

# **Van onbegrijpelijk naar duidelijk – hoe kunnen we teksten verbeteren?**

## **From Puzzling to Clear – How Can We Improve Texts?**

Marcel Ištván

### **Abstract**

This article describes the theoretical basis, set-up and the conclusions of a research aimed at finding text-optimization techniques which would increase the comprehension and better the attitudes towards a text to make it more comprehensible to the reader. Effects of the same text manipulations were observed in two languages – Dutch and Slovak. Also the importance of the language background and the eventual existence of prior knowledge were investigated. For this research two texts were selected, namely the instructions provided with the tax declaration form and an instruction manual provided with a digital camera. The texts were optimized and rewritten into two variants. A simple approach, usable by not linguistically educated professionals, is based on the principle of rewriting the text into a dialogue. The more elaborate and time consuming approach is based on linguistic analysis and a more distinctive typographic rearrangement of the text. The main conclusion that can be drawn is that the simple rewrite-to-dialogue approach did mostly deliver the same or even better results than the more elaborate text manipulation. The effect on improving the ability to answer questions about information in the text proved to be language independent, and the importance of prior knowledge was confirmed.

### **Keywords**

text analysis, text optimization, text comprehension, attitudes towards text, mental model construction

## Inleiding

Deze tekst beschrijft de opzet en resultaten van een onderzoek naar strategieën die informatieve teksten begrijpelijker kunnen maken. Verder is onderzocht wat voor invloed dezelfde manieren van manipulaties uitoefenen op twee verschillende talen – het Nederlands en het Slowaaks, en op de moedertaalsprekers van deze talen en niet-moedertaalsprekers van het Nederlands.

Maar eerst een paar woorden over waarom een succesvolle verwerking van een informatieve tekst afhankelijk is van de eigenschappen van de tekst. Is het eigenlijk niet genoeg dat wij kunnen lezen? Nee, de pure vaardigheid om letters en woorden te kennen en uit te kunnen spreken garandeert allerm minst dat de lezer ook de inhoud begrijpt en de opgedane informatie kan toepassen. In de pedagogische praktijk is dit probleem duidelijk te zien, het functioneel analfabetisme is ook een aspect dat OESO in regelmatig gepubliceerde PISA-studies onderzoekt. Maar de oorzaak van de mislukte communicatie kan ook aan de andere kant van de informatieoverdracht liggen – bij de auteur, of zender. Als deze persoon geen rekening houdt met de ontvanger, kan de tekst en daarmee ook de informatie ontoegankelijk blijven. Op deze tekstproducerende kant van de communicatie richt zich dit onderzoek.

Om een theoretische basis voor het hier beschreven onderzoek te leggen, zullen we in de volgende uiteenzetting twee belangrijke vragen over tekstkwaliteit bespreken. De eerste, algemene vraag die we moeten beantwoorden is al in de bovenstaande tekst aangestipt: waarom is tekstkwaliteit eigenlijk belangrijk? Daarna zullen we de tweede vraag proberen te beantwoorden, namelijk wanneer een tekst juist van hoge of lage kwaliteit is. Om te illustreren welke eigenschappen een onbegrijpelijk tekst van een kwaliteitstekst onderscheiden, zullen in dit beslag enige analyses van tekstkwaliteit beschreven worden.

## Waarom is tekstkwaliteit belangrijk?

Tekstuele communicatie komt in alle hoeken van het leven voor. Van gesprekken door IM-programma's tot contracten, verschillende soorten juridische teksten, bijsluiters en gebruiksaanwijzingen. Dit onderzoek beperkt zich tot pragmatische teksten. De functie van een pragmatische tekst is vooral een beschrijving van de stand van zaken, de overlevering van instructies of gericht op een commercieel doel. Voorbeelden van deze teksten zijn: handleidingen, reclameteksten, juridische teksten, technische teksten, kookrecepten, commentaren, kritieken etc.

De uitwerking van tekstuele communicatie kunnen heel verschillend zijn, omdat een tekst als een actie kan worden beschouwd<sup>1</sup>. Volgens Grice<sup>2</sup> kan men zeggen dat een goede tekst onder andere begrijpelijk en relevant is. Een geslaagde (tekst)com-

1 Searle, John R.: The philosophy of language. London 1971, p. 44.

2 Renkema, J.: Tekst en uitleg. Dordrecht 1987, p. 38.

municatie leidt dan tot gewenste acties. In Nederland zijn er zelfs vier tekstsoorten wettelijk verplicht begrijpelijk: bijsluiters van medicijnen, teksten waarmee men proefpersonen benadert voor medisch-wetenschappelijk onderzoek, voorlichting over hypotheek en voorlichting over pensioenen<sup>3</sup>. Aan de andere kant kan een slecht geschreven tekst voor onduidelijkheden en onbegrip zorgen en zo tot ongewenste acties en resultaten leiden. Het getuigt ook van professionele ethiek om zijn product van de best mogelijke beschrijving, gebruiksaanwijzing, reclame, bijsluiters etc. te voorzien.

Om het belang van goede pragmatische teksten te illustreren moeten wij nagaan in welke communicatieve situaties deze voorkomen. Drie belangrijke soorten communicatiesituaties waar pragmatische teksten een rol spelen en waarbij veel mensen betrokken zijn, bestaan tussen de burger en de overheid, tussen een bedrijf (producent) en de klant (consument) of tussen bedrijven onderling.

In het wederzijdse contact tussen overheid en burger kunnen goed geschreven en heldere teksten beide partijen veel tijd en geld besparen. Als de burger de informatie of instructies van een overheidsinstelling niet volledig begrijpt kan dit veelal onaangename gevolgen met zich mee brengen. Daarbij valt te denken aan tijdverspilling, eventuele boetes of zelfs een compleet mislukte communicatie. Daarnaast is een dergelijke situatie slecht voor de public relations van de overheid. Bij de communicatievariant bedrijf-klant is een goed geslaagde toegepaste tekst een “win-win” situatie voor beide partijen. Als een product met een heldere documentatie komt, kan de gebruiker het product op de juiste manier gebruiken en eventueel gebruik maken van meer functies. Het juist gebruiken van een product leidt tot minder klachten, minder (technische) ondersteuning en minder reclamaties; een goede tekst levert aldus een kostenbesparing en een beter imago op voor de producent. Het gebruiken van meer functies kan de klanttevredenheid verhogen en, bij betaalde functies, ook tot grotere winsten voor het bedrijf leiden. Voor het imago van het product en de producent valt er dus veel te winnen.

In het bedrijfsleven kan tekstopimalisatie binnen en buiten het bedrijf allerlei positieve uitwerkingen hebben. In de communicatie binnen een bedrijf of tussen twee of meer bedrijven is heldere communicatie de sleutel tot een snellere, effectievere en meer economische werkwijze. Er komen ook secundaire effecten bij, bijvoorbeeld ecologische gevolgen die de besparing van papier en elektriciteit met zich meebrengen.

## Wat is een goede tekst?

Bij het begrijpen van een tekst gaat het vooral om het creëren van een correcte mentale representatie van de in de tekst opgenomen informatie en de integratie ervan in al

<sup>3</sup> Van de Laar, Felix. Het Libelle-gehalte als toetssteen. In *Tekstblad: Tijdschrift over tekst & communicatie* 04, 2011, p. 12–15.

bestaande kennis<sup>4</sup>. De lezer moet de tekst verwerken vanuit het niveau van tekens en woorden en door de tekst te begrijpen, te onthouden en door er op te reflecteren in staat zijn de tekst in zijn of haar gedachtewereld op te nemen. Hoe dichter de mentale representatie staat bij de informatie die de auteur wil overdragen, des te beter het begrip is. Maar een volledige dekking van de auteurswereld en de wereld van de lezer is eigenlijk niet mogelijk. Absolute communicatie bestaat niet. Er zijn altijd individuele aspecten van de ontvanger en zijn situatie in het spel. De mentale representatie, dus de begrepen informatie, heeft in meer of mindere mate invloed op de handelingen van de lezer in het reële leven. Verder kan men vooronderstellen dat een positieve attitude tegenover een tekst de verwerking van de informatie tot een betere mentale representatie bevordert. Met andere woorden, hoe positiever de lezer de tekst vindt, hoe meer moeite hij of zij zich zal getroosten om een mentale representatie te vormen. Deze aanpak wordt toegepast in de appraisal-theorie<sup>5</sup>. Volgens deze theorie heeft de subjectieve beoordeling van een tekst, gerelateerd aan de behoeftes van de beoordelaar, invloed op de mentale verwerking van de tekst. Daarom wordt in dit onderzoek nagegaan hoe de respondenten over de tekst denken, hoe ze hem vinden. De respondenten konden namelijk op een schaal aangeven welke eigenschappen de teksten hebben.

Maar om deze veranderingen in attitudes te kunnen bestuderen is het eerst nodig om de tekst zelf te analyseren. Er bestaan veel technieken die de kwaliteit van een tekst vanuit verschillende invalshoeken kunnen beoordelen. In het kader van dit onderzoek werden tekstcentrische technieken gebruikt. Deze onderzoeken hoe eenvoudig en eenduidig de lezer een mentale representatie van de informatie in de tekst kan opbouwen. Twee van deze technieken zullen nu de revue passeren.

#### *Referentiële analyse (analyse van referentiële coherentie)*

De analyse van referentiële coherentie<sup>6</sup> kan inzicht verschaffen in de structuur en kwaliteit van verwijzingen binnen de tekst. Bij het analyseren van verwijzingen zijn twee soorten woorden van belang: het antecedent en de verwijzing. Het antecedent is het oorspronkelijke woord/begrip waarnaar wordt verwezen. Een voorbeeld (deze drie zinnen moeten bekeken worden als een verhaaltje):

- (1) Jan gaf zijn vrouw een mooi cadeau.
- (2) Hij deed het met veel bombarie.
- (3) Hij was namelijk lang op vakantie.

4 Plass, Jan en Chun, Dorothy: Research on Text Comprehension in Multimedia Environments. In *Language Learning & Technology* 1, 1997, p.60–81, (hier p. 62–64).

5 Kamalski, Judith, Lentz, Leo en Sanders, Ted: Effects of Coherence Marking on the Comprehension and Appraisal of Discourse. In: *Proceedings of the CogSci 2006*, 28th annual conference of the Cognitive Science Society in cooperation with the 5th International Conference of the Cognitive Science: July 26 – 29, 2006, Vancouver, p. 1575–1580, (hier p. 1576).

6 Karreman, Joyce en Schuurs, Uriël: *Syllabus Tekstanalyse*. Nijmegen, 2006, p. 54–61.

In zinnen (2) en (3) verwijst *hij* naar *Jan* in zin (1). *Jan* is hier het antecedent. Zo ontstaat een “keten” van verwijzingen<sup>7</sup>.

Bij de referentiële analyse is het vooral belangrijk wat voor soorten verwijzingen in een tekst voorkomen en wat de afstanden tussen elkaar zijn. Onder een verwijzing verstaan we de manier waarop de verwijzing gerealiseerd wordt, zoals door: middelen van synonymie, het gebruik van voornaamwoorden, het noemen van elementen die bij elkaar horen, en andere. Als de afstanden te groot zijn en daartussen ook nog verwijzingen naar andere antecedenten staan, is de tekst moeilijker te begrijpen. Ook als het verband alleen begrepen kan worden dankzij specifieke kennis van de wereld, begrenst de auteur het publiek dat de verbinding juist zal kunnen interpreteren.

### *Relationele analyse*

Relationele analyse<sup>8</sup> onderzoekt logische en betekenisrelaties die tussen tekstonderdelen bestaan. Hoe duidelijker deze verbanden zijn, hoe eenvoudiger en eenduidiger kan de ontvanger een mentale representatie van de gelezen informatie opstellen. Relaties tussen delen van een tekst kunnen met signaalwoorden (organisatoren) worden uitgedrukt. Maar dit hoeft niet altijd het geval te zijn. Deze relaties kunnen ook impliciet blijven – niet uitgedrukt door woorden. Dan ontstaat het risico dat de lezer verbanden zal leggen die niet bestaan. Bij betekenisrelaties onderzoekt men drie eigenschappen:

#### a. Causaliteit

Causale relaties: middel-doel, argument-standpunt, voorwaarde-gevolg

Additieve relaties: *ook, en, vervolgens, ten eerste, ten tweede*

#### b. Volgorde van de informatie:

gemarkeerd, ongemarkeerd (meest natuurlijk, weerspiegelt de chronologie van de gebeurtenissen in de reële wereld en verhoogt zo de iconiciteit van de uitdrukking)

#### c. Polariteit:

negatief of positief (iets is gebeurd of juist niet gebeurd, toegevoegd of weggelaten)

Wat zegt een analyse van betekenisrelaties over de kwaliteit van een tekst? Belangrijke aspecten zijn hier de afstand tussen tekstdelen die onderling een relatie hebben en de aan- of afwezigheid van signaalwoorden die de interpretatie van de relaties vergemakkelijken.

Nu we het belang van de tekstkwaliteit en de aspecten die tekstkwaliteit beïnvloeden hebben besproken, kan het eigenlijke onderzoek aan bod komen. Na een algemene beschrijving van de opzet zullen we dieper ingaan op de gebruikte teksten, optimalisatiemethoden ter verbetering van de begrijpelijkheid en, uiteindelijk, de resultaten.

7 Onrust, Margreet, Verhagen, Arie en Doeve, Rob: *Formuleren* (1e druk). Houten 1993, p. 229.

8 Karreman, Joyce en Schuurs, Uriël: *Syllabus Tekstanalyse*. Nijmegen, 2006, p. 62–81.

## Opzet van het onderzoek

De opzet van dit onderzoek is eenvoudig. De originele teksten werden geanalyseerd en op basis van de analyses werden twee soorten optimalisaties uitgevoerd – een eenvoudige en een meer ingewikkelde. Daarna werden aan de respondenten verschillende versies van deze teksten voorgelegd, dit met het doel om te analyseren of de optimalisaties effect hadden op aspecten van begrip en attitudes tegenover de tekst. De uitwerkingen van de manipulaties werden in twee talen onderzocht, waarbij de respondenten bestonden uit Nederlandse moedertaalsprekers en uit respondenten die het Nederlands niet als moedertaal hebben.

Om de bovenvermelde overheidsgerelateerde en commerciële communicatieve situaties te dekken werden voor dit onderzoek twee teksten gekozen. De relatie overheid-burger wordt vertegenwoordigd door de schriftelijke instructie die de burger samen met het aangifteformulier ontvangt. Communicatie in de commerciële sfeer is hier gerepresenteerd door een gebruiksaanwijzing voor het gebruik van een foto-toestel.

De instructies die de Slowaakse en de Nederlandse burger met het aangifteformulier ontvangt verschillen duidelijk in omvang en in opzet. De gebruiksaanwijzingen voor het gebruik van het fototoestel zijn in beide talen nauwverwante vertalingen van elkaar. Bij het onderzoeken van de situatie die in deze teksten zijn ontstaan bleken er grote regionale verschillen te zijn. In Nederland wordt er veel aandacht besteedt aan de vormgeving en begrijpelijkheid van teksten. Volgens de wet moeten sommige tekstsoorten verplicht begrijpelijk zijn<sup>3</sup>. De Slowaakse instituten hebben als enige maatstaf van tekstkwaliteit het gebruik van de standaardtaal.

## Uitvoering van de optimalisaties

In het volgende gedeelte van dit betoog zullen wij de gebruikte optimalisatiestrategieën bespreken. Op basis van tekstanalyses was de structuur van de tekst zo gewijzigd dat de informatie erin eenvoudiger te begrijpen is. Voor dit onderzoek waren er twee optimalisatievarianten ontworpen. De eenvoudige optimalisatievariant is een herschrijving van de tekst naar een dialoog. Zo is van de originele tekst de herschreven *variant D* ontstaan. De soort verbetering is bedoeld in de taalpraktijk toegepast te worden en vereist daarom geen specifieke linguïstische voorkennis. De maximale optimalisatie (*variant M*) berust op toepassing van o.a. de bovengenoemde analysemethoden en een meer nadrukkelijke visuele ordening van de teksten.

### *Dialoogvorm – variant D*

Uit de analyses in mijn eindschrijft bleek dat teksten die in een dialoogvorm staan theoretisch van een hoger kwalitatief niveau zijn. De oorzaak daarvoor is bijv. het feit dat in een antwoord-vraag structuur het onderwerp van de tekst uit grammaticale redenen meerdere keren wordt herhaald. Een andere reden is waarschijnlijk het feit dat

bij het schrijven van deze teksten de vraag met een reële levenssituatie samenhangt. Daarom is ook het antwoord vaker een samenvatting van informatie afkomstig van meerdere bronnen. In andere gevallen zijn teksten die een regeling of administratieve procedure beschrijven vaak alleen een herschrijving, samenvatting van een wet of ander administratief document. De schrijver hoeft dan niet na te denken over de logica en kwaliteit van de eindtekst. De hier toegepaste herschrijving naar een dialoogvorm berust op de volgende drie principes:

a. Herschrijving naar een dialoog

Herschrijving van een tekst naar de dialoogvorm verbetert sommige eigenschappen en die verbeteren op hun beurt de begripelijkheid van de tekst. De herschrijving herhaalt de naam van het thema of deelprobleem in de vraag en in het antwoord. Zo wordt de mate van referentiële coherentie verhoogd en deze zou het proces van het opstellen van een juiste mentale representatie verbeteren. De dialoogvorm spoort de auteur ook aan om de hele vraag te beantwoorden zelfs als de antwoorden in de oorspronkelijke tekst verder van elkaar verspreid staan.

b. Chronologisatie van de ordening van informatie

De andere voorgestelde verbetering berust op de herordening van informatie zodat deze de loop van het proces in de realiteit weerspiegelt. Zo correspondeert de tekst in hoge mate met de ervaringswereld van de lezer en vereenvoudigt het de integratie van nieuwe informatie in de bestaande kennis.

c. Typografie

Een opvallendere typografische verdeling van de tekst maakt het voor de lezer eenvoudiger om zijn weg in de tekst te vinden. In de verwerkte teksten was altijd na de vraag en het antwoord een regel weggelaten. Zo kan de lezer zich beter in de informatiestructuur oriënteren. Belangrijkere inhoudseenheden waren van elkaar gescheiden.

Hierbij een voorbeeld van de bewerking naar de dialoogvorm.

Origineel	<p><b>Gidsen voor basisfuncties</b></p> <p>Om uzelf vertrouwd te maken met de camera kunt u beginnen met het maken van foto's van onderwerpen in uw omgeving zoals kinderen, bloemen, huisdieren. Als de foto's u niet bevallen, probeer dan een paar van de onderstaande instellingen bij te stellen. U kunt al betere foto's maken door uzelf vertrouwd te maken met deze basisfuncties van de camera.</p>
Dialoogvorm	<p><b>Gidsen voor basisfuncties</b></p> <p>Wilt u zich vertrouwd maken met de camera?</p> <p>Als u zich vertrouwd wil maken met de camera, kunt u beginnen met het maken van foto's van onderwerpen in uw omgeving zoals kinderen, bloemen, huisdieren.</p> <p>Bevallen u de foto's niet?</p> <p>Als u de foto's niet bevallen, probeert u dan een paar van de onderstaande instellingen bij te stellen. U kunt al betere foto's maken door uzelf vertrouwd te maken met deze basisfuncties van de camera.</p>

*Optimalisatie gebaseerd op uitkomsten van analyses van tekstkwaliteit – variant M – maximale optimalisatie*

De tweede soort van optimalisatie is meer complex. Twee punten van de herschrijving naar de dialoogvorm komen ook hier aan bod, maar bovendien wordt hier ook de referentiestructuur geanalyseerd en verbeterd, en er is meer nadruk op typografie en ruimtelijke ordening van de tekst. De verbeteringspunten bij deze variant zijn:

- a. Analyse van de referentenstructuur en optimalisatie ervan
- b. Analyse van logische en betekenisrelaties en optimalisatie ervan
- c. Chronologisatie van de ordening van informatie
- d. Typografie – meer nadruk
- e. Typografische afzondering / nadruk op logische operatoren (en, of, maar...)
- f. Splitsing van langere zinnen

Hierbij een voorbeeld van deze omzetting. Het gaat hier om een Slowaakse tekst over belastingen die vooral de nieuwe ruimtelijke ordening en de nadruk op logische operatoren illustreert.



Origineel	<p><b>Riadky č. 28 a 29</b> – vyplňuje len daňovník – poberateľ dôchodku (ov) uvedených v § 11 ods. 7 zákona, alebo daňovník, ktorému bol tento dôchodok (ky) priznaný späťne k začiatku (k 1. januáru) zdaňovacieho obdobia, za ktoré podáva priznanie a ktorý si uplatňuje nezdaniteľnú časť základu dane na daňovníka v ustanovenej výške (§ 11 ods. 7 zákona) – ak suma dôchodku (ov) v úhrne nepresahuje sumu, o ktorú sa znižuje vypočítaný základ dane na daňovníka, zníži sa základ dane len vo výške rozdielu medzi a vypočítanou sumou nezdaniteľnej časti základu dane na daňovníka a vyplatenou sumou dôchodku (ov) podľa pomôcky.</p>	
Maximale optimalisatie	<p><b>Riadky č. 28 a 29</b></p>	<p><b>vyplňte len ak:</b></p> <p>Ste poberateľom dôchodku (ov) uvedených v § 11 ods. 7 zákona</p> <p>alebo</p> <p>Vám bol tento dôchodok priznaný späťne k začiatku (1.januáru) daného zdaňovacieho obdobia</p> <p>alebo</p> <p>ak si uplatňujete nezdaniteľnú časť základu dane vo výške podľa § 11 ods. 7 zákona.</p> <p style="text-align: right;"><b>súvisiace zákony:</b> § 11 ods. 7 zákona</p> <hr/> <p style="text-align: right;"><b>ďalšie informácie</b></p> <p><b>Je úhrn Vašeho dôchodku (ov) nižší ako suma, o ktorú sa znižuje základ dane?</b></p> <p>Základ dane sa potom zníži o rozdiel medzi sumou nezdaniteľnej časti základu dane a vyplatenou sumou dôchodkov. Tento výpočet Vám uľahčí nasledovná pomôcka.</p>

## Uitvoering van het onderzoek

Om de test geschikt te maken voor gebruik op grotere schaal, werd eerst een pre-test uitgevoerd. Hierbij werden de respondenten persoonlijk benaderd. In een testsessie heeft de respondent eerst een persoonlijk formulier ingevuld, waarin sommige vragen ook de ervaring met fotograferen en het invullen van het aangifteformulier is onderzocht. Daarna heeft de respondent een tekst over fotograferen en een instructie-tekst voor het invullen van het aangifteformulier gelezen. De respondenten werden gevraagd om in de teksten met het teken + passages aan te geven die ze goed vonden, en met het teken – passages die ze slecht vonden. Alle varianten werden gebruikt – het origineel, de dialogvorm en de maximale optimalisatie, maar een respondent heeft altijd alleen een fototekst en een belastingstekst gelezen. Na het doorlezen van een tekst werd de respondent gevraagd om op een schaal zijn mening te geven over de eigenschappen van de tekst, om vragen over de inhoud van de tekst te beantwoorden en om vrij commentaar te geven op de tekst.

De belangrijkste uitkomst van de pre-testing was de conclusie dat deze op grote schaal in persoon niet uitvoerbaar is. Het bereiken van kandidaten, de organisatie van de testsessies en het uitvoeren ervan vergden te veel tijd om dit onderzoek uit te

voeren. Een ander punt dat naar voren is gekomen was dat de respondenten de mogelijkheid om passages van de tekst met een + of – te markeren nooit hebben gebruikt.

Daarom is ervoor gekozen de test in een online vorm op internet te plaatsen. Zo was het mogelijk om een breder publiek in een kortere tijd te bereiken. De data werd elektronisch ingevoerd en daarom was het ook makkelijker en sneller om de resultaten te verwerken.

## Resultaten van het onderzoek

De links met de testvarianten werden naar individuele respondenten en naar verschillende scholen en andere instituten gestuurd. De test werd in totaal 199 keer opgestart. Niet alle respondenten hebben de test tot het einde ingevuld, maar toch was het mogelijk om ongeveer de helft van de data te gebruiken (dus een equivalent van ongeveer 95 volledig ingevulde tests). De respondenten moesten na het doorlezen van een tekstfragment vragen beantwoorden over de in de tekst ingesloten informatie. Daarna hebben de respondenten op verschillende schalen aangegeven hoe ze de tekst waardeerden.

De set van vragen over de tekst betrof de feitelijke informatie. Een antwoord kon drie scores krijgen:

1 – fout

2 – gedeeltelijk goed

3 – juist

De waarderingsschalen, overgenomen van het onderzoek van Kamalski, Lentz en Sanders<sup>9</sup>, hadden altijd 7 punten tussen twee tegenovergestelde begrippen, bv. begrijpelijk – onbegrijpelijk of goed – slecht. De schalen vallen in vier dimensies van eigenschappen uiteen: aantrekkelijkheid, acceptatie, toegankelijkheid en samenhang. Eigenschap aan de linkerkant (bv. begrijpelijk) had altijd nummer 1 op de schaal, en de eigenschap op de rechterkant nummer 7. Een schaal waarop de respondent een nummer moest kiezen zag er dus als volgt uit:

begrijpelijk 1-2-3-4-5-6-7 onbegrijpelijk

Sommige schalen hebben een positieve eigenschap aan de linkerkant en sommige op de rechterkant – dit is met opzet gedaan om de oplettendheid van de respondent vast te houden. Hierbij een tabel met de volledige set van schalen.

<sup>9</sup> Kamalski, Judith, Lentz, Leo en Sanders, Ted: Coherentiemarkering in informerende en persuasieve teksten. In Tijdschrift Voor Taalbeheersing 26, 2004, p.85–103 (hier p. 91).

dimensie	schaal	
<b>Aantrekkelijkheid</b>	begrijpelijk	onbegrijpelijk
	goed	slecht
	onleesbaar	leesbaar
	gedetailleerd	oppervlakkig
<b>Acceptatie</b>	door een professioneel geschreven	niet door een professioneel geschreven
	niet behulpzaam	behulpzaam
	weerspiegelt de realiteit	is ver van realiteit
	overbodig	nodig
<b>Toegankelijkheid</b>	onlogisch	logisch
	systematisch	onsystematisch
	chronologisch geordend	niet chronologisch geordend
	ondoordacht	doordacht
<b>Samenhang</b>	geordend	chaotisch
	goed gestructureerd	slecht gestructureerd

De test heeft dus gemeten of de verschillende tekstversies invloed hebben op de waardering en de vaardigheid om vragen over de informatie in de tekst te beantwoorden.

De basishypothese is hier dat de herschrijvingen invloed hebben op het begrip van en de attitudes tegenover de tekst. Dit werd (gedeeltelijk) bevestigd. De veranderingen vonden namelijk niet bij alle teksten en taalgroepen plaats. Bij sommige combinaties van taalgroepen en teksten was het vanwege gebrek aan data niet mogelijk de veranderingen statistisch te toetsen. In de volgende tabel zijn alle vaststellingen samengevat.

	Verandering van waardering van de teksten	Verandering van vaardigheid om vragen over informatie van de tekst te beantwoorden
<b>Slowaakse teksten – belastingen</b>	Ja (verandering op 7 schalen)	Ja
<b>Slowaakse teksten – fotograferen</b>	Ja (verandering op 1 schaal)	Nee
<b>Nederlandse teksten – belastingen – Nederlands als moedertaal</b>	*	*
<b>Nederlandse teksten – belastingen – Nederlands niet als moedertaal</b>	*	Nee
<b>Nederlandse teksten – fotograferen – Nederlands als moedertaal</b>	*	Ja
<b>Nederlandse teksten – fotograferen – Nederlands niet als moedertaal</b>	*	Ja

In de situaties die aangegeven zijn met een \* was vanwege het gebrek aan data niet mogelijk om te berekenen of de veranderingen statistisch significant zijn.

De volgende tabel geeft gedetailleerder de situaties weer waar de veranderingen van de vaardigheid om vragen over de tekst de beantwoorden statistisch significant waren.

	Doorsnee score originele tekst	Doorsnee score dialoogvorm	Doorsnee score maximaal geoptimaliseerde tekst
<b>Slowaakse teksten – belasting</b>	1,6	2,2	2,36
<b>Nederlandse teksten – fototoestel – Nederlands als moedertaal</b>	1,85	2,62	2,49
<b>Nederlandse teksten – fototoestel – Nederlands niet als moedertaal</b>	1,79	2,54	2,52

De waardering van de teksten veranderde het meest bij de Slowaakse teksten omtrent het invullen van het aangifteformulier. Hierbij de statistisch significante (waarde  $p < 0.5$ ) veranderingen.

p-waarde	schaal	dimensie	doorsnee waardeering originele tekst	doorsnee waardeering dialoogvorm	doorsnee waardeering maximaal geoptimaliseerde tekst
<.0001	begrijpelijk – onbegrijpelijk	aantrekkelijkheid	5.60	3.58	2.04
<.0001	goed gestructureerd – slecht gestructureerd	samenhang	5.78	3.29	2.50
<.0001	niet behulpzaam – behulpzaam	acceptatie	3.00	4.71	5.72
0.008	onlogisch – logisch	toegankelijkheid	3.95	4.81	5.77
0.003	systematisch – onsystematisch	toegankelijkheid	4.50	2.92	2.28
0.020	chronologisch geordend – niet chronologisch geordend	toegankelijkheid	4.00	2.85	2.32
0.014	geordend – chaotisch	samenhang	4.10	2.94	2.35

De waardering van de Slowaakse tekst over het fotograferen veranderde statistisch significant op een schaal:

p-waarde	schaal	dimensie	doorsnee waardering originele tekst	doorsnee waardering dialoogvorm	doorsnee waardering maximaal geoptimaliseerde tekst
0.026	onleesbaar – leesbaar	aantrekkelijkheid	4.43	5.08	5.1

Bij de Nederlandse teksten was de statistische significantie van de veranderingen altijd te klein of was het niet berekenbaar vanwege de kleine aantallen respondenten.

Samenvattend kan men zeggen dat in situaties waar veranderingen in cognitie en waardering van de teksten is vastgesteld, variant D - herschrijving naar een dialoog - meestal net zo goed of beter scoorde dan variant M – maximale optimalisatie.

Het grote aantal schalen waarin de Slowaakse tekst verbeteringen van attitudes heeft geboekt is waarschijnlijk veroorzaakt door de eigenschappen van de originele tekst. Deze was namelijk vrij moeilijk en niet bijzonder vriendelijk tegenover de gebruiker.

De vaardigheid om vragen over de informatie in de tekst te beantwoorden verbeterde bij de Slowaakse tekst over belastingen en bij de Nederlandse teksten over fotograferen. Bij de Nederlandse tekst geldt dit voor moedertaalsprekers en niet-moedertaalsprekers. De waarschijnlijke redenen voor de verandering bij de Slowaakse belastingstekst zijn, zoals al vermeld, waarschijnlijk veroorzaakt door de niet gunstige eigenschappen van de originele tekst. De verandering bij Nederlandse teksten en het achterwege blijven van significante veranderingen bij Slowaakse teksten over het fotograferen, terwijl beide teksten bijna letterlijke vertalingen van elkaar zijn, zijn vermoedelijk te herleiden naar de samenstelling van respondenten. In de groep van Nederlandstalige respondenten waren 2 keer meer mensen die interesse in fotograferen hebben aangegeven dan in de Slowaakse. Het belang van voorafgaande kennis werd dus bevestigd.

Verder bleek er vooral bij Nederlandse respondenten de behoefte aan een tekst in zijn standaardvorm. Vaak kwam er commentaar op de dialoogvorm die te afwijkend was en daarom moeilijker te verwerken.

Het meest belangrijke resultaat van dit onderzoek is het succes van de dialoogvorm. Deze leverde vergelijkbare of betere resultaten op dan de maximale optimalisatie, en zou daarom waarschijnlijk het meest geschikt zijn voor gebruik in de praktijk.

---

**Mgr. Marcel Ištván, PhD.** / marcel\_istvan@hotmail.com

Univerzita Karlova, Ústav germánských studií FF, Nederlandistika  
nám. J. Palacha 2, 116 38 Praha 1, Czech Republic

