

Het maximale luidt:

- (a) Geef zoveel informatie als nodig is (voor het doel van de formulering van het gesprek op dat moment);
- (b) Geef niet meer informatie dan nodig is.

Wanneer wij 'gesprek' door 'klacht' vervangen, dan kan het maximale de zakelijk correspondent zowel bij de analyse van de klacht als bij het beantwoorden ervan goede diensten bewijzen. Bij een overdreven uitvoerige verwoording van de klacht immers kan het maximale de correspondent ertoe aanzetten systematisch de overdiveren en irrelevante aspecten in de klacht op te sporen, waarna hij, eveneens volgens de richtlijn van het maximale, een op zijn beurt wel adequaat antwoord zonder overbodige uitweidingen formuleert.

Het opvoeren van het maximale van Grice geldt hier als voorbeeld van een mogelijke uitbreiding van het zettentrepertoire dat de zakelijk correspondent ten dienste staat. Ik wil er zeker niet mee suggereren dat hiermee de sleutel wordt gegeven die een oplossing biedt voor alle retorische problemen waarvoor behandelaars van klachten zich gesteld zien.

Duidelijk moge in ieder geval zijn dat er bij de behandeling van klachten meer retorische wegen zijn die naar het beoogde doel - een zo groot mogelijke tevredenheid van de klant - leiden dan de huidige leerboeken aangeven. Dat Taalbeheersers bij uitstek geschikt lijken deze wegen verder begaanbaar te maken, ligt voor de hand.

Noten

1. 'Oprechtheid' bij het behandelen van klachten is niet alleen voor de klant, maar ook voor de eigen medewerkers belangrijk. Een voorbeeld hiervan vormt een 'zaak' die de voorpagina's van kranten haalde: de populaire zangeres Vanessa diende bij een luchtvaartmaatschappij een volstrekt onterechte klacht in. Toen de leiding van de maatschappij om tactische redenen het gedrag van de vermaarde artieste sanctioneerde, door haar mee te delen dat het boordpersoneel verkeerd had gehandeld, beschouwden velen binnen de maatschappij dit als hypocrisie, die afbreuk deed aan de interne en externe geloofwaardigheid.

Bibliografie

- Grice, H.P.
1981 'Logica en gesprek'. In F.H. van Eemeren en W.K.B. Koning (red.), *Studies over taalhandelingen*. Meppel, Amsterdam. pp. 235-255.
- Janssen, D. (red.) e.a.
1989 *Zakelijke communicatie. Een leergang 'communicatieve vaardigheden' voor het HBO*. 2 dln. met docentenhandleiding. Groningen.
- Looijmans, P., en M. Palm-Hoebé
1986 *Effectieve zakenbrieven. Adviezen en oefenopdrachten*. Groningen.
- Ommen, H. van, en E. van Kuppenveld
1986 *Professionele bedrijfscommunicatie. Een handboek voor alle tekstschrijvers bij bedrijven en non-profit-organisaties*. Groningen.
- Searle, J.R.
1981 'Wat is een taalhandeling?' In F.H. van Eemeren en W.K.B. Koning (red.), *Studies over taalhandelingen*. Meppel, Amsterdam. pp. 92-112.

9 Het effect van toelichtingen bij instructies

M.G.M. Elling

1. Inleiding

Met geschreven instructies, voorschriften en procedures beogen we een bepaald gedrag tot stand te brengen. De praktijk is dat de doelgroep van die instructies het gewenste gedrag in een aantal gevallen niet vertoont, nog afgezien van de vraag of men de instructies wel leest.

Het afwijken van de instructies kan een bewuste keuze zijn; bijvoorbeeld als dat op korte termijn voordelen heeft en pas op langere termijn nadelen. Het niet-gebruiken van de voorgeschreven gehoorbescherming, bij lawaaiertige werkzaamheden, vormt een illustratie van deze situatie.

Het is ook denkbaar dat er iets fout gaat zonder dat de betrokkene dat direct beoogde: een technicus die in een kerncentrale per ongeluk een essentieel koelsysteem uitschakelt.

In beide gevallen ligt het voor de hand dat opstellers van de tekst grijpen naar het middel van toelichtingen om de kans op correcte uitvoering te vergroten. Deze extra informatie moet de doelgroep sterker motiveren tot naleving of betere mogelijkheden bieden tot handelen volgens de instructies.

De onderzoeksliteratuur, vooral uit de psychologische hoek, suggereert geregeld een dergelijk gebruik van toelichtingen. Proefpersonen bleken de gevaren die te maken hadden met waarschuwend instructies serieuzer te nemen als er een toelichting bij stond (dat wil zeggen: als de consequenties van onveilig gedrag werden vermeld); ook was hun neiging de instructie na te leven in zo'n geval sterker (Leonard et al. 1986). Bij de uitvoering van geschreven procedures is het effect van achtergrondkennis onduidelijker, maar lijkt deze kennis in elk geval tot een ander type fouten te leiden (Mann and Hammer 1986).

Nu zijn de voorbeelden die ik aan het begin vermeldde veiligheidsvoorschriften in de werksituatie. Daarnaast is geen specifiek onderzoek gedaan waaruit argumenten te halen zouden zijn voor of tegen het gebruik van toelichtingen. We moeten dus in eerste instantie ervan uitgaan dat wat voor soorten instructieve teksten geldt die lijken op de soort 'veiligheidsvoorschriften', ook voor deze laatste categorie geldt.

In elk geval bevatten veiligheidsvoorschriften voor werknemers geregeld toelichtingen. Die toelichtingen kunnen van verschillende aard zijn. De meeste toelichtingen betreffen een explicitering van het gevaar. Soms wordt ingegaan op mechanismen die verantwoordelijk zijn voor het optreden van het gevaar.

Tijdens het verspanen moet een bril gedragen worden. Dit ter bescherming tegen wegvliegende spanten en rondspattende koelbloestof waarin zich metaaldeeltjes kunnen bevinden.

Het ventileren met zuurstof is ten strengste verboden. *Met zuurstof verontreinigde kleding kan door een vonk veranderen in een laaiende fakkel. De zuurstof zet zich namelijk vast in de vezels.*

Erg consequent blijken opstellers overigens niet te zijn bij het opnemen van toelichtingen. Het lijkt voornamelijk van het toeval afhankelijk of er wel of niet één aanwezig is. Zeker bij dit type instructies is het echter van belang te weten of je inderdaad het gedrag in de gewenste richting beïnvloedt met het middel van de toelichting, en aan welke eisen die toelichting dan zou moeten voldoen. Het is van belang, omdat elk middel om veilig gedrag te bevorderen welkom is. Het weglaten van overbodige tekst zou tot kortere, wellicht hanteerbaarder en gemakkelijker op te stellen voorschriften leiden. Vandaar dat het één van de vragen is waarop opstellers van voorschriften graag een antwoord willen.

Een vooronderstelling daarbij is, dat de tekst op dit terrein een functie moet hebben. Dat is niet vanzelfsprekend. Je kunt ten slotte ook denken aan opleidingsactiviteiten en werkbesprekingen om toelichting te geven.

Welke functies een instructieve tekst of een toelichting kan (en ook moet) vervullen, is op twee manieren te bepalen.

Ten eerste op min of meer theoretische gronden. Een instructieve tekst die binnen een bepaald type bedrijfssituatie functioneert, moet zijn afgestemd op een aantal voorspelbare conflicten die aan een dergelijke situatie verbonden zijn. De hiërarchische bedrijfsstructuur kan bijvoorbeeld conflicten oproepen tussen de autoriteit van degenen die de instructies uitvoert en controle vanuit de organisatie. De tijdsdruk zorgt al snel voor een spanning tussen de ideale werkwijze en de praktisch haalbare aanpak bij het naleven van instructies. De tekst kan alleen bevredigend functioneren, als bij het opstellen ervan rekening is gehouden met dergelijke conflicten en spanningsvelden.

Een tweede mogelijkheid is een empirische benadering: ga na welke functies relevante betrouwen aan de tekst toekennen (werknemers, veiligheidskundigen, toezichthouders). De functies die op deze wijze aan het licht komen, kunnen uiteraard onverengbaar zijn met de functies die op theoretische gronden werden bepaald. De opsteller zal dan prioriteiten moeten bepalen.

Aan beide benaderingen zijn argumenten te ontleenen om de tekst op het punt van toelichtingen inderdaad een functie toe te kennen. Op die argumenten ga ik in dit artikel verder niet in.

In dit artikel ligt de nadruk op het effect van toelichtingen. Onduidelijkheden op dat punt verklaar ik met behulp van een (aangepast) model van Fishbein and Ajzen, een in de voorlichtingskunde frequent gebruikt model dat het gedrag voorspelt op basis van vooral attitude en sociale norm. Vervolgens verken ik de mogelijkheden van deze benadering aan de hand van onderzoek naar het effect van toelichtingen bij veiligheidsinstructies in een industriële omgeving.

2. Onduidelijkheden rond het effect van toelichtingen

Onderzoek naar het effect van instructies in verschillende varianten blijkt niet zelden een negatief of tegenstrijdig resultaat op te leveren.

Wat betreft waarschuwingen op consumentenproducten concluderen diverse overzichtsstudies dat deze ongeacht de gekozen vorm nauwelijks of geen effect hebben (McCarthy et al. 1984). Anderen stellen dat er in de juiste conditie en met de juiste tekst toch wel invloed is (Horst et al. 1986). Proefpersonen bleken de effectiviteit van een instructie in het algemeen lager in te schatten als de toelichting (dat wil zeggen, een aanduiding van de consequenties van onveilig gedrag) ontbrak; incidenteel had het weglaten van de toelichting juist een positief effect (Wogalter 1987). Op dit punt echter deed men echter louter beoordelingsexperimenten: studenten schatten de effectiviteit in van 80 instructies die ze in hoog tempo kregen voorgeleed. Dit soort oordelen blijkt geen betrouwbare indicatie te vormen voor gedrag (McCarthy et al. 1987).

Een wisselend beeld zien we ook bij onderzoek naar het effect dat een theoretische toelichting bij een procedure heeft op het aantal gemaakte fouten. Soms is dat effect hooguit aanwezig bij onvoorspelbare situaties (Dayton 1989), soms zelfs daar niet (Morris and Rouse 1985).

Onderzoek specifiek gericht op veiligheidsvoorschriften is zoals eerder gezegd schaars. Diverse studies (bijvoorbeeld Gomer 1986) hadden als resultaat dat het effect van de instructies nihil was. Een verklaring voor het negatieve resultaat komt veelal neer op de verzuiming dat de redenen voor onveilig gedrag complex zijn en niet louter door communicatie te beïnvloeden zijn (Saarela et al. 1989:265).

Nu zijn er verschillende oorzaken aan te voeren ter verklaring dat er bij al deze soorten instructies een onduidelijk effect of geen effect is.

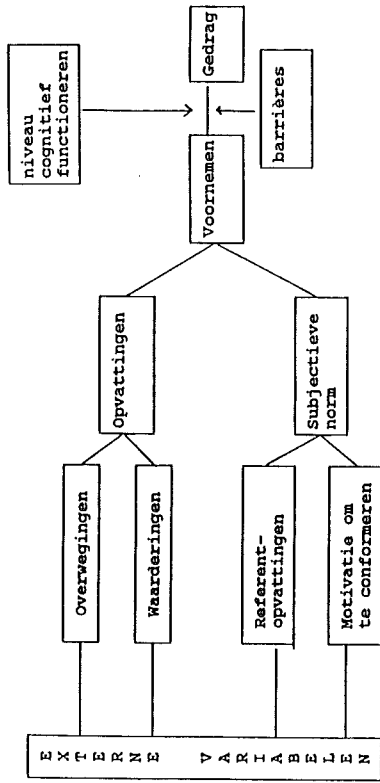
1. De tekst vormt ten eerste maar één van de vele factoren die het gedrag (niet name veilig gedrag) beïnvloeden (Swain and Guttmann 1983 geven een lijst van ruim honderd factoren). Het is niet vanzelfsprekend dat tekst en teksten kenmerken een belangwekkende invloed hebben op gedrag.
2. Vaak is moeilijk te meten of het gedrag wordt beïnvloed. Bij gebruiksaanwijzingen of assemblageinstructies heb je nog de onmiddellijke proef op de som. Bij veiligheidsvoorschriften niet: tussen het lezen van de instructie en het toepassen ervan zit tijd, afwijkingen van de voorgeschreven werkwijze zijn vaak niet zo frequent dat we voldoende betrouwbare informatie kunnen verzamelen, en realistische onderzoekssettings zijn lastig te construeren.

Twee factoren zorgen nog voor extra problemen. Ten eerste is niet duidelijk of onderzoeksresultaten behaald met het ene instructieve teksttype ook gelden voor andere typen. Ten tweede zijn resultaten vaak verkregen via laboratoriumonderzoek, met een twijfelachtige waarde door de onnatuurlijke context.

3. Het aangepaste model van Fishbein and Ajzen

Wat voor invloed tekstenmerken hebben op de uiteindelijke taakuitvoering, is bij dit type tekst dus moeilijk na te gaan. Als we willen weten of het zin heeft toelichtingen op te nemen, ontkomen we er niet aan, tekstingrepen en observaties te plaatsen binnen een model dat het traject tussen tekst en gedrag kan preciseren.

Een in de voorlichtingskunde frequent gehanteerd model is dat van Fishbein and Ajzen (1980).



Figuur 1. Het model van Ajzen and Fishbein (1980), aangevuld met een cognitieve component

Een kernpunt van het model is dat iemands intentie tot een bepaald gedrag afhangt van zijn opvattingen tegenover dat gedrag en van de subjectieve (sociale) norm op dat punt. De opvattingen hangen op hun beurt af van overwegingen m.b.t. de uitkomst van het gedrag (*naleving van de instructie 'draag gehoorscherming' voorkomt gehoortproblemen op latere leeftijd*) en de inschatting van het belang daarvan (*ik vind het belangrijk gehoorscherming te voorkomen*). De sociale norm is gebaseerd op de opvatting van belangrijke referenten (*mijn collega's vinden het belachelijk oorkappen te dragen*) en de motivatie zich daaraan te conformeren (*wat mijn collega's vinden kan me niet schelen*).

Het model is in een enkel geval toegepast op veilig werken (Güttinger 1984, Urlings 1989); men kan het echter op ten minste drie niveaus van specificiteit toepassen: veilig werken - veiligheidsvoorschriften naleven - veiligheidsvoorschrift X naleven.

Nu is dit model gericht op intentioneel gedrag. In veel situaties speelt echter ook onbewust gedrag een rol. Er is daarom aanvulling nodig met een cognitieve component, waarbij het model van Rasmussen (1983) met drie niveaus van functioneren het meest in aanmerking komt (routinematig, regelgeleid en probleemoplossend gedrag). In figuur 1 is een dergelijke component toegevoegd.

Wat doen we nu vervolgens daarmee, in ons onderzoek rond veiligheidsvoorschriften? Er zijn ten minste drie toepassingen:

1. Het model biedt houvast om te bepalen wanneer generalisering van het ene teksttype naar het andere of van de ene situatie naar de andere (on)toelaatbaar is. We hebben tot nu toe ten onrechte gedaan alsof er zonder meer een homogene categorie instructies bestaat. Met behulp van het model kunnen we nu preciezer aangeven waarom bijvoorbeeld generalisering van *gebruiksaanwijzingen naar veiligheidsvoorschriften* (en omgekeerd) problematisch is. Bij gebruiksaanwijzingen speelt

de subjectieve norm geen rol, omdat de handeling in beslotenheid plaatsvindt; bij veiligheidsvoorschriften en sommige typen waarschuwingen blijkt deze factor juist essentieel. Op cognitief niveau is er een groot verschil: bij veiligheidsvoorschriften gaat het vaak om routinematig gedrag, bij gebruiksaanwijzingen om regelgeleid of probleemoplossend gedrag.

2. Het model maakt op dezelfde manier duidelijk of de resultaten van laboratoriumonderzoek waarde kunnen hebben. We kunnen constateren dat de sociale norm vrijwel altijd anders uitwerkt in een laboratoriumsituatie, er is vrijwel nooit routinematig gedrag. Als dat in de praktijk belangrijke factoren zijn, hebben we dus weinig aan de laboratoriumresultaten.

3. Het model maakt duidelijk in hoeverre we in een specifieke situatie van tekstingrepen effect mogen verwachten. Een toelichting bij een instructie, gericht op de gevaarsinschatting (de component *waardering*), kan alleen effect hebben als in die component ook de beslissende factor ligt voor het wel of niet naleven van de instructie: met name als de doelgroep het gevaar onderschat. Ligt die factor elders in het model, bijvoorbeeld bij de *overweging* (de doelgroep denkt niet dat naleving van de instructie het gevaar voorkomt) of in het *cognitief functioneren* (er gaat geregeld iets mis doordat men toepassing van de instructie vergeet), dan is de kans groot dat een toelichting geen enkel effect heeft. Van belang hierbij is overigens, dat dergelijke constateringens steeds betrekking hebben op één specifiek voorschrift en niet automatisch van toepassing zijn op een hele reeks voorschriften.

4. Het effect van toelichtingen bij veiligheidsvoorschriften

Het lijkt aannemelijk dat een toelichting vooral op de volgende componenten van het model effect kan hebben:

- overweging (opvatting over het gevolg van de handeling: als ik de instructie naleef, voorkom ik dan het gevaar?)
- waardering (risicoperceptie: betreft het een ernstig gevaar?)
- cognitief functioneren (de toelichting kan, als het gaat om achtergrondkennis, invloed hebben op de mogelijkheden probleemoplossend te werk te gaan; deze component blijft verder buiten beschouwing)

Of deze effecten optreden, is onderzocht bij ruim 100 leerlingen van een Bedrijfs-school. Deze doelgroep is om de volgende redenen gekozen:

- de materie is reëel voor de leerlingen, zonder dat ideeën erover al star vastliggen (wat bij ervaren werknemers wel het geval kan zijn);
- de meeste ongevallen bleken zich in het betreffende bedrijf voor te doen met jonge werknemers (binnen 2 jaar na indiensttreding).

Veiligheidsvoorschriften, passend bij de situatie van de leerlingen, maar niet tot de routine behorend, zijn voorgelegd aan twee groepen van circa 50 man. De ene groep kreeg een versie met een toelichting bij elk voorschrift (een explicitering van het gevaar), de andere een versie zonder toelichtingen. Bij elk voorschrift stond een vraag naar:

- het gevolg van de naleving van het voorschrift (voorkomt naleving van het voorschrift het gevaar, of doet zich dat toch wel voor, ongeacht naleving?)
- het gevaar in kwestie (hoe belangrijk is het gevaar waar het hier om gaat?)

Op een indirecte manier is ook naar de intentie tot naleving gevraagd (houdt iedereen zich hieraan of bijna niemand?).

De resultaten waren als volgt (voor details: zie Elling, te verschijnen):

1. De toelichting blijkt een significant effect op de component *overweging* te hebben: hij zorgt ervoor dat men het voorschrift effectiever acht ter voorkoming van het gevaar. Het effect is overigens niet groot, wat kan samenhangen met de hoogte van de score in beide condities (met en zonder toelichting); ook zonder toelichting acht gemiddeld meer dan 80% naleving van het voorschrift een effectief middel om het gevaar te voorkomen.
2. De toelichting heeft een wisselend, matig maar over het geheel genomen significant effect op de component *waardering*, d.w.z. de inschatting van het belang van het gevaar: de toelichting zorgt er meestal voor dat men het gevaar ernstiger acht.

Ook hier is het niet verwonderlijk dat het effect niet groot is. Ook zonder toelichting schat deze groep alle gevaren in als zeer belangrijk, ook bij de items waar dat niet te verwachten viel (ergonomische aspecten zoals de keuze van een goede werkbladhoogte; een boormachine bij gebruik met twee handen vasthouden). Gemiddeld antwoordde bijna 80% van de groep zonder toelichting het gevaar in kwestie belangrijk te vinden.

De hoge percentages bij 1 en 2 doen vermoeden dat het grote aantal ongevallen met jonge werknemers niet te maken heeft met de factoren 'overweging' en 'waardering'. In aanmerking komen dan de factor *routine* (het voorschrift komt niet boven tijdens de activiteit) en/of een sterke invloed van de factor *subjectieve norm* (men conformiert zich aan de geringe naleving van collega's) in het begin van de werksituatie. Als dat zo is, zou voor deze groep de toelichting (op papier of anderszins) niet van groot belang zijn.

3. De inschatting van de *naleving* door anderen kan men, aangezien er zich voor deze leerlingen nog geen subjectieve norm heeft ontwikkeld, zien als een zekere indicatie van de eigen intentie tot naleving. De toelichting blijkt daar geen direct effect op te hebben.

Uit de resultaten blijkt verder hoe complex de samenhang van de verschillende factoren is. De voorschriften waarvan men denkt dat ze goed worden nageleefd, betreffen allemaal gevaren die men zeer belangrijk vindt, terwijl de effectiviteit van het voorschrift er weinig toe doet. Bij voorschriften waarvan men denkt dat ze slecht worden nageleefd, zijn er complexere achtergronden: het kan gaan om belangrijk en minder belangrijk geachte gevaren, en om voorschriften met hoog en laag ingeschatte effectiviteit.

In hoeverre dat alles iets zegt over de eigen intentie tot naleving, is niet duidelijk. De bekendheid met de precieze gevaren speelt hierbij een gecompliceerde

rol. Een toelichting met nieuwswaarde blijkt niet per definitie een groter effect op de verschillende componenten te hebben dan een toelichting zonder nieuwswaarde.

5. Conclusie

Toelichtingen blijken een zeer gedifferentieerd effect te hebben. Per type tekst en type situatie moet nauwkeurig worden nagegaan op welke factor de toelichting kan ingrijpen (omdat een toelichting daar effect kan hebben) en moet ingrijpen (omdat daar problemen liggen). Een model als dat van Fishbein and Ajzen blijkt daar een bruikbaar kader voor te bieden.

Literatuur

- Ajzen, I., and M. Fishbein
1980 *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Dayton, T., et al.
1989 "Theoretical training and problem detection in a computerized database retrieval task". In: *Int. J. Man-Machine Studies* 30: 619-637.
- Elling, M.G.M.
te verschijnen *Optimalisering van veiligheidsvoorschriften in de industrie. Een verkenning*. Dissertatie Universiteit Twente.
- Gomer, F.E.
1986 "Evaluating the effectiveness of warnings under prevailing working conditions". In: *Proceedings of The Human Factors Society 30th Annual Meeting*: 712-715.
- Güttinger, V.A.
1984 "Risico perceptie en riskant gedrag in de arbeidssituatie". Toetsing van het Fishbein-Ajzen attitude model in de praktijk". In: *De Psycholoog* 19: 661-669.
- Horst, D.P., et al.
1986 "Safety information presentation: factors influencing the potential for changing behavior". In: *Proceedings of the Human Factors Society 30th annual meeting*: 111-115.
- Leonard, S.D., et al.
1986 "How does the population interpret warning signals?". In: *Proceedings of the Human Factors Society 30th annual meeting*: 116-120.
- Mann, T.L., and J.M. Hammer
1986 "Analysis of user procedural compliance in controlling a simulated process". In: *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics* 16: 505-510.
- McCarthy, R.L., et al.
1984 "Product information presentation, user behaviour and safety". In: *Proceedings of the Human Factors Society 28th annual meeting*: 81-85
- McCarthy, G.E., et al.
1987 "Measured impact of a mandated warning on user behavior". In: *Proceedings of the Human Factors Society 31st Annual Meeting*: 479-483.
- Morris, N.M., and W.B. Rouse
1985 "The effects of type of knowledge upon human problem solving in a process control task". In: *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics* 15: 698-707.
- Rasmussen, J.
1983 "Skills, rules and knowledge; signals, signs and symbols, and other distinctions in human performance models". In: *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics* 13: 257-266.
- Saarela, K.L., et al.
1989 "The effects of an informational safety campaign in the shipbuilding industry". In: *Journal of occupational accidents* 10: 255-266.
- Swain, A.D., and H.E. Guttmann
1983 *Handbook of human reliability analysis with emphasis on nuclear power plant applications*. Final report. NUREG/CR-1278. U.S. Nuclear Regulatory Commission, Washington D.C.

- Urrings, I.J.M., et al.
1988 "Determinanten van veiligheidsgedrag van bouwvakkers". In: *T. Soc. Gezondheidsz.* 66: 134-138.
- Wogalter, et al.
1987 "Effectiveness of warnings". In: *Human Factors* 29: 599-612.

10 Informatiezoekend gedrag van software-gebruikers en de consequenties daarvan voor inhoud en vorm van een software-handleiding

M.F. Steehouder

Informatiezoekend gedrag

Software-handleidingen, zo betoogde ik tijdens het vorige VIOT-congres (Steehouder 1987), hebben in grote lijnen twee functies: een leerfunctie en een naslagfunctie. De eerste functie houdt in dat de gebruiker van een softwareprogramma met behulp van de handleiding moet *leren* werken met het programma. Bij de naslagfunctie gaat het erom dat de gebruiker *via* de handleiding hulp moet krijgen wanneer hij om een of andere reden vast komt te zitten. Over deze functie gaat het in deze bijdrage.

Wanneer we willen weten welke informatie een naslag-handleiding moet bevatten en op welke manier die het best aangeboden kan worden, dan is het nuttig als we het een en ander weten van de manier waarop mensen met zo'n handleiding omgaan. Dat is het aloude principe van de *publiekgerichtheid*.

Het lijkt verstandig om de vraag naar leesgedrag niet te beperken tot wat er gebeurt op het moment dat de gebruiker de handleiding al voor zich heeft liggen. Dan dreigt het gevaar dat we de vraag naar inhoud en presentatie van een handleiding beperken tot wat traditioneel de *leesbaarheid* wordt genoemd: het gemak waarmee de tekst wordt geïnterpreteerd. Onderzoek in de laatste tien jaar heeft laten zien dat het, zeker met het oog op praktische verbeteringen in de communicatie, belangrijk is om uit te gaan van het bredere concept *bruikbaarheid*. Dat concept vereist dat we ons verdiepen in doelen van de gebruiker en relevante omgevingsfactoren, en dat we die betrekken in ons onderzoek naar de kwaliteit van teksten.

De noodzaak van een verbreding zoals ik die hier bepleit, wordt geïllustreerd door een onderzoek dat beschreven wordt door Kern (1985). Het ging daar om handleidingen die bedoeld waren voor een garagebedrijf, en waarvan bekend was dat ze slecht functioneerden. Besloten werd om de handleidingen leesbaarder te maken aan de hand van de conventionele schrijfadviesen voor begrijpelijke teksten: er werd een duidelijke structuur in aangebracht, er werden eenvoudige woorden en zinnen gehanteerd, er werden duidelijke illustraties gegeven, enzovoort. Het resultaat beviel prima: de nieuwe handleiding werd zowel door deskundigen als door de gebruikers positief beoordeeld. Helaas bleek bij een evaluatie-onderzoek dat ook de nieuwe handleiding nauwelijks werd gebruikt. Pas bij een observatie van de monteurs in het betreffende bedrijf bleek dat hun *informatiezoekend gedrag* heel anders was, dan voorheen werd verondersteld. Zo bleken ze vaak niet te beseffen dat ze de problemen die ze tegenkwamen, beter zouden kunnen oplossen als ze de handleiding erbij zouden nemen. Vaak kozen ze ook voor een andere informatiebron, vooral de