

11 De pretest in het licht van effectieve communicatie

Menno de Jong en Ben Vroom

1. Inleiding

De belangstelling voor het pretesten van schriftelijk materiaal is de laatste tijd in Nederland sterk gegroeid. In 1982 introduceerde Van Woerkum het pretesten als fase in zijn voorlichtingswerkplan. Sindsdien zijn er verschillende initiatieven geweest om de pretestfase in het totstandkomingsproces van een tekst verder te ontwikkelen. Vroom (1985, 1987) experimenteerde met de plus-en-min methode en kwam tot de conclusie dat het uitvoeren van een pretest met deze methode een belangrijke verbetering van de tekstqualiteit tot gevolg kan hebben. In recent verschenen handboeken voor het schrijven van diverse tekstgenres wordt aandacht besteed aan de pretest: formulieren (Jansen e.a., 1989), computerhandleidingen (Steehouder, 1990) en voorlichtingsteksten (Van Woerkum, 1984/ Van Woerkum e.a., 1987). In het kader van colleges in het schrijven van voorlichtingsteksten wordt aan verschillende universiteiten aandacht geschonken aan het pretesten. In 1990, ten slotte, verschenen twee publicaties die geheel aan het pretesten waren gewijd (Kanters en Wieberdink/Vroom) en werd een ACON-commissie Pretesten opgericht.

Ondanks al deze belangstelling staat de theorie rond de opzet en de uitvoering van een pretest nog in de kinderschoenen. Onze indruk is dat men zonder duidelijke criteria kiest tussen de verschillende pretestmethoden. De invulling van de pretestfase wordt sterk bepaald door de randvoorwaarden die de praktijk situatie stelt, de kennis die men min of meer toevallig van het pretesten heeft, en ad hoc beslissingen. Van een bewuste, strategische keuze kan vaak niet worden gesproken. Binnen de taalbeheersingswereld zien wij dat nogal eens wordt gekozen voor de plus-en-min methode, waarschijnlijk omdat deze tot op heden het meest uitgebreid beschreven is. Daarbij valt op dat de plus-en-min methode verschillende verschijningsvormen heeft, die zelden zodanig worden onderbouwd dat we met zekerheid kunnen spreken van een bewuste aanpassing van het origineel. Schuurs e.a. (1990) constateren in deze bundel feitelijk hetzelfde en proberen om die reden de waarde van drie varianten van de plus-en-min methode vast te stellen.

In het kader van de ACON-commissie Pretesten en een onderzoeksproject van de Universiteit Twente verzamelen wij informatie die zou moeten leiden tot een meer verantwoorde invulling van de pretestfase. De pretester moet in staat gesteld worden om de meest efficiënte en meest effectieve pretestopzet te kiezen. In dit artikel schetsen wij de grote lijnen van dit onderzoek. In paragraaf 2 gaan wij in op het belang van het pretesten voor de effectiviteit van een tekst. Een belangrijk deel van de effectiviteit van de tekst, en daarmee van de tekstqualiteit, kan worden uitgedrukt in termen van publieksafstemming. In dit licht moet het belang van de pretest worden gezien. Vervolgens gaan wij in paragraaf 3 in op de centrale problematiek van het pretestonderzoek: het formuleren van pretestvragen en het kiezen van een

De pretest in het licht van effectieve communicatie

geschikte pretestmethode om die vragen te beantwoorden. In paragraaf 4 behandelen wij een veel voorkomende pretest situatie: die waarin de randvoorwaarden (tijd, geld) grote beperkingen opleggen aan de pretest. Wij formuleren enkele uitgangspunten voor een verantwoorde invulling van de pretest in die situatie. Ten slotte proberen wij in paragraaf 5 een uitspraak te doen over de waarde van een op basis van die uitgangspunten opgezette pretest.

2. De pretest en de effectiviteit van een tekst

Aan iedere tekst liggen doelen ten grondslag. Een zender wil met zijn tekst bepaalde effecten bereiken bij de doelgroep. Die effecten kunnen betrekking hebben op de kennis, de houding, de vaardigheid en het gedrag van de leden van de doelgroep. Als criterium voor een geslaagde tekst kunnen we dan ook noemen: de mate waarin de tekst de gewenste effecten bij de doelgroep bereikt. Als tweede criterium kan worden gesteld dat de tekst geen onbedoelde en ongewenste effecten bij de doelgroep mag veroorzaken.

Het al dan niet bereiken van een gewenst effect is afhankelijk van verschillende (noodzakelijke, niet voldoende) voorwaarden:

Contact: wat doet de doelgroep als de tekst binnen haar bereik komt?

Selectie: welke gedeelten van de tekst worden gelezen en welke worden overgeslagen?

Begrip: in hoeverre begrijpen de lezers de informatie in de tekst?

Acceptatie: in hoeverre wordt de informatie in de tekst als 'juist' beoordeeld?

Waardering: hoe waardeert de doelgroep de vorm en de inhoud van de tekst?

Betrokkenheid: in hoeverre voelt de doelgroep zich aangesproken door de tekst?

Toepassing: in hoeverre kan de doelgroep de informatie op een concrete situatie toepassen?

Gebruik: wat doet de doelgroep met de informatie of met de tekst?

In zakelijke communicatie kan de tekstqualiteit worden gelijkgesteld aan de effectiviteit van de tekst bij de doelgroep. Wij hebben de effectiviteit van een tekst hierboven verdeeld in verschillende factoren, die alle in concrete tekstenmerken gestalte moeten krijgen. De wijze waarop dat het beste kan gebeuren, is afhankelijk van het publiek. De publieksafstemming van een tekst is dus van groot belang voor de tekstqualiteit.

In het werkplan van Woerkum, maar ook in bijvoorbeeld Steehouder e.a. (1984) is er in het schrijfproces dan ook een voorbereidende fase, waarin een oriëntatie plaatsvindt op doel en doelgroep van de tekst. Bij de oriëntatie op de doelgroep worden vragen beantwoord over de voorkennis, de informatieve behoefte en de houding ten opzichte van de zender en de boodschap. De beantwoording van deze vragen heeft consequenties voor de te schrijven tekst. Deze doelgroepanalyse kan echter geenszins garanderen dat zich geen problemen met de effectiviteit van de tekst zullen voordoen. In de eerste plaats ontbreekt hiervoor doorgaans te veel kennis over de specifieke voorkeuren en vaardigheden van de doelgroep. In de tweede plaats zijn de specifieke voorkeuren en vaardigheden van een doelgroep niet eenvoudig (en eenzijdig) te vertalen in concrete tekstenmerken. Voor deze vertaling bestaan hoog-

stens heuristieken; bovendien is er sprake van mogelijke interferentie tussen de verschillende factoren.

Bij massamediale schriftelijke communicatie kunnen we stellen dat de kans op problemen, dus op een niet-optimale tekst, vrij groot is. Er is vaak sprake van een heterogene doelgroep en het contact tussen schrijver en doelgroep ontbreekt meestal. De opleiding en de praktijkervaring van een schrijver zullen niet bij iedere combinatie van doelgroep en onderwerp toereikend zijn. Er kunnen bijvoorbeeld problemen worden veroorzaakt door:

- een verkeerde afstemming van de tekst op de informatieve behoefte en de voorkennis van de doelgroep;
- een gebrek aan inleving in het perspectief van de doelgroep (interpretatie van inhoudselementen en taalgebruik);
- een verkeerde inschatting van de affectieve component (inhoudselementen, toon, taalgebruik, vormgeving);
- blinde vlekken van de schrijver (gedachtensprongen).

De pretest is bij uitstek het middel om dergelijke problemen op het spoor te komen. In principe is het mogelijk om met behulp van een pretest alle soorten problemen uit een tekst te halen. Veel hangt natuurlijk wèl af van de concrete invulling van de pretest. Daarover zullen wij het in de rest van dit artikel hebben.

3. De formulering van pretestvragen en de keuze van een pretestmethode

Op dit moment ontbreken de criteria op grond waarvan men in een gegeven situatie een bewuste en strategische invulling aan de pretestfase kan geven. In de pretestfase van de totstandkoming van een tekst onderscheiden wij een vijftal beslissingsmomenten:

1. de beslissing om al dan niet te gaan pretesten;
2. de selectie van de pretestvragen;
3. de keuze van een pretestmethode of een combinatie van pretestmethoden;
4. de bepaling van de invulling van de pretestmethoden;
5. de verwerking van de resultaten tijdens de revisie.

Wij zullen ons de komende tijd vooral richten op het tweede, derde en vierde beslissingsmoment, ofwel op de vraag- en de aanbodzijde van het pretesten. Het gaat in de eerste plaats om het formuleren van de pretestvragen (de vraagzijde) en in de tweede plaats om het kiezen van een optimale pretestopzet om de pretestvragen te beantwoorden (de aanbodzijde). Een optimale pretestopzet begint met de keuze van een pretestmethode of een combinatie van pretestmethoden, maar kan daar niet toe beperkt blijven. De wijze waarop de pretestmethoden concreet worden ingevuld, bepaalt voor een groot deel de waarde van deze methoden. Zowel aan de vraagzijde als aan de aanbodzijde van het pretesten bestaat nog te veel onduidelijkheid. Wij zullen beide zijden hieronder kort uitwerken.

Aan de *vraagzijde* moet geïnventariseerd worden welke informatie in de pretestfase gezocht kan worden. Het is evident dat een pretest bedoeld is om met name problemen met de publieksafstemming van een tekst op te sporen (voor andere

problemen, bijvoorbeeld problemen die betrekking hebben op de correctheid van de tekst, bestaan immers heel wat efficiëntere en effectievere methoden). Binnen deze categorie van problemen is een grote variatie mogelijk: de meeste problemen zijn gerelateerd aan doelen en functies van de tekst en/of tekstelementen, maar er zijn ook problemen denkbaar die geen duidelijke relatie hebben met doelen en functies. Bij de opzet van een pretest doet zich dus een *selectieprobleem* voor: welke aspecten, doelen en functies van de tekst en/of tekstelementen worden in de pretest betrokken? Een apart probleem vormen teksten met een grote omvang (bijvoorbeeld een computerhandleiding van 100 pagina's). Het is dan niet haalbaar om de gehele tekst te pretesten, dus er moet een keuze worden gemaakt voor een tekstgedeelte of een aantal tekstgedeelten. Bij de opzet van een pretest kan zich dus ook een *inperkingsprobleem* voordoen.

Het uitvoeren van een functionele analyse (Van den Hoven, 1987/ Van den Hoven en Korpel, 1989/ Lentz, 1990) lijkt een interessante aanzet tot een systematische aanpak aan de vraagzijde van het pretesten. Met behulp van een functionele analyse worden de doelen en functies van een tekst in kaart gebracht. De communicatieve functies van Schulz von Thun (1982), met name de expressieve en de relationele functie, kunnen hierbij worden betrokken. Ook kunnen de in paragraaf 2 genoemde factoren in de functionele analyse worden betrokken. Op deze manier worden het selectie- en het inperkingsprobleem geëxpliciteerd, zodat een verantwoordelijke beslissing beter mogelijk is.

Aan de *aanbodzijde* moet onderscheid worden gemaakt tussen gerichte en ongerichte pretestmethoden. Bij gerichte pretestmethoden wordt vanuit de doelen en de functies van de tekst en/of tekstelementen gezocht naar specifieke informatie over de tekst. Bij ongerichte pretestmethoden wordt uitgegaan van de tekst en bepalen de proefpersonen wat voor soort informatie over de tekst wordt verkregen.

Het onderzoek van de aanbodzijde van het pretesten bestaat uit twee delen. In de eerste plaats moet geïnventariseerd worden welke pretestmethoden er, in de literatuur en in de praktijk, voorhanden zijn. Schriver (1988) geeft hiertoe een belangrijke aanzet, maar is niet volledig. In de tweede plaats moet de waarde van de verschillende pretestmethoden, in het algemeen en gerelateerd aan de pretestsituatie, in kaart gebracht worden. Deze waarde kan, vrij naar Schumacher en Waller (1985), aan de hand van vier eisen beschreven worden:

1. *Betrouwbaarheid*: het pretestresultaat moet zo min mogelijk door toevalsfouten worden beïnvloed. De eis is als volgt te parafaseren: als we eenzelfde pretestmethode gebruiken bij twee gelijke steekproeven uit dezelfde populatie, moeten de resultaten van beide steekproeven overeenkomen. Als gevolg hiervan kunnen we stellen dat de betrouwbaarheid van een pretestmethode sterk samenhangt met de steekproefomvang. Hoe groter de steekproefomvang, hoe hoger de betrouwbaarheid, is de algemene tendens. De samenhang tussen steekproefomvang en betrouwbaarheid vormt meteen het grote probleem bij het betrouwbaarheidsonderzoek: in zijn algemeenheid is er geen uitspraak te doen over een minimale steekproefomvang. Een factor die hierbij een rol speelt, is bijvoorbeeld de homogeniteit van de populatie.

2. Validiteit: het pretestresultaat moet een weergave zijn van hetgeen de onderzoeker wil meten. Met andere woorden: het resultaat van de (betrouwbare) pretestmethode mag niet door systematische fouten worden beïnvloed. De validiteit van een pretestmethode kan alleen beoordeeld worden in relatie tot de vraagzijde van de pretest. Een voorbeeld van een validiteitskwestie is het door Jansen en Steehouder (1989) opgemerkte verschil tussen enerzijds de gerapporteerde moeilijkheid van een tekst (in een interview) en anderzijds de werkelijke moeilijkheid (in een gebruikssituatie). Hieruit kan wellicht worden afgeleid dat het bij het pretesten te prefereren is om tekstgebruikssituaties te creëren, in plaats van tekstbeoordelingsituaties. De validiteit zou als volgt vertaald kunnen worden: de op basis van een pretest herschreven tekst moet effectiever zijn dan de oorspronkelijke tekst. Vanuit de praktijk kan deze eis, in verband met het streven naar efficiëntie, nog verder worden aangescherpt: de op basis van een pretest herschreven tekst moet ook effectiever zijn dan een door een professionele schrijver herschreven versie.

3. Bruikbaarheid: de pretestresultaten moeten een duidelijke ondersteuning zijn bij het reviseren van de tekst. De pretest moet dus niet alleen signaleren dat er problemen zijn, maar vooral aangeven wat de problemen precies zijn en eventueel hoe de problemen kunnen worden opgelost.

4. Uitvoerbaarheid: de pretest moet voldoen aan randvoorwaarden die in de praktijk gesteld worden. Concreet betekent dit dat er beperkingen zijn op het gebied van tijd, geld en vereiste deskundigheid bij de verzameling en de verwerking van de gegevens.

In de volgende paragraaf zullen wij een mogelijke invulling van de pretestfase geven: het kleinschalig pretesten. Een invulling die vooral is ingegeven door de randvoorwaarden die in de praktijk aan een pretest worden gesteld. Met andere woorden: van de vier eisen die Schumacher en Waller aan een pretest stellen, prioriteren wij de eis van uitvoerbaarheid. In paragraaf 4 geven wij enkele uitgangspunten voor een concrete pretestopzet in die situatie. Vervolgens bespreken wij in paragraaf 5 de gevolgen van deze opzet voor de overige drie eisen van Schumacher en Waller.

4. Kleinschalig pretesten

In paragraaf 2 van dit artikel stelden wij dat een pretest in veel gevallen een voor de hand liggende activiteit zou moeten zijn in het totstandkomingsproces van een tekst. Het pretesten van schriftelijk materiaal moet niet beperkt blijven tot de (uitzonderlijke) situaties waarin er een flink budget voor kan worden uitgetrokken. Omdat de praktijk vaak eist dat een pretest - als daar al ruimte voor is - snel, eenvoudig en tegen geringe kosten moet kunnen worden uitgevoerd, zullen wij ons in deze paragraaf bezig houden met het kleinschalig pretesten. Dit onder het motto: liever een beperkte pretest dan helemaal geen pretest. Gaandeweg zal een tweetal uitgangspunten voor het kleinschalig pretesten aan de orde worden gesteld: de kwalitatieve pretestopzet en de functie van troubleshoooter.

In deze paragraaf zullen wij steeds spreken over het pretesten in het algemeen. Als wij een stelling toelichten, zullen wij deze in verband brengen met twee concrete pretestmethoden, de plus-en-min methode en het halfgestructureerde interview. Deze

twee pretestmethoden vormen te zamen het standaard-pretestpakket, dat, juist om het kleinschalig pretesten te bevorderen, door de ACON-commissie Pretesten ontwikkeld wordt. Voordat wij ingaan op het kleinschalig pretesten, zullen wij beide pretestmethoden hieronder kort toelichten.

De plus-en-min methode is een duidelijk voorbeeld van een ongerichte pretestmethode: met behulp van deze methode wordt gezocht naar sterke en zwakke elementen in een tekst, welke dat ook mogen zijn. De methode werkt als volgt. Van tevoren wordt de tekst verdeeld in content units, die overigens niet zichtbaar zijn in de tekst die wordt voorgelegd aan de proefpersonen. De proefpersonen wordt gevraagd om met behulp van plussen en minnen hun positieve respectievelijk negatieve ervaringen met tekstgedeelten weer te geven. Vervolgens worden de verschillende content units van de tekst in individuele interviews besproken, waarbij de redenen voor plussen en minnen achterhaald wordt.

Het halfgestructureerde interview is een gerichte pretestmethode: met behulp van een halfgestructureerd interview wordt gezocht naar specifieke informatie over een tekst. De methode werkt als volgt. Er wordt een lijst met vragen over of naar aanleiding van de tekst of tekstgedeelten opgesteld, bijvoorbeeld op basis van een functionele analyse. De vragen kunnen de proefpersonen in tekstgebruikssituaties (bijvoorbeeld: een samenvatting geven van de tekst of van een tekstgedeelte) of in tekstbeoordelingsituaties (bijvoorbeeld: de waardering over de illustraties in de tekst) plaatsen. De vragenlijst vormt een leidraad voor de individuele interviews. Als aan de hand van antwoorden op vragen problemen naar voren komen, kan de interviewer hierna, eventueel samen met de proefpersoon, de oorzaak en de achtergronden van de problemen proberen te achterhalen en suggesties voor verbetering trachten te verkrijgen (dit in verband met de vereiste duidelijkheid van de resultaten).

Het prioriteren van de eis van uitvoerbaarheid komt er in de praktijk vaak op neer dat gewerkt moet worden met een beperkt aantal proefpersonen. Een methode die in het geheel geen proefpersonen vereist, is het toepassen van een leesbaarheidsformule. Over de waarde van leesbaarheidsformules is veel geschreven, maar gesteld dat een leesbaarheidsformule een indicatie kan geven van de factor begrip, dan nog kleven er twee grote nadelen aan. In de eerste plaats kan met een leesbaarheidsformule slechts een van de in paragraaf 2 genoemde factoren (nl. begrip) worden onderzocht. In de tweede plaats geeft een leesbaarheidsformule geen aanwijzingen voor de verbetering van de tekst; op de eis bruikbaarheid scoort een leesbaarheidsformule, met andere woorden, laag. Er zijn ook situaties denkbaar waarin een behoorlijk aantal proefpersonen beschikbaar is. Een gemakkelijk toepasbare methode in zulke situaties is de cloze procedure test. De twee bij de leesbaarheidsformules genoemde nadelen gelden echter evenzeer voor de cloze procedure test.

De pretester wordt dus vaak gedwongen tot een kwalitatieve pretestopzet. Voor een acceptabele invulling van de pretest kunnen hier nog twee kenmerken van een kwalitatieve onderzoeksoopzet aan worden toegevoegd (Smaling, 1987):

1. Er is sprake van *minder gestructureerde gegevensverzameling*. Bij de gegevensverzameling moet het initiatief ten dele bij de proefpersonen liggen. Toegepast op de

plus-en-min methode: de plussen en de minnen zelf hebben weinig betekenis; zij vormen slechts de leidraad voor het gesprek tussen onderzoeker en proefpersonen. Zelfs content units die niet van een min zijn voorzien, moeten ter sprake worden gebracht. Toegepast op het halfgestructureerde interview: de vragen moeten slechts de aanleiding zijn om over concrete tekstaspecten of -elementen te spreken.

2. De resultaten van de pretest worden *niet-kwantificeerend, meer inhoudelijk verwerkt*. In principe is het bij de revisie van de tekst van ondergeschikt belang hoeveel proefpersonen een bepaald probleem hebben signaleerd. Toegepast op de plus-en-min methode: het aantal plussen, het aantal minnen of het saldo plus-min is in principe niet bepalend voor de beslissing om een tekstfragment al dan niet te reviseren. Toegepast op het halfgestructureerde interview: de pretest geeft doorgaans geen betrouwbaar antwoord op eventuele effectvragen. Naarmate het aantal proefpersonen echter groter is en/of de populatie homogener, is het zinniger om het aantal keren dat een probleem signaleerd is, te betrekken bij de beslissing over het reviseren van de tekst. Ook extreme scores kunnen bij deze beslissing extra gewicht in de schaal leggen.

Omdat men op basis van een kleinschalige pretestopzet in principe geen uitspraak kan doen over de omvang van de problemen, is het weinig zinvol om een kwalitatieve pretestopzet te gebruiken voor de beantwoording van toetsende pretestvragen. Daaronder verstaan wij: vragen die gesteld worden om twijfels van de schrijver met betrekking tot de tekst te verifiëren of falsifiëren en vragen die een uitspraak moeten opleveren over een effect van de tekst. Een kwalitatieve pretestopzet is alleen zinvol bij exploratieve pretestvragen; deze kunnen als volgt worden geformuleerd: welke problemen doen zich voor bij de overdracht van een tekst en hoe kunnen deze problemen worden tegengegaan? De resultaten zijn in principe divergent; de output is een lijst met problemen die bij de revisie van de tekst aandacht verdienen en ideeën voor de revisie van de tekst.

De kleinschalig opgezette pretest heeft dus de functie van troubleshooter. Daarbij doet zich mogelijk het probleem voor dat problemen ontdekt worden die in werkelijkheid geen probleem zijn. De beslissing of een signaleerd probleem een werkelijk probleem is, moet geheel bij de (her)schrijver liggen. Informatie over de omvang van het probleem (= het percentage van de doelgroep dat een probleem signaleert) wordt met behulp van de kleinschalig opgezette pretest in principe niet gegeven. De omvang van het probleem is overigens maar een van de factoren die een rol kunnen spelen bij de beslissing om al dan niet te reviseren. Andere mogelijke factoren zijn:

- de ernst van het probleem: welke consequentie heeft het probleem voor de effectiviteit van de tekst?
- de revisie-inspanningen: moet de gehele tekst worden omgegooid om het probleem op te lossen, of kan worden volstaan met het vervangen van één woord (om twee extremen te noemen)?
- de tekstuele kosten en baten: wat wint of verliest de tekst als het gesignaleerde probleem wordt opgelost?

In dit verband willen wij erop wijzen dat de resultaten van een pretest vaak eye-openers zijn voor de schrijver. Ze geven vaak op een heel onverwachte manier inzicht in de reacties van mensen op een tekst. Reacties die bij nader inzien door-

gaans minder onlogisch zijn dan ze in eerste instantie lijken, maar die toch vaak door deskundigen over het hoofd worden gezien. Wij geven twee voorbeelden.

Het eerste voorbeeld (Bernthrop en Van der Hulst, 1991) komt uit een folder over AIDS, speciaal gericht op in Nederland wonende Surinamers. De folder bestaat uit een striptekening waarin iemand wordt aangespoord om op vakantie in Suriname condooms te gebruiken. Op de achterkant van het stripverhaal staat aanvullende informatie over AIDS en het voorkomen van de verspreiding ervan:

"AIDS komt in de hele wereld voor. Evenals in Nederland, komt AIDS dus ook voor in Suriname. U kunt in uw eigen belang een bijdrage leveren om de verspreiding van het virus dat AIDS kan veroorzaken tegen te gaan."

De bedoeling van dit tekstfragment lijkt duidelijk, maar was dat niet voor alle proefpersonen. Het probleem zit hem in de bijdrage. Het was niet duidelijk op welke rekening het geld dan moest worden overgemaakt.

Het tweede voorbeeld (Hamstra e.a., 1987) komt uit een folder die het grote publiek moet informeren over voedingswaardetabellen en levensmiddelen. Verschillende ministeries wilden met de folder "Wat leest u op het etiket?" uitleggen hoe de voedingswaardedeclaratie op levensmiddelen gelezen kan worden. Een tweede doel van de folder was mensen uit te leggen wat gezonde voeding is en hoe je aan de hand van een voedingswaardetabel kunt zien of een produkt wel zo gezond is. Het volgende tekstfragment moest de lezers meer inzicht geven in het begrip 'energie':

"Vetten, koolhydraten (zetmeel en suikers), eiwitten en alcohol zijn leveranciers van energie. Energie voor alles wat er in het lichaam gebeurt; het kloppen van het hart, de ademhaling, etc."

De interviewers kregen hierop onder andere de volgende reacties:

- Is alcohol ook energie? dat geloof ik niet!
- Levert alcohol energie (verbazing)? Maar dat is dan toch van tijdelijke aard,
- Alcohol levert energie (verbazing)? Maar dat is dan toch van tijdelijke aard, want je bent de volgende dag dat vrolijke gevoel weer kwijt.

Resumerend kunnen we stellen dat een kwalitatieve pretestopzet een bijdrage kan leveren aan de revisie van de tekst, maar dat die bijdrage is beperkt tot de detectie en bij voorkeur de diagnose, zoals die in het revisiemodel van Flower e.a. (1986) voorkomen. Bij de detectie is de herschrijver zich alleen bewust van het feit dat de tekst of een teksgedeelte niet voldoet aan de verwachtingen. Bij de diagnose heeft de herschrijver ook een idee van de oorzaak van de problemen. (De eis bruikbaarheid is dus heel goed in termen van detectie en diagnose uit te drukken.)

5. Waarde van het kleinschalig pretesten

In de vorige paragraaf hebben wij een beeld geschetst van een kleinschalig opgezette pretest die er vooral op is gericht om zo veel mogelijk problemen uit de tekst te halen. Hieronder zullen we deze pretestopzet weer in verband brengen met de overige drie eisen van Schumacher en Waller, te weten de bruikbaarheid, de betrouwbaarheid en de validiteit.

De bruikbaarheid van de resultaten is eigenlijk een sterk punt van het kleinschalig pretesten, zoals dat in de vorige paragraaf is gescherst. In de vorige paragraaf is al gesteld dat de kleinschalig opgezette pretest de functie heeft van troubleshooter. Omdat er in principe geen betrouwbare uitspraken kunnen worden gedaan over effecten van een tekst, wordt gezocht naar problemen die het verwezenlijken van die effecten kunnen verhinderen. De resultaten hebben betrekking op concrete teksten, merken en -aspecten. Doordat de resultaten van de kleinschalig opgezette pretest tot stand komen in een gesprek tussen onderzoeker en proefpersonen, kan de oorzaak van geconstateerde problemen vaak worden achterhaald. Ook kan geprobeerd worden om verbeteringsmogelijkheden voor de problemen te formuleren.

Wat betreft de betrouwbaarheid zijn twee standpunten mogelijk. Bij het kleinschalig pretesten is het mogelijk om de betrouwbaarheid als eis te laten vallen. Daarbij sluiten we dan aan bij Van Woerkum (1984), die stelt dat ook het werken met één proefpersoon al zijn nut kan hebben. Willen we iets meer garantie hebben dat het toeval geen allesbepalende factor in het pretesten is, dan moeten we de eis van betrouwbaarheid echter handhaven. De eis krijgt nu de volgende gedaante: bij een aantal gelijke steekproeven uit dezelfde populatie moet de lijst met problemen overeenkomen (het aantal keren dat een probleem is gesignaleerd, speelt geen rol meer).

Wat betreft de validiteit van een kleinschalig opgezette pretest, kunnen wij in eerste instantie verwijzen naar het onderzoek van Vroom (1985). Hij kwam tot de conclusie dat de verbeteringen die op grond van een kleinschalig opgezette plus-en-min methode werden doorgevoerd, in een split-runsessie positief werden gewaardeerd. Hierbij moet worden aangetekend dat het slechts een minimale eis aan de validiteit betreft. Wellicht was een professionele herschrijver zonder pretest tot dezelfde of zelfs betere resultaten gekomen. Een belangrijke complicatie wat betreft de validiteit is dat er, in de persoon van de herschrijver, een extra onbekende factor in de pretest-fase is geslopen. De herschrijver is immers degene die bepaalt of een geconstateerd probleem wel of niet wordt gehonoreerd in de revisie. Veel hangt af van zijn inschatting van het probleem en daarmee waarschijnlijk van zijn afstand tot de tekst. Onderzoek naar (verschillen tussen) de reacties van herschrijvers op feedback uit een pretest is in dit verband interessant.

Literatuur

- Bernitrop, L., en J. van der Hulst
 1991 "Moet je kijken: die man zegt 'CD' en bedoelt condoom!" Pretest van een Surinaamse AIDS-folder, achtergronden van pretestonderzoek en de mogelijkheden van voorlichting aan Surinamers. Wetenschapswinkel UvA, Amsterdam/ Utrecht.
- Flower, L., e.a.
 1986 "Detection, diagnosis and the strategies of revision". In: *College Composition and Communication* 37, No. 1, February 1986: p. 16-55.
- Hamstra, A.M., C.M.J. van Woerkum en M.H. Feenstra
 1987 *Wat leest u op het etiket? Pretest van de brochure over voedingswaardeverklaringen*. SWOKA-onderzoeksrapport 51.
- Hoven, P.J. van den
 1987 *Argumenteren in de voorlichting. Een praktische handleiding*. Muiderberg.

- Hoven, P.J. van den, en L. Korpel
 1989 'Het spel en de knikkers: een analyse van het begrip "functionele context"'. In: D. Janssen en G. Verhoeven (red.), *Taalbeheersing in Nederland. Een bundel opstellen voor W. Drop*. Groningen. p.13-28.
- Jansen, C., e.a.
 1989 *Formulierenwijzer. Handboek formulieren redigeren*. 's-Gravenhage.
- Jansen, C.J.M., en M.F. Steehouder
 1989 *Taalverkeersproblemen tussen overheid en burger. Een onderzoek naar verbeteringsmogelijkheden van voorlichtingsteksten en formulieren*. Diss. RUU.
- Kanters, H.W., en L.A.M. Wieberdink
 1990 *Pretesten van schriftelijk voorlichtingsmateriaal. Een handleiding voor de praktijk*. Assen. Lentz, L.R.
- 1990 *Schrijven van voorlichtingsteksten. Hoorcolleges en opdrachten*. Syllabus van de vakgroep Nederlands, afdeling Taalbeheersing van de RUU.
- Schriver, K.A.
 1988 'Evaluating text quality: the continuum from text-focused to reader-focused methods'. In: *IEEE Transactions on professional communication* vol. 32, No. 4: p.238-255.
- Schulz von Thun, F.
 1982 'Hoe bedoelt u?' *Een psychologische analyse van menselijke communicatie*. Groningen.
- Schumacher, G.M., en R. Waller
 1985 'Testing design alternatives: a comparison of procedures'. In: T.M. Duffy en R. Waller (eds.), *Designing usable texts*. London. p.377-403.
- Schuurs, U.R.J., H. van den Bergh en G. Verhoeven
 1990 *De invloed van pretest-instructies op de bruikbaarheid van de ontlokte oordelen*. Lezing op het VIOT-congres op 20 december 1990 (gepubliceerd in deze bundel).
- Smaling, A.
 1987 *Methodologische objectiviteit en kwalitatief onderzoek*. Diss. RUL.
- Steehouder, M.F., e.a.
 1984 *Leren communiceren. Procedures voor mondelinge en schriftelijke communicatie*. Tweede, geheel herziene druk. Groningen.
- Steehouder, M.F.
 1990 *Gids voor het schrijven van computerhandleidingen*. Vakgroep Toegepaste Taalkunde van de UT. 4e versie.
- Swanborn, P.G.
 1981 *Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek. Inleiding in ontwerpstrategieën*. Meppel.
- Vroom, B.
 1985 *Plassen en minnen van een pretestmethode. Een verkennend onderzoek naar de plus-en-min methode*. GGD Stadsgevest Breda.
- Vroom, B.
 1987 'Publieksonderzoek met behulp van de plus-en-min methode'. In: *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 9 (1987), 3, p.256-271.
- Vroom, B.
 1990 *Opzet en uitvoering van een pretest. Deel I: theoretisch kader. Deel 2: de plus-en-min methode*. Uitgave van de ACON in verband met de cursus 'Pretesten van schriftelijk voorlichtingsmateriaal'.
- Woerkum, C.M.J. van
 1982 *Voorlichtingskunde en massacommunicatie. Het werkplan van de massamediale voorlichting*. Diss. LH Wageningen.
- Woerkum, C.M.J. van
 1984 *Massamediale voorlichting. Een werkplan*. Meppel.
- Woerkum, C.M.J., van, N. van Doorn en B. Loeve
 1987 *Voorlichten met drukwerk*. Muiderberg.