussen de systeemtheoretische benadering,

toegepast op organisaties door Katz en Kahn (1978), en de cultuur van een organisatie. Hij geeft aan hoe werknemers via interactie in een proces van *enactment*, *selection* en *retention* bijdragen aan de creatie en het behoud van hun werkomgeving. Weick heeft mede de aanzet gegeven tot een stroming welke tot op dit moment domineert binnen de 'organizational communication' en als de interpretatieve aanpak bekend staat.

Oorspronkelijk was een andere stroming overheersend en wel die waarbij men vanuit een functioneel perspectief naar communicatie keek. Men gaat er daarbij vanuit dat organisaties relatief stabiel zijn en informatiestromen op functionele wijze voor de communicatie zorgen. Zoals Pace en Faules (1989) geciteerd in Shelby (1993, p249) zeggen: "*In that view, communication functions to achieve the goals and objectives of the organizational system [...]. Communication supports the organizational structure and its adaption to the environment. If the organization is a large information processor, then the purpose of the communication proces is to get the right information to the right people at the right times*".

Zoals gezegd, wordt op dit moment wordt de 'mainstream' gevormd door de 'interpretive approach' waarbij niet zozeer naar structuren wordt gekeken maar eerder naar processen die als het ware bovenop die structuren liggen en waarbij door communicatie een subjectieve werkelijkheid wordt geconstrueerd (Kreps 1986; Krone, Jablin & Putnam 1987; Pace, Michal-Johnson & Mills 1990; Putnam 1983). Essentieel daarbij is het besef dat een organisatie in feite tot stand komt door interactie. Mensen maken met elkaar de organisatie door met elkaar te praten over zaken die met hun werk verband houden. Voor Taylor (1996) is een organisatie dan ook identiek aan *conversation*. Eerder bespraken we het fenomeen dat werknemers zelf door middel van interactie het initiatief nemen om problemen op te lossen buiten de beregelde procedures om. We brachten dat in verband met *loosely coupling*. Het gemeenschappelijk interpretatiekader bepaalt daarbij in hoeverre die *loosely coupling* een bedreiging kan vormen voor een vliegzeker vliegtuig en (dus) voor een adequaat communicatiesysteem. Wanneer het gemeenschappelijk interpretatiekader onvoldoende beleefd wordt, zullen de werknemers er soms zelfs bewust streven naar streven om de communicatie te dwarsbomen – niet meer open te communiceren door middel van feedback waardoor de organisatie zijn leerfunctie verliest – en zelfs ook materiële schade toe te brengen (Athos & Gabarro 1978; Krone 1985; voor een overzicht Rasmussen 1991).

Het managen van de keten van documenten en overlegvormen die het communicatiesysteem vormen bij de eindlijn – ook een vorm van conversatie – is door de verwevenheid van productieproces en communicatieproces, zeker direkt van belang voor het produceren van een vliegzekere Fokker-100, maar het tot stand brengen en onderhouden van een gemeenschappelijk interpretatiekader door het aanbrengen van gemeenschappelijke normen, waarden en kennis, is uiteindelijk meer bepalend voor een goed functionerend productieproces met bijbehorende communicatieketen.

Literatuur:

Adams, J.S. (1980). Interorganizational processes and organization boundary activities. *Research in organizational Behavior* 2, 321-355

- Athos, A.G & Gabarro J.J. (1978). *Interpersonal behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Baird, J.E. & Weinberg, S.B. (1981). *Group communication; the essence of synergy*. Dubuque IA.
- Berg, P (1985). Organizational change as a symbolic transformation proces. In P.J. Frost, F. Moore, M.R. Louis, CC. Lundberg & J. Martin (Eds.). *Organizational Culture* (pp 281-299). Beverly Hills, CA: Sage.
- Birkigt, K & Stadler, M.M.(1980). Corporate identity – Grundlagen, In K. Birkigt & M.M. Stadler (Hrsg). *Corporate identity- Grundlagen, Funktionen, Fallbeispiele*. Munchen.
- Bormann, E.G. (1981). *The application of symbolic convergence communication theory to organizations*. Paper presented at the ICA conference on Interpretive Approaches to the Study of Organizational Communication, Alta, UT.
- Bormann, E.G. (1983). Symbolic convergence: Organizational communication and culture. In L.L.Putnam & M.E.Pacanowsky (Eds.). *Communications and organizations: an interpretive approach* (pp. 99-122). Beverly Hills, CA: Sage.
- Cheney, G (1983). The rhetoric of identification and the study of organizational communication. *Quarterly Journal of Speech* 69, 143-158
- Cheney, G (1991). *Rhetoric in an organizational society: Managing multiple identities*. Columbia: Univ of South Carolina Press
- Cheney, G & Vibbert S.L. (1987). Corporate discourse: Public relations and issue management. In F.M.Jablin, L.L. Putnam, R.H. Roberts & L.W. Porter (Eds.). *Handbook of organizational communication: an interdisciplinary approach* (pp. 165-194). Newbury Park CA: Sage.
- Comer, D.R. (1991). Organizational newcomer's acquisition of information from peers. *Management communication quarterly* 5, 64-89.
- Daft, R.K. & Wiginton, J.C. (1979). Language and organization. *Academy of Management Review* 4, 179-201.
- Dandridge, T.C., Mitroff, I & Joyce, W.F. (1980). Organizational symbolism: a topic to expand organizational analysis. *Academy of Management Review* 5, 77-82.
- Daniels, T.D. & B.K. Spyker (1994). *Perspectives on organizational organization*. Dubuque, IA.
- Davis, K (1973). The organization that's not on the chart. In R.C. Huseman, C.M. Logue & D.L. Freshley (Eds.). *Readings in interpersonal and organizational communication* (pp149-154). Boston: Holbrook.
- Davis, W. & J.R. Connor (1977). Serial transmission of information: a study of the grapevine. *Journal of applied communication research* 5, 61-72.
- Deal, T.E. & Kennedy A.A. (1982). *Corporate cultures*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Evered, R (1983). The language of organizations: The case of the Navy. In L.R. Pondy, P.J.Frost, G. Morgan & T.K. Dandridge (Eds.). *Organizational symbolism* (pp. 125-143). Geenwich, CT: JAI.
- Elling, R (1994). The delicate balance between text and context. In P. van den Hoven, L. van Waes & E. Woudstra (Eds). *Functional communication quality* (pp.115-125). Amsterdam: Rodopi.

- Glassman, R.B. (1973). Persistence and loose coupling in living systems. *Behavioral science* 18, 83-98.
- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication* Dubuque, IA.
- Hellweg, S (1987). Organizational grapevines: a state of the art review. In B. Dervin & M. Voight (Eds). *Progress in the communication science, vol 8*. Norwood NJ.
- Huber, G.P & Daft, R.L. (1987). Information environments. In F. Jablin, L.Putnam, K.Roberts & L. Porter (Eds). *Handbook of Organizational Communication* (pp.130-164). Newbury Park, CA Sage.
- Katz, D. & Kahn, R.L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Kreps, G.L. (1983). Using interpretive research; the development of a socialization program at RCA. In L.L. Putnam & M.E. Pacanowsky. *Communication and organizations: an interpretive approach* (pp. 243-256). Beverly Hills, CA: Sage.
- Kreps, G.L. (1986). *Organizational Communication*. New York: Longman.
- Kreps, G.L. (1993). *Organizational Communication: Theory and practice*. New York: Longman.
- Krone, K (1985). *Subordinate influence in organizations: the differential use of upward influence messages in decision making contexts*. Unpublished doct. Diss. University of Texas, Austin.
- Krone, K., Jablin, F. & Putnam, L. (1987). Communication theory and organizational communication: multiple perspectives. In F. Jablin, L.Putnam, K.Roberts & L. Porter (Eds). *Handbook of organizational communication* (pp. 18-40). Newbury Park, CA: Sage.
- Lange, J.I. (1993). The logic of competing information campaigns: conflict over old growth and the spotted owl. *Communication monographs* 60, 239-257.
- Martin, J. (1982). Stories and scripts in organizational settings, In A. Hastorf & I. Isen (Eds.). *Cognitive social psychology* (pp 205-255). New York: Elsevier.
- Martin, J. & Powers M.E. (1991). Organizational stories: more vivid and persuasive than quantitative data. In B.M. Staw (Ed.). *Psychological dimensions of organizational behavior* (pp 258-266). New York: Mac Millan.
- Mintzberg, H (1983). *Structure in fives: designing effective organizations*. Englewood Cliffs, NJ.
- Morgan, G (1986). *Images of organizations*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Pace, R.W. & Faulus, D.F (1989). *Organizational communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Pace, R.W., Michal-Johnson, P, & Mills, G.E. (1990). Trends in the basic course in organizational communication. *The Bulletin* 4, 43-49.
- Putnam, L.L. & Poole, M.S. (1987). Conflict and negotiation. In F. Jablin, L.Putnam, K.Roberts & L. Porter (Eds.). *Handbook of organizational communication* (pp 549-599). Newbury Park, CA: Sage
- Putnam, L. (1983). The interpretive perspective: an alternative to functionalism. In L.L. Putnam & M.E. Pacanowsky (Eds.). *Communication and organizations: an interpretive approach* (pp 31-54). Beverly Hills, CA: Sage.
- Rasmussen, R.V. (1991). A communication model based on the conduit metaphor. What do we know and what do we take for granted. *Management communication quarterly* 3, 363-374

- Shelby, A.N. Organizational, business, management, and corporate communication: an analysis of boundaries and relationships. *The journal of business communication* 3, p. 241-267.
- Siehl, C (1985). After the founder: an opportunity to manage culture. In P.J. Frost *et al.* (Eds.). *Organizational culture* (pp. 125-140). Beverly Hills, CA: Sage.
- Taylor, J.R. (1996). The communicational basis of organization: between the conversation and the text. *Communication theory* 1, 1-39
- Trujillo, N (1985). Organizational communication as cultural performance. *Southern speech communication journal* 50, 210-244.
- Vollenbroek, E. (1997). *De interne communicatie in een productiebedrijf met ploegdienst. Een onderzoek naar het verloop van de interne communicatie in Oxystaalafabriek 1, Hoogovens Staal IJmuiden in het licht van het prestatiebesturingsysteem ProMES.* (Doctoraal scriptie Technische Bedrijfskunde, Universiteit Twente). Enschede 1997.
- Weick, K.E. (1979). *The social psychology of organizing.* Reading, MA: Addison-Wesley.
- Wilkins, A.L. (1984). The creation of company cultures: the role of stories and human resource systems. *Human resource management* 23, 41-60
- Woudstra, E & L. Van Gemert, (1994). Planning van de interne communicatie: een kader. In J.J.T.M. Jaspers e.a. (Red.). *Handboek interne communicatie* (pp. C5.2.3-C.5.2.28). Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.