

● Tekstevaluatie ofwel het raadsel van de Bosch-kabouter

Ter inleiding

**Jan Renkema en
Peter Jan Schellens**

In de tweede aflevering van *Tekst[blad]* (1995) presenteert Paul Gillaerts een retorische analyse van een direct-mailbrief. In die brief richt Paulus de Bosch-kabouter zich op poëtische wijze tot de inkopers van doe-het-zelfzaken en tuincentra om de inkoop van de 'fluisterhakselaar' van Bosch te bevorderen. Gillaerts - en met hem vermoedelijk de jury van de Gouden Veer die de brief bekroonde - heeft veel waardering voor de onconventionele 'kabouter-aanpak' in de brief. Zo wordt de 'titel' ('Fluisterend geschreven, dus fluisterend lezen') gewaardeerd om zijn assonantisch rijm en het gelijke aantal lettergrepen per deel en de aanhef ('Pssst') als functionele opener van een poëtisch kabouter-verhaal beschouwd.

Enkele afleveringen later wordt in *Tekst[blad]* verslag uitgebracht van een lezersonderzoek (Haest, De Jong & Van Waes 1996). De tekst is met de plus-en-minmethode, beoordelingsschalen en open vragen voorgelegd aan 33 proefpersonen uit de doelgroep. Wat blijkt? De verantwoordelijke inkopers kijken zeer verschillend aan tegen de kabouter-aanpak. In het algemeen wordt de brief wel vriendelijk en origineel gevonden, maar over de vraag of de brief ook overtuigend is lopen de meningen sterk uiteen. Uitgesproken positieve en sterk negatieve oordelen houden elkaar in evenwicht. De aanpak spreekt een deel van de lezers zeer aan, een ander deel vindt de aanpak kinderachtig en de kabouter-argumenten ongeloofwaardig ('De Bosch-hakselaars doen hun werk in stilte') of te weinig zakelijk (Ze zijn 'onvoorstelbaar veilig').

Daarmee zijn twee vragen over tekstevaluatie aan de orde: Welke criteria moeten worden aangelegd bij de beoordeling van kwaliteit van teksten? En hoe verhouden tekstgerichte methoden, zoals de retorische analyse van Gillaerts, zich tot lezegerichte methoden, zoals een pretest met bijvoorbeeld de plus-en-minmethode? Ook in dit themanummer staat de vraag centraal hoe de kwaliteit van teksten het beste kan worden vastgesteld.

Aan de groeiende belangstelling voor evaluatiemethoden liggen twee ontwikkelingen ten grondslag.

Ten eerste, overheid, bedrijfsleven en non-profit-instellingen geven enorme bedragen uit aan voorlichting en correspondentie, maar helaas blijkt dat in veel gevallen de gewenste communicatie niet tot stand komt. Nu is miscommunicatie tussen instituties en cliënten op zichzelf niet iets nieuws. Nieuw is wel dat universitaire instellingen steeds meer verzoeken krijgen om in deze situatie verbetering te brengen via tekstanalyse en lezersonderzoek. Bijna alle opdrachtgevers 'extra muros'

willen antwoord op de vraag: 'Doen mijn teksten hun werk goed?' Voor het beantwoorden van die vraag is een evaluatie-instrument nodig.

Ten tweede, sinds de introductie van het leesbaarheidsonderzoek in Nederland (zie Van Hauwermeiren 1975) is duidelijk geworden dat onderzoek ten behoeve van eventuele tekstrevisie zich niet kan beperken tot een bureau-analyse van enkele tekstkenmerken enerzijds of een veldonderzoek via algemene vragenlijsten aan proeflezers anderzijds. Maar daarmee was nog niet duidelijk hoe evaluatie-onderzoek dan wel gestalte zou kunnen krijgen. Pas de laatste jaren lijken onder invloed van publicaties over analysemodellen (zie Lentz & Pander Maat 1993 en Renkema 1994) en pretestonderzoek (zie De Jong & Schellens 1995) betere benaderingen voorhanden in onderzoek dat betrekking heeft op het verbeteren van tekstkwaliteit.

De groeiende belangstelling voor tekstevaluatie rechtvaardigt naar onze mening een apart themanummer. Die groeiende belangstelling betekent overigens niet dat de benadering van het onderzoeksdomein uniform is. Integendeel! Vandaar dat de redactie ernaar heeft gestreefd om representatieve voorbeelden van de diverse benaderingen in één nummer samen te brengen. Om de diversiteit te kunnen plaatsen is eerst een kader nodig.

Een kader voor tekstevaluatie-onderzoek

De vraag naar de meest geschikte criteria en methoden voor tekstevaluatie is in zijn algemeenheid te ruim. We beschouwen tekstevaluatie hier als een instrument in het tekstontwerpproces. (Zie Schellens & Steehouder 1994.) Het gaat ons niet om tekst-evaluatie in het onderwijs, gericht op cijfers en leerprocessen. (Zie daarvoor bijvoorbeeld Meuffels 1994.) Het gaat ons evenmin om effectmeting achteraf, gericht op de vraag welke effecten een tekst op zijn lezers heeft gehad. Het gaat ons om tekst-evaluatiemethoden die kunnen worden gebruikt in het ontwerp of herontwerp van teksten met het oog op een mogelijke verbetering van de tekst.

Voor de relatieve buitenstaander is het soms verbazend dat voor een dergelijke tekstevaluatie nog methoden in ontwikkeling zijn. Is er dan nog niet voldoende taalkundige of taalpsychologische kennis voorhanden om te kunnen vertellen hoe een tekst moet worden geschreven om maximaal begrijpelijk of overtuigend te zijn? Kunnen jullie dan niet voorspellen of een tekst zijn werk goed zal doen? Het antwoord is: nee! Theorievorming tot op heden stelt ons niet in staat om de werking van individuele teksten betrouwbaar te voorspellen. (Zie Renkema 1991 en 1993.) Het is ook de vraag of op dit terrein ooit theorieën met een dergelijke voorspellende kracht tot stand zullen komen. De 'wetten' hebben hier nu eenmaal niet het karakter van de wet van de zwaartekracht. Juist daarom is het tekstontwerpproces een zoeken en tasten waarbij verschillende vormen van evaluatie-onderzoek een welkom instrument vormen voor een betere afstemming van teksten op hun doelen en lezers.

In principe kan een dergelijke tekstevaluatie op twee manieren worden aangepakt. Een onderzoeker kan via tekstanalyse - al dan niet met achtergrondinformatie over de context van de tekstproductie - proberen te achterhalen of de tekst voldoet. De onderzoeker kruipt dan als het ware in de huid van de beoogde lezer. Kernvragen hierbij zijn: Hoe moet tekstanalyse plaatsvinden? In hoeverre geeft zo'n analyse een beeld van de werkelijkheid?

Een onderzoeker kan ook direct de tekst voorleggen aan proeflezers en op grond van hun oordelen de tekst eventueel reviseren. Kernvragen hierbij zijn: Volgens welke methode moet je zo'n pretest uitvoeren? In hoeverre zijn de resultaten uit zo'n onderzoek representatief? Na tekstanalyse of lezersonderzoek kunnen dan de oorspronkelijke tekst en de revisie weer worden getest. Experimenteel onderzoek kan ook in een eerdere fase plaatsvinden om alternatieve strategieën of benaderingen te beproeven.

De vraag of een tekstgerichte dan wel een lezergerichte aanpak de voorkeur verdient, heeft in het verleden al eens een duidelijk antwoord gekregen. Schriver (1989) heeft op grond van een inventarisatie van methoden een ondubbelzinnige voorkeur voor de lezergerichte benaderingen uitgesproken. Over tekstgerichte methoden zegt zij:

The inherent weakness of these methods lies in their predominant focus on word and sentence-level features of the text. Typically, their output provides little, if any, information about how the document is working at the paragraph and whole-text level. Perhaps the biggest weakness is that their output provides no information about the reader's needs. (p. 244)

Voor zover ons bekend is die voorkeur alleen vanuit Nederland aangevochten, niet omdat de kaarten bij de door Schriver vergeleken methoden anders zouden liggen, maar omdat er tekstanalytisch meer mogelijk is dan Schriver suggereert. Met name Lentz en Pander Maat (1992) presenteerden hun methode van functionele analyse als een serieuze tekstgerichte concurrent voor lezersonderzoek. Ook het evaluatiemodel van Renkema kan beschouwd worden als een poging om in een tekstgerichte methode voldoende recht te doen aan hogere tekstniveaus en aan de verhouding met de lezer.

Naar ons idee is het niet zinnig te zoeken naar een categorisch antwoord op de vraag naar de beste methode. Dat leidt er al snel toe dat onderzoekers op basis van ervaring met methode x bij een tekst van het genre y absolute uitspraken gaan doen over tekstanalytische of lezergerichte methoden in het algemeen. In plaats van een dergelijke zwart-wit discussie, die associaties oproept met de wasmiddelenreclame, lijkt het ons zinvoller na te gaan wat voor type evaluaties welke methode bij wat voor soort teksten oplevert en welke bijdrage die evaluaties leveren als het erom gaat teksten te verbeteren. Vanuit een dergelijke vraagstelling is het goed mogelijk dat voor tekst a methode x de beste is en voor tekst b methode y. Evenzeer is het denkbaar dat bij een en dezelfde tekst methode x het beste zicht biedt op aspect i, terwijl methode y informatie oplevert over aspect j.

Concreter: Het is heel goed denkbaar dat voor een persuasieve tekst over alcoholgebruik gericht op jongeren van 15 tot 25 jaar een lezergerichte methode een onmisbare schakel is in het tekstontwerpproces (De Jong & Schellens 1994), terwijl een concept-brochure van het Ministerie van Justitie over naamswijziging zich beter leent voor een functionele analyse als evaluatiemethode (Schellens, De Jong & Witteveen, 1996).

Om dergelijke meer genuanceerde uitspraken over tekstevaluatiemethoden te kunnen onderbouwen is veel meer vergelijkend onderzoek nodig naar de opbrengsten van verschillende methoden. Met een simpele vergelijking van methode x en y op één type tekst zijn we er niet.

Vijf bijdragen

In dit themanummer komen verschillende aspecten van zowel de tekstanalytische als de lezergerichte benaderingen aan bod. Uiteraard kan in één themanummer niet het hele veld worden bestreken. In dit nummer gaat het om onderzoek naar voorlichtingsteksten van de overheid (in de vorm van brochures of bewonersbrieven). De bijdragen in dit nummer zijn geordend volgens de lijn: tekstanalyse - pretesten - effectmeting.

In het artikel van *Sanders en Sanders* wordt gedemonstreerd hoe tekstanalyse werkt bij tekstherziening. Het accent ligt hier op structuuranalyse. Op basis van het onderscheid tussen objectgerichte en lezergerichte structuur wordt gedemonstreerd hoe structuurproblemen kunnen worden opgelost.

In het artikel van *Renkema* wordt een analysemodel voorgesteld voor tekstevaluatie. In dit model worden volgens drie criteria teksten geanalyseerd op vijf niveaus. Het model is ontworpen om verschillen in tekstbeoordeling beter in kaart te kunnen brengen. Het model is getest op volledigheid en duidelijkheid van de gehanteerde categorieën. Uit het onderzoek tot nu toe blijkt dat het model redelijk volledig is en dat 90% van de onderzochte commentaren eenduidig kan worden ondergebracht.

In het artikel van *De Jong en Schellens* staat een van de meest gebruikte pretestmethoden centraal: de plus-en-minmethode. Onderzocht is in hoeverre de individuele en groepsgewijze afname verschillen opleveren. Uit het onderzoek blijken duidelijke verschillen. Bij de groepsgewijze afname komen meer globale tekstproblemen aan de orde, en gaat het meer om de aanvaardbaarheid van de informatie dan de begrijpelijkheid.

In het artikel van *Lentz en De Jong* gaat het om de beoordeling van lezersproblemen door experts, en wel om de vraag in hoeverre experts het met elkaar eens kunnen worden over de aannemelijkheid en ernst ervan. Uit dit onderzoek blijkt dat via de de zogenoemde Delphi-methode consensus niet haalbaar is. Een verklaring voor dit gebrek aan consensus zoeken de auteurs in de ondeugdelijkheid van de argumenten die de experts bij hun oordelen geven.

In het artikel van *Van Wijk* gaat het om effectmeting op verschillende stijlen. Uit een veldonderzoek met twee verschillende versies van een brochure blijkt dat een persoonlijke stijl aantrekkelijker en begrijpelijker wordt bevonden dan een ambtelijk stijl. Ook is een persoonlijke stijl in bepaalde opzichten effectiever.

Tezamen vragen de hier gepubliceerde artikelen aandacht voor de vraag welke resultaten verschillende methoden van tekstevaluatie opleveren en welke rol ze kunnen spelen in een tekstontwerpproces. Definitieve antwoorden op die vraag worden hier niet gegeven. Maar een vruchtbaar onderzoeksterrein is op een zeer geschakeerde manier in kaart gebracht.

Bibliografie

- Gillaerts, P. (1995). De retoriek van een direct mail. *Tekst[blad]*, 1 (2), 2-5.
- Haest, R., M. de Jong & L. van Waes (1996). Direct mail getest. Een bekronde verkoopbrief nader bekeken. *Tekst[blad]*, 2 (2), 49-54.
- Hauwermeiren, P. van (1975). *Het leesbaarheidsonderzoek*. Groningen: Tjeenk Willink.
- Jong, M. de & P.J. Schellens (1994). De pretest als schakel in het tekstontwerp-proces. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 16, 227-241.
- Jong, M. de & P.J. Schellens (1995). *Met het oog op de lezer. Pretestmethoden voor schriftelijk voorlichtingsmateriaal*. Amsterdam: Thesis.
- Lentz, L. & H. Pander Maat (1992). Evaluating text quality: reader-focused or text-focused? In: H. Pander Maat & M. Steehouder (Eds.). *Studies of functional text quality*. (p. 101-114.) Amsterdam: Rodopi.
- Lentz, L. & H. Pander Maat (1993). *Wat mankeert er aan die tekst? De evaluatie van voorlichtingsteksten over subsidieregelingen*. Amsterdam: Thesis.
- Meuffels, B. (1994). *De verguisde beoordelaar. Opstellen over opstelbeoordeling*. Amsterdam: Thesis.
- Renkema, J. (1991). Text quality. Three paths in experimental research. *Revue Belge de Philologie et d'Histoire*, 69, 618-628.
- Renkema, J. (1993). *Discourse studies. An introductory textbook*. Amsterdam: Benjamins.
- Renkema, J. (1994). *Taal mag geen belasting zijn. Een onderzoek-in-burger naar brieven van ambtenaren*. Den Haag: Sdu.
- Schellens, P.J. & M.F. Steehouder (1994). Tekstontwerp: schrijven als ontwerp-proces. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 16, 161-172.
- Schellens, P.J., M. de Jong & M. Witteveen (1996). Functional evaluation of public information about laws and regulations. In: L. Lentz & H. Pander Maat (Eds.) *Discourse analysis and evaluation: functional approaches*. Amsterdam: Rodopi.
- Schrifer, K. (1989). Evaluating text quality: the continuum from text-focused to reader-focused methods. *IEEE Transactions on professional communication*, 32, 238-255.