

Uit: Structuurrapport Leerstoel Tekstkwiteit (januari 2006)

1. Algemeen kader

Het cognitief georiënteerd onderzoek naar communicatieprocessen wordt van oudsher geïnspireerd door wat wel ‘het probleem van Plato’ wordt genoemd: Hoe kan het dat wij zoveel weten op basis van zo weinig informatie? De laatste decennia is - mede onder invloed van ontwikkelingen in de multimediale en multiculturele informatiesamenleving - het inzicht gegroeid dat ook onderzoek moet worden verricht naar wat wel ‘het probleem van Orwell’ wordt genoemd: Hoe kan het dat wij zoveel informatie krijgen, en zo weinig weten? In dit kader wordt nu internationaal meer en meer onderzoek verricht naar optimaal gebruik van taal en tekst ten behoeve van een effectieve communicatie in informatieve, instructieve en persuasieve teksten. De cognitieve benaderingen vinden hun noodzakelijke uitbreiding in meer sociaal-psychologisch georiënteerd onderzoek naar de functionaliteit van schriftelijke en elektronische informatie. Juist door die ruimere invalshoek kan beter worden gereageerd op actueel-maatschappelijke vraagstellingen inzake informatie-overdracht en het mislukken daarvan.

2. Doel van de leerstoel

De leerstoel Tekstkwiteit is bedoeld om een brug te slaan tussen theoriegestuurd onderzoek in tekstwetenschap en probleemgestuurde projecten vanuit de samenleving inzake tekstverbetering. Hierbij gaat het met name om het verder ontwikkelen en vervolgens ter beschikking stellen van betrouwbare analysemethoden inzake tekstkwiteit, advisering inzake taalnormering, tekstconventies en tekstmanagement. Het onderzoek dat hiervoor moet worden verricht heeft als doel een bijdrage te leveren aan effectmeting van teksten op attitude en imago. De brugfunctie van deze leerstoel impliceert dat de activiteiten worden ingebed in en gefinancierd door organisaties, vooral overheids- en non-profitorganisaties.

3. Nadere omschrijving van het vakgebied

In de laatste decennia hebben zich (inter)nationaal talrijke ontwikkelingen voorgedaan op het terrein van ‘information and document design’. Het gaat hier om onderzoek naar ‘content’-selectie, structurering van informatie en (multimediale) presentatie van informatie, en de implementatie van onderzoeksresultaten in optimalisering van informatie-overdracht. De leerstoel zal zich binnen dit brede veld richten op structurering en presentatie van documenten in nieuwe digitale omgevingen en geautomatiseerde tekstproductie. De focus is hierbij gericht op de volgende aspecten:

Retorica

Voortbouwend op klassieke inzichten een bijdrage leveren aan theorievorming over teksttype in relatie tot taalvariatie en tekstdoel, en het persuasieve effect van tekstvariabelen.

Stilistiek

Het preciezer karakteriseren van variatiemogelijkheden in relatie tot register, mede op basis van corpuslinguïstisch onderzoek en het effect van stilistische variatie op oordelen over teksten.

Tekstevaluatie

Het verder verfijnen van tekstevaluatiemodellen en pretestmethoden op basis van empirisch onderzoek in institutionele context.

Tekstmanagement

Het onderzoek naar de relatie tussen tekstkenmerken en tekstexterne factoren: economische factoren in tekstproductie, organisatiefactoren in het management en de marketing van informatie en tekst.

4. Inbedding binnen de Faculteit Communicatie en Cultuur

De leerstoel Tekstkwaliiteit is onderdeel van de capaciteitsgroep Communicatiewetenschap. Hij vult de bestaande leerstoelen (Bedrijfscommunicatie & Digitale Media, Tekst- en communicatiewetenschap) aan. Dat betekent enerzijds aandacht voor toegepaste vraagstellingen in de sfeer van informatie- en tekstontwerp vanuit een sociaal-psychologische en retorische invalshoek. Anderzijds versterkt de leerstoel binnen de capaciteitsgroep het onderzoek naar communicatieprocessen en -producten in organisaties, met de daaraan gekoppelde acquisitie van derdegeldstroomprojecten.

De leerstoel Tekstkwaliiteit vervult bovendien een brugfunctie naar leerstoelonderdelen binnen de capaciteitsgroep Cultuur door de aandacht voor culturele aspecten van taalnormering en de groeiende belangstelling voor de meer hermeneutische ‘critical discourse analysis’.

5. Onderzoeksprogramma

Het projectonderzoek dat in de leerstoel centraal staat is ingebed in het reguliere onderzoek van de capaciteitsgroep. Voor de leerstoel valt te denken aan de volgende onderzoeksthema's.

Evaluatie van informatievoorziening

Naar aanleiding van onderzoek van de Commissie Administratieve Lasten zijn tal van pogingen ondernomen om de problemen (en de kosten) van informatie-uitvraag via formulieren te reduceren, o.a. via elektronisch dataverkeer. Uit ‘document design’-onderzoek blijkt dat de nieuwe media vaak niet optimaal benut worden bij het presenteren en structureren van de oude informatie op papier. In aansluiting op reeds door de faculteit verricht evaluatieonderzoek voor de Belastingdienst kan via een internationaal forum worden meegewerkt aan een evaluatiemodel voor website-structurering, volgens het 7x3 paradigma in menustructuren. Dit onderzoek kan uitmonden in een experimenteel getoetst evaluatiemodel voor raadpleegbaarheid van grote websites.

Tekstproductie en bedrijfscultuur

De huidige stand van onderzoek naar effecten van publieksteksten in voorlichtingscampagnes en productbegeleidende teksten of persoonsteksten in klachtafhandlingsprocedures laat een grote kloof zien tussen theoriegestuurd onderzoek naar kleinere, vaak kunstmatig

gemanipuleerde passages en vragen vanuit de praktijk naar evaluatie en indien nodig tekstverbetering. Resultaten van pretesten staan dikwijls ter discussie, en voorstellen tot tekstverbetering hebben door de bestaande bedrijfscultuur en -organisatie nauwelijks effect, vanwege de kloof tussen materiedeskundige en voorlichters. In aansluiting op reeds bij de faculteit verricht onderzoek naar standaardbrieven van de Nationale Ombudsman kan onderzoek verricht worden naar o.a. de volgende vragen:

- Hoe kunnen communicatie-audits zodanig worden verbeterd dat de relatie tussen bedrijfsorganisatie en tekstkwaliteit kan worden geanalyseerd?
- Welke factoren binnen een bedrijfscultuur bevorderen of verhinderen een effectieve interne en externe communicatie?

Taalnormering en tekstconventies

Nederland is een van de weinige landen met een ‘Taalunieoverdrag’ waarin staat bepaald dat aspecten van taalnormering samen met een andere mogendheid moeten worden geregeld. Een opmerkelijk aspect aan de communicatiecultuur in de Lage Landen is dat kwesties inzake spellingregeling en taaladvisering emotionele betrokkenheid oproepen die in landen met een andere taalcultuur (Engeland, Spanje) veel minder gestalte lijkt te krijgen. De faculteit heeft al sinds haar oprichting een sterke positie in het veld van taaladvisering. Deze positie biedt een goede basis voor meer fundamenteel onderzoek naar de positie van het concept ‘norm’ in een bepaalde taalcultuur en de criteria die worden ontwikkeld voor o.a. ‘begrijpelijk taalgebruik’ of ‘samenhang in tekst’. Dit project zou kunnen worden opgestart in samenwerking met TekstNet, de beroepsvereniging voor communicatieadviseurs en tekstschrijvers, waarmee de faculteit al goede banden onderhoudt.

Kwaliteit van berichtgeving

Binnen een multiculturele samenleving vormen de media een cruciale factor bij de integratie van minderheden. In tekstwetenschappelijk onderzoek en rascisme-studies zijn tal van pogingen ondernomen om aan te tonen dat minderhedenberichtgeving minder objectief is. Die ‘bias’ zou dan effect hebben op attitudes jegens Chinese immigranten in Hongkong, buitenlanders in Oostenrijk, enz. Recenter onderzoek naar kwaliteit van berichtgeving laat echter zien dat de gehanteerde stilistische analysemethoden veelal te impressionistisch zijn om conclusies op te kunnen baseren. Onderzocht kan worden in hoeverre binnen de ‘critical discourse analysis’ en ‘new rhetorics’ een betrouwbaarder analysemodel kan worden opgesteld op basis waarvan invloed van de kwaliteit van berichtgeving op attitude experimenteel kan worden getoetst.