

## **Mercurius en de Muzen, bedrijfscommunicatie als object van de taalgebruikswetenschap**

Renkema, J.

*Published in:*

Toegepaste taalwetenschap in artikelen

*Publication date:*

1987

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*

Renkema, J. (1987). Mercurius en de Muzen, bedrijfscommunicatie als object van de taalgebruikswetenschap. Toegepaste taalwetenschap in artikelen, 28(2), 18-33.

### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright, please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

MERCURIUS EN DE MUZENBedrijfscommunicatie als object van de taalgebruikswetenschap

Jan Renkema  
KUB/OU

Onder het aanroepen van de god van de handel enerzijds en de godinnen van kunsten en wetenschappen anderzijds wil ik graag enkele aspecten belichten van de communicatie in bedrijf en beroep. Gelet op de deelnemers aan deze studiedag en de indeling in de secties 'analyse', 'productie' en 'opleiding', meen ik al bij voorbaat te mogen concluderen dat het nauwelijks mogelijk is iedereen tevreden te stellen. Voor de mensen uit de praktijk zal deze inleiding misschien te theoretisch zijn, en voor de wetenschappers wellicht te praktisch. In deze algemene lezing moet ik niet alleen Mercurius en de Muzen tevreden stellen, maar ook nog tussen de Charybdis van de theorie en de Scylla van de praktijk door laveren.

In 1 worden, met het oog op de 'opleiding' enkele kanttekeningen geplaatst bij de veel gehoorde uitspraak dat de aandacht voor bedrijfscommunicatie een modegril is. In 2 wordt, in het kader van de 'productie', stilgestaan bij het merkwaardige gegeven dat letterenstudenten geen warm onthaal krijgen in het bedrijfsleven. In 3 zal ik in het kader van de 'analyse' met een tekstvoorbeeld gevaarlijk dicht bij het veelkoppige monster van de praktijk komen. (Scylla was overigens een zeenimf; dat klinkt veel aantrekkelijker.) Daarna laveer ik in 4 rakelings langs de draaikolk van de theorie. En wanneer mijn oren weer volledig openstaan voor de werkelijkheid hoop ik in 5 nog aan te geven dat Mercurius meer is dan de god van de handel.

1. Bedrijfscommunicatie als modegril?

De organisatoren van deze dag hebben een gelukkige hand gehad in de keuze van het thema. De meeste letterenfaculteiten proberen hun domein via vrije studierichtingen te verbreden, onder verwijzing naar beroepsperspectieven bij de overheid en het bedrijfsleven: de letterenstudent als toekomstige communicatieconsulent. Maar is dit geen modegril, geen rare sprong van in het nauw gebrachte Muzen? Het heeft er alle schijn van wanneer men rapporten leest over 'letteren en bedrijfsleven'.

In 1986 heeft het bureau Twijnstra en Gudde in opdracht van de Rijksuniversiteit van Leiden een onderzoek verricht naar het arbeidsmarktperspectief voor letterenstudenten. Het resultaat was zeer teleurstellend. Letterenstudenten hebben bij het bedrijfsleven totaal geen imago. De reacties van bedrijfsfunctionarissen kunnen samengevat worden met: "Schoenmaker, blijf bij je leest." Wel heeft het bedrijfsleven behoefte aan medewerkers die een bijzondere vaardigheid hebben in het gebruik van de Nederlandse taal, of blijk geven van een groot communicatief vermogen. Het bedrijfsleven blijkt de voorkeur te geven aan een 'toepassingsgerichte generalist'. Maar wat dat is, wordt niet duidelijk.

Twee jaar daarvoor, in 1984, is een soortgelijk rapport gepubliceerd door de Academische Raad en het V.N.O. Ook in dit rapport waren al soortgelijke geluiden te beluisteren. Toch is er wel een lichtpuntje. In dit rapport staan ook enkele arbeidsmarktgegevens. Hieruit blijkt o.a. het volgende. Bij Shell-Nederland hebben slechts 4 van de 2300 academisch gevormde medewerkers een letterenopleiding gehad; bij Shell-Engeland echter hebben veel meer letterenstudenten emplooi gevonden: 257 op 3400 academici. Het is natuurlijk de vraag of deze medewerkers (voornamelijk historici) nog iets met hun studie doen. Waarschijnlijk worden zij als toepassingsgerichte generalisten op andere plaatsen ingezet dan waarvoor ze zijn opgeleid. Maar hierover zijn geen gegevens bekend.

Mijns inziens kunnen we aan het gevaar van een modegril ontkomen wanneer het accent niet ligt op Letteren, maar wanneer er een opleiding WO-HBO komt waarin enkele onderdelen van Letteren (tekstwetenschap, taalbeheersing) een zelfde gewicht krijgen als bedrijfskunde, bestuurskunde, informatica, audiovisuele communicatie en vreemde-talenonderwijs. Letteren moet in deze opzet geen dominante plaats innemen, maar inspelen op vragen van het bedrijfsleven. Pas dan kan er werkelijk contact komen tussen Mercurius en de Muzen.

Uiteraard kan ik deze stelling niet bewijzen. Wel kan met een voorbeeld worden aangegeven wat er fout kan gaan, wanneer er geen contact is. In februari van dit jaar werd het volgende bericht in de krant gepubliceerd: De Ministerraad heeft op voorstel van staatssecretaris Dees een ontwerpbesluit aangenomen om bijsluiters beter leesbaar te maken: aan de patiënt moet duidelijk gemaakt worden hoe een geneesmiddel dient te worden gebruikt, wat de werking ervan is, en de eventuele bijwerking. - Dit lijkt nieuws, maar is het niet. Al in het Staatsblad van 1975 (nr. 557) is een Koninklijk Besluit gepubliceerd waarin staat dat de patiënt inlichtingen moet krijgen over het voorgeschreven geneesmiddel. Elke communicatieconsulent had toen al kunnen aangeven dat de inlichtingen niet worden verstrekt via de bijsluiters die door de fabrikant

worden geleverd. Deze zijn immers onleesbaar voor de leek. Wanneer indertijd farmaceuten en apothekers letteren-mensen hadden ingeschakeld, hadden patiënten niet zo lang behoeven te wachten op het effectueren van een K.B. En wanneer er nu geen communicatie-consulenten bij betrokken worden, is de kans groot dat men onvoldoende profiteert van het onderzoek naar tekstbegrip.

## 2. Het nut van Letteren

Het feit dat afgestudeerden in de letteren geen warm onthaal vinden bij Mercurius, werpt een merkwaardig licht op bedrijfsmatige kosten-baten analyses. Het schrijven van teksten kost veel tijd en geld. Van letterenstudenten mag men in ieder geval verwachten dat zij zicht hebben op communicatieprocessen en daardoor beter en sneller teksten kunnen produceren. Nu is het bijzonder moeilijk om enigszins betrouwbare gegevens boven tafel te krijgen over kosten-aspecten. Bedrijfsfunctionarissen kunnen zelden antwoord geven op vragen als: Wat kost nu de afhandeling van deze brief? Hoeveel geld moet er worden vrijgemaakt voor het schrijven van dit jaarverslag? Is bij de opdracht voor het maken van deze gebruiksaanwijzing rekening gehouden met normen voor prijs-prestatieverhoudingen?

Wel heb ik enkele gegevens kunnen verkrijgen over de kosten van overheidspublikaties in de regio Tilburg (zie Renkema, 1982). In 1981 verscheen een serie rapporten onder de titel 'Distributie Planologisch Onderzoek'. Hierin staat aangegeven op welke plaatsen in de regio Tilburg te veel of te weinig winkels staan. Tot nu toe is echter onduidelijk wat het nut is van deze serie rapporten. De overheid kan namelijk geen winkels sluiten of verplaatsen. Wellicht kan de Kamer van Koophandel deze gegevens gebruiken, maar hierover is, voor zover ik kon nagaan, nog niets bekend. Wat wel bekend is - en dit is een uitzondering - dat zijn de kosten van deze rapporten: f 700.000,--. Ik wil u niet verleiden tot fantasieën over betere bestedingen (startsubsidies voor adviesbureaus in schriftelijke communicatie). Ik ga door tot één miljoen met de notaserie 'Openlucht recreatie', die f.300.000,-- heeft gekost. Onderwerp: gewenste ontwikkelingen voor de openlucht recreatie in Midden-Brabant. Doel: inspraak van belanghebbenden (de Efteling, waterleidingmaatschappijen, ruitersportvereniging enz.). Oordeel van lezers uit de doelgroepen: 'Geen doorkomen aan; ik kan niet vinden wat ik zoek.' De meeste lezers kwamen niet verder dan de samenvatting. Dan had - achteraf - volstaan kunnen worden met een veel goedkoper, algemeen rapport.

Deze opmerkingen klinken misschien ietwat gechargeerd. Men zou kunnen tegenwerpen dat het bedrijfsleven niet zo met geld omspringt. Toch is het opvallend dat in het bedrijfsleven wel

zorgvuldige afwegingen worden gemaakt bij de produktie van artikelen en apparatuur, maar dat zo'n kosten-baten benadering zich niet of nauwelijks uitstrekt tot de produktie van brieven, jaarverslagen en gebruiksaanwijzingen, om nog maar te zwijgen van interne documentatie. Als bijvoorbeeld gebruiksaanwijzingen effectiever geschreven worden, gaan de kosten omlaag. Als ze sneller begrepen worden, draagt dit bij tot een beter imago bij de klant, en bij de leverancier die dan geen extra uitleg hoeft te geven.

### 3. Een praktijkvoorbeeld

Na de opmerkingen over opleiding en produktie, nu de analyse. Graag wil ik u lastig vallen met een in veler ogen misschien triviaal voorbeeld: een gebruiksaanwijzing voor een strijkijs. De tekstsoort gebruiksaanwijzing is gekozen vanwege de veelgehoorde klacht dat teksten van dit type onnodig ingewikkeld zijn. Ik heb mij tot één willekeurige tekst beperkt; het opsommen van voorbeelden uit verschillende teksten zou de indruk kunnen wekken dat het alleen gaat om uitzonderlijke verschijnselen. Bij het zoeken naar een tekst heb ik me laten leiden door de volgende overwegingen: de tekst moet niet te veel vertaalfouten bevatten; de tekst moet gaan over een bekend onderwerp of een eenvoudig apparaat, opdat eventuele begripsproblemen zonder hulp van deskundigen kunnen worden opgelost.

Op de volgende pagina's vindt u de tekst en een herschreven versie, naar aanleiding van problemen met de originele tekst<sup>1</sup>. Voordat we enkele aspecten van deze twee teksten gaan analyseren nog enkele opmerkingen.

1. De herschrijving bevat nog een aantal fouten en onduidelijkheden. Nader overleg met de leverancier bleek noodzakelijk.
2. Een bespreking van typografische hulpmiddelen blijkt hier achterwege. De oorspronkelijke tekst werkt met afbeeldingen, verschillende lettertypen, symbolen en kleuren. In de herschrijving is alleen iets veranderd aan de tekst.
3. Niet alle informatie is weergegeven in de herschrijving. De originele tekst is bedoeld voor drie typen apparaten. In de herschreven versie gaat het alleen om type PV43.
4. Aan de kennelijke fouten in de originele tekst wordt

---

<sup>1</sup>De tekst is afkomstig uit de meertalige gebruiksaanwijzing Braun PV4/PV41/PV43/PV44. Cod. 4378354. Bij deze tekst behoort een uitvouwblad met afbeeldingen en een strijktafel. De cijfers en letters tussen haakjes verwijzen naar de afbeeldingen.

stilzwijgend voorbijgegaan, bijvoorbeeld de verwijzing naar het typeplaatje met technische gegevens, terwijl op het apparaat geen typeplaatje is te vinden.

Originele tekst

**Belangrijk**

Lees eerst zorgvuldig de gebruiksaanwijzing, voordat u dit apparaat gaat gebruiken.

Haal steeds de steker uit het stopcontact voordat u het strijkijzer met water vult. Trek daarbij aan de steker en nimmer aan het snoer. De strijkzool wordt zeer heet en bij aanraking kunnen brandwonden ontstaan.

Houd het strijkijzer daarom buiten het bereik van kinderen. Controleer regelmatig of het apparaat is ingeschakeld en haal de steker uit het stopcontact zodra u de kamer verlaat, ook al is het maar voor even.

Het strijkijzer nooit in water onderdompelen. Voorzorg, dat het snoer met hete strijkzool in aanraking komt. Controleer het snoer regelmatig op mogelijke beschadigingen. Wanneer het strijkijzer is beschadigd, gebruik het dan niet, maar zend het direct of via uw winkelier naar Braun.

Sluit uw Braun strijkijzer alleen aan op wisselspanning ( ) en controleer of de spanning aangegeven op het typeplaatje overeenkomt met die van het lichtnet.

**Technische gegevens**

Spanning/vermogen: Zie het typeplaatje.

Inhoud watertank: 250 cm<sup>3</sup>

**Braun stoomstrijkijzer**

Met de Braun stoomstrijkijzer strijkt u gemakkelijk en snel. De stoom uit de 71 stoomgaatjes dringt in het strijkgoed door en verschaft het de voor het strijken juiste vochtigheid. Bovendien weegt het strijkijzer zeer weinig waardoor het gemakkelijk strijken is. Met de spitse strijkzool bereikt u de lastigste plekken, rondom knopen of langsluitingen.

1. Temperatuurregelaar. Voor het instellen van de voor de desbetreffende stofsoort juiste temperatuur.

4. Stoomdoseerknop. Voor het instellen van de hoeveelheid stoom, afhankelijk van de stofsoort.

5. Stoomstootknop. Voor een extra stoomstoot die diep in het strijkgoed doordringt om hardnekkige kreukels, kragen of manchetten glad te strijken. De stoomstootknop kan alleen worden bediend, wanneer de temperatuurregelaar 1. in het stoomstootbereik is ingesteld. Bovendien wordt het zelfreinigingssysteem geactiveerd.

6. Sproeiknop. Voor het invochtigen van strijkgoed tijdens het droogstrijken of strijken met stoom.

3. Sproeier.

2. Vulopening. Voor het in- of uitgieten van water.

10. Indikatie waterstand.  
Voor het controleren van de waterstand in de tank.

11. Maatbeker.

7. Kontrolelampje. Brandt wanneer het strijkijzer op temperatuur komt.

8. Snoeropwikkeling.

Uitsluitend voor PV41, PV43, PV44

14. Antikleef-snelstrijkzool. Hiermee glijdt het strijkijzer nóg soepeler over iedere stofsoort, zonder dat de stof aan de strijkzool kan plakken.

Uitsluitend voor PV41

9. Standaard wandhouder. Om het strijkijzer in te zetten of om het op te bergen (aan de muur, in een kast enz.).

12. Schroeven en pluggen.

13. Ter bevestiging van de wandhouder.


Alleen voor de PV44


Een waarschuwingssignaal klinkt en het strijkijzer schakelt automatisch uit als:


-het strijkijzer met de strijkzool  $\pm$  30 seconden op dezelfde plaats staat,  
-het ijzer  $\pm$  10 minuten recht op staat.

Het waarschuwingssignaal stopt en het strijkijzer schakelt automatisch in zodra het strijkijzer wordt bewogen.

Symbolen:

 Controle doseer bare stoom

 Stoom

 Stoomstoot

Vullen met water

U kunt gewoon leidingwater met een hardheid van maximaal 17 DH gebruiken (Frankrijk: 30° Franse graden hardheid).

Indien uw leidingwater harder is dan 17 DH, dan dient u het volgende te doen:

-Gebruik dan gefiltreerd water (filters voor leidingwater die tevens kalk verwijderen zijn in de handel verkrijgbaar).


-Meng 1 deel hard water met 1 deel gedemineraliseerd water, verkrijgbaar bij drogist en apotheek (dus de tank voor de helft met hard water en de helft met gedemineraliseerd water vullen).

Om te voorkomen dat het water gaat druppelen nooit uitsluitend gedistilleerd water gebruiken.

Belangrijk: Gebruik nooit gedistilleerd water voor accu's.

Bij het waterleidingbedrijf kunt u informeren naar de hardheid van uw leidingwater.

Alvorens u het strijkijzer vult dient u de steker uit het stopkontakt te halen.

-Stoomdoseerknop 4. op  draaien.

-Strijkijzer recht op plaatsen (f).

-Met de maatbeker 11. water in de vulopening 2. gieten (a). (2 maatbekers = 1 vulling).

Aan de waterstandindicatie 10. kunt u de waterstand in de tank ook tijdens het strijken

aflezen.

**Gebruik voor de eerste keer:**

Voordat u het strijkijzer voor de eerste keer in gebruik neemt, dient u het strijkijzer met de temperatuurregelaar in het "stoomstoot"-bereik ingeschakeld warm te laten worden. (De watertank moet zijn gevuld met water.)

Druk vervolgens knop 5. voor de stoomstoot een paar maal in om de stoomkamer te aktiveren. (Zie ook "Zelfreinigingssysteem" hieronder.)

**Temperatuur instellen**

Wanneer het strijkijzer met water is gevuld, steekt u de steker in het stopkontakt. Zodra het indicatie-lampje 7. uitgaat, heeft het strijkijzer de ingestelde temperatuur bereikt. Om morsen te voorkomen plaatst u het strijkijzer gedurende het opwarmen recht op (f) en laat u de stoomregelaar 4. op .> staan (bij het strijken buiten het stoombereik blijft de stoomregelaar 4. eveneens op .> staan).

Om iedere stofsoort bij de juiste temperatuur te kunnen strijken, handelt u als volgt: Sorteert eerst het strijkgoed (synthetische vezels, zijde, wol, katoen, linnen, enz.).

De meeste stofsoorten zijn voorzien van de volgende symbolen:

.> ..> ...>

Op de temperatuurregelaar 1.

vindt u eveneens symbolen en wel:

min.ingeschakeld, maar niet heet genoeg om mee te strijken  
 .synthetische vezels  
 ..zijde/wol  
 ...katoen/linnen  
 max.linnen

Kies de temperatuur aan de hand van deze symbolen. Begin met de laagste temperatuur (bv. synthetische vezels) en ga dan over op stofsoorten waarvoor een hogere strijktemperatuur (bv. katoen, linnen) is vereist.

**Zelfreinigingssysteem**

Belangrijk. Gewoon leidingwater bevat kalk en andere stoffen. Uw Braun stoomstrijkijzer is voorzien van een zg. zelfreinigingssysteem dat door de stoomstoot 5. wordt geactiveerd.

Activeer telkens nadat u met stoom hebt gestreken het zelfreinigingssysteem, zoals hieronder is beschreven.

-Het strijkijzer is gevuld met water en ingeschakeld, de stoomdoserknop 4. staat op .> en de temperatuurregelaar 1. is ingesteld binnen het stoomstoot-bereik.

-Het strijkijzer horizontaal houden (niet boven strijkgoed) en de stoomstootknop 5. enige malen (3/4 maal) gebruiken met tussenpozen van  $\pm$  5 seconden.

Activeer telkens nadat u met stoom hebt gestreken het zelfreinigingssysteem, zoals hierboven is beschreven. Dit systeem houdt het strijkijzer vrij van kalkaanslag die de



werking nadelig zou kunnen beïnvloeden.

#### **Met stoom strijken**

Aan de hand van de strijktabel kunt u vaststellen of de stofsoort die u wilt strijken ook met stoom gestreken kan worden. Er wordt alleen stoom gevormd, wanneer de temperatuurregelaar 1. in stoombereik (b) is ingesteld. Wanneer u bij lagere temperaturen met stoom zou strijken, zouden zich druppels kunnen vormen. Mocht dat het geval zijn, dan draait u de stoomregelaar 4. een beetje lager om de stoomhoeveelheid te reduceren.

De stoomvorming wordt automatisch onderbroken, wanneer het strijkijzer rechttop wordt neergezet (f, h). Wanneer u met stoom wilt strijken, handelt u als volgt:

Temperatuurregelaar 1. op de gewenste temperatuur binnen stoombereik (...) zetten en wachten totdat de ingestelde temperatuur is bereikt.

Stoomhoeveelheid. Stel de voor ieder stuk strijkgoed benodigde hoeveelheid stoom in met de stoomregelaar 4. (zie strijktabel): 1 = minimum, 8 = maximum.

Stoomstoot. Binnen "stoomstoot"-bereik (b) van de temperatuurregelaar 1. kan bovendien de stoomstootknop 5. worden bediend voor hardnekkige kreukels, kragen, manchetten e.d.

Druk op de knop van de stoomstoot met tussenpozen van + 5 sec. en herhaal dit enkele keren.

Invochten. De sproeiknop 6. kan bij iedere temperatuur voor het invochten van het strijkgoed worden bediend (d).

Belangrijk. Tijdens strijkpauzes het strijkijzer steeds rechttop neerzetten (f, h).

#### **Droog strijken**

Stoomregelaar 4. op .> zetten (c). De sproeiknop 6. kan bij iedere temperatuur voor het invochten van het strijkgoed worden bediend (de watertank moet gevuld zijn met water). Als u strijkt binnen het stoomstootbereik (b) van de temperatuurregelaar 1. kan de stoomstootknop 5. worden bediend (de watertank moet gevuld zijn met water).

#### **Opbergen en onderhoud**

Na gebruik haalt u steeds de steker uit het stopcontact. Zet de temperatuurregelaar 1. op "min." en de stoomregelaar 4. op .>. Leeg eerst de watertank voordat u het strijkijzer opbergt. Houd het ijzer met de watertankopening gericht boven de wasbak (e) tot het leeg is en schud dan nog 1 of 2 maal. Op deze manier heeft u iedere keer als u strijkt fris water. Het snoer kan eenvoudig achter op het

strijkijzer worden gewikkeld  
8. U kunt het met de klemmen  
vastklemmen.

U dient uw Braun stoom-  
strijkijzer op een droge  
plaats op te bergen. Zet het  
steeds rechtop neer (f, h)-  
niet op de strijkzool.  
Vlekken op de strijkzool 14.  
kunt u met azijnwater (1  
deel azijn, 2 delen water)  
verwijderen.

### Herschrijving

#### **Belangrijk**

Lees eerst zorgvuldig  
de z e  
gebruiksaanwijzing  
voordat u het  
stoomstrijkijzer in  
gebruik neemt. U zult  
dan de talrijke  
mogelijkheden van dit  
apparaat beter kunnen  
benutten, en er  
langer plezier van  
hebben. Let vooral op  
de waarschuwingen aan  
het einde.

Dit strijkijzer kan  
zonder problemen  
worden aangesloten op  
het Nederlandse  
electriciteitsnet.  
Wanneer u het  
apparaat meeneemt  
naar het buitenland,  
kan het alleen  
gebruikt worden bij  
een wisselspanning  
van 220 Volt.

Steek pas de stekker  
in het stopcontact  
nadat u het  
strijkijzer hebt  
gevuld met water. U

krijgt nu eerst uitleg over de  
bediening en over het vullen  
van het strijkijzer. De  
cijfers en letters verwijzen  
naar de afbeeldingen.

#### **Bediening**

Temperatuurregelaar (nummer  
1). Met deze knop kunt u de  
juiste temperatuur instellen.  
De mogelijkheden staan  
aangegeven op de bijgevoegde  
strijktabel. Het controle-  
lampje 7 brandt wanneer het  
strijkijzer op temperatuur  
komt, en gaat uit wanneer de  
aangegeven temperatuur is  
bereikt.

Stoomregelaar (nummer 4).  
Met deze knop kunt u de  
stoomtoevoer regelen voor het  
strijken van katoen en linnen.  
De mogelijkheden staan  
aangegeven op de bijgevoegde  
strijktabel. Er wordt geen  
stoom gevormd wanneer het  
strijkijzer rechtop staat.  
Wanneer de stoom overgaat in  
druppels moet u de

stoomregelaar lager zetten.

Stoomstootknop (nummer 5, de knop met de rode stip). Deze knop kan alleen gebruikt worden wanneer de temperatuurregelaar (1) in het bereik van de rode streep staat. U kunt dan met deze knop een stoomstoot geven met tussenpozen van  $\pm$  vijf seconden - voor het gladstrijken van hardnekkige kreukels.

Sproeiknop (nummer 6, de knop met de blauwe stip). Wanneer u strijkgoed wilt bevochtigen, kunt u met deze knop water uit de sproeier (3) laten komen.

#### Vullen met water

Via vulopening (2) kan het strijkijzer gevuld worden met de maatbeker (11). Door het venster aan de achterkant (10) kunt u zien hoeveel water er in de tank zit. De inhoud ervan is een kwart liter, d.w.z.: precies twee maatbekers vol.

Dit apparaat gaat langer mee wanneer leidingwater wordt gebruikt dat niet te hard is. Op het kaartje hieronder staat aangegeven in welke streken van Nederland het water te hard is. Wanneer u in het witte gedeelte woont, kunt u gewoon leidingwater gebruiken.

Wanneer u in één van de grijze gedeelten woont, moet u:

- g e f i l t r e e r d  
leidingwater nemen

(een filter voor leidingwater is verkrijgbaar bij uw leverancier);

- één maatbeker leidingwater nemen en één maatbeker gedestilleerd water (ver verkrijgbaar bij drogist of apotheek). Gebruik nooit alleen gedestilleerd water; dan kan de stoom overgaan in druppels. Gebruik nooit gedestilleerd water dat bestemd is voor accu's.

Voordat u het strijkijzer met water vult moet u:

- er zeker van zijn dat de stekker uit het stopcontact is;
- de stoomregelaar (4) op <. > zetten;
- het strijkijzer rechtop plaatsen (zie afbeelding f hiernaast).

#### In gebruik nemen

Na de volgende handelingen is het strijkijzer klaar voor gebruik:

1. Vul het strijkijzer met de maatbeker.
2. Laat het strijkijzer rechtop staan tot handeling 4 (om morsen te voorkomen).
3. Steek de stekker in het stopcontact.
4. Zet de stoomregelaar op <. >.
5. Draai de temperatuurregelaar (1) in het bereik van de rode streep en wacht tot het controlelampje uitgaat.
6. Druk enkele malen op de stoomstootknop om de stoomkamer te activeren.
7. Stel nu de juiste temperatuur in.

Advies: Sorteert eerst het

strijkgoed op de vereiste temperatuur. De meeste stofsoorten zijn voorzien van de symbolen <.>, <..> en <...> die ook op de temperatuurregelaar staan aangegeven. Begin met de laagste temperatuur, en ga dan over op stofsoorten waarvoor een hogere temperatuur is vereist. Zo voorkomt u hinderlijk heen en weer schakelen.

#### Onderhoud

Kalkaanslag. Zet na het gebruik de stoomregelaar (4) op <.> en de temperatuurregelaar (1) in het bereik van de rode streep. Houd het strijkijzer buiten het bereik van het strijkgoed en druk dan een paar maal op de stoomstookknop (5) om de stoomkamer nogmaals te activeren. Door deze knop wordt namelijk ook h e t z g . zelfreinigingssysteem geactiveerd. Op deze manier houdt u het apparaat vrij van kalkaanslag.

Vlekken. Tijdens het strijken kunnen er vlekken komen op de strijkzool (14). Deze kunt u verwijderen met azijnwater (één deel azijn en twee delen water).

2. Giet het water uit het strijkijzer (afbeelding e) en schud nog een paar maal opdat er geen water in de tank achterblijft.

3. Rol het snoer achter op het strijkijzer (8).

4. Berg het strijkijzer weg op een droge plaats.

5. Zet het steeds rechtop neer (f, h).

#### Waarschuwingen

.Houd het strijkijzer buiten bereik van kinderen.

.De strijkzool wordt zeer heet en bij aanraking kunnen brandwonden ontstaan.

.Zet tijdens strijkpauzes het strijkijzer steeds rechtop.

.Dompel het strijkijzer nooit onder water.

.Haal de stekker uit het stopcontact voordat u het strijkijzer met water vult.

.Trek aan de stekker en nooit aan het snoer.

.Voorkom dat het snoer met hete voorwerpen of de hete strijkzool in aanraking komt.

.Controleer het snoer regelmatig op mogelijke beschadigingen.

W a n n e e r h e t strijkijzer is beschadigd, gebruik het dan niet, maar zend het direct of via uw winkelier naar de fabrikant.

#### Opbergen

1. Trek de stekker uit het stopcontact.

Uiteraard zijn andere herschrijvingen mogelijk, bijvoorbeeld: 'U hebt zojuist een Braun stoomstrijkijzer gekocht. Wij wensen u veel plezier met deze aanschaf. Dit strijkijzer is speciaal ontwikkeld om gemakkelijk en snel te strijken. De speciaal geconstrueerde 71 stoomgaatjes enz.' Met dit praktijkvoorbeeld wordt geen antwoord gegeven op de vraag welke mogelijke herschrijving de juiste is. Dit voorbeeld is bedoeld om de aandacht te vestigen op een aantal grondregels bij het opstellen of verbeteren van gebruiksaanwijzingen.

Het zou te veel ruimte vergen om alle verschillen tussen de originele en de herschreven versie op te sommen. Aan de hand van de eerste zinnen hoop ik aan te tonen dat elke verandering, hoe klein ook, gemotiveerd is.

Neem de drie veranderingen in de eerste zin. Het woordje 'de' is veranderd in 'deze' om de verwijzing te concretiseren. Het woord 'apparaat' is veranderd in 'stoomstrijkijzer' omdat een specifiekere woord vaak gemakkelijker is dan een algemeen woord. De formulering 'gaat gebruiken' is veranderd in 'in gebruik neemt', omdat 'gaat gebruiken' ambigu is. (Het kan ook betekenen: lees deze gebruiksaanwijzing elke keer, voordat u het strijkijzer gaat gebruiken.) Het woord 'steker' uit de tweede zin vindt u in de herschreven versie (op een andere plaats in de tekst) terug als 'stekker', omdat dit laatste woord meer aansluit bij het gangbare taalgebruik. Daarom ook komt 'nimmer' in de derde zin als 'nooit' terug in de herschreven versie.

Ook elke weglating of toevoeging kan gemotiveerd worden. Bijvoorbeeld: het weglaten van de mededeling over het zelfreinigingssysteem bij de uitleg van de stoomstootknop (5). Deze passage heeft op deze plaats weinig informatieve waarde. Met een toevoeging bij de uitleg van deze knop, namelijk dat men met tussenpozen van ongeveer vijf seconden, dient te geven, wordt de uitleg helderder.

Uiteraard kan men twisten over de juistheid van de honderd en één 'verbeteringen', maar belangrijker lijkt mij de vraag volgens welke grondregels de wijzigingen zijn aangebracht. Of anders geformuleerd: is het (her)schrijven alleen een ambacht dat op basis van intuïtie wordt uitgevoerd, of is er een regelsysteem op de stellen op grond waarvan een communicatieconsulent tekstschrijvers kan adviseren? Van de praktijk nu naar de theorie.

#### 4. Aanzet tot een regelsysteem

Voor het formuleren van enkele regels zoek ik aansluiting bij een benadering van taalgebruik in termen van beginselen en maximen of grondregels. Zie hierover Grice (1975) en Leech (1983). De belangrijkste wijzigingen in de originele versie kunnen overzichtelijk worden beschreven met behulp van het doelmatigheidsbeginsel en de daarbijhorende maximen.

##### Doelmatigheidsbeginsel

- Zorg dat de lezer met zo min mogelijk inspanning de tekst kan verwerken.

##### Maximen van motivatie

- Zorg dat de lezer weet waarom hij een bepaalde tekst (passage) moet lezen.
- Sluit aan bij voorkennis en leeservaring van de lezer.

##### Maxime van volgorde

- Presenteer de informatie in de volgorde waarin die door de lezer moet verwerkt worden.

##### Maximen van eenduidigheid

- Streef per tekst één doel na.
- Zorg dat zinnen en woorden niet voor meer dan één uitleg vatbaar zijn.

Gelet op de discussie over andere beginselen in taalgebruik - het samenwerkingsbeginsel en het beleefdheidsbeginsel - en de bijbehorende maximen (zie o.a. Renkema 1987a) moeten nog enkele kanttekeningen worden geplaatst. Hier is gekozen voor het beginsel van doelmatigheid omdat het bij bedrijfscommunicatie vooral gaat om efficiëntie en effectiviteit. Uiteraard spelen ook samenwerking en beleefdheid een rol, maar deze zijn niet kenmerkend voor dit type communicatie. Men kan aspecten van de hier geformuleerde maximen terugvinden in de maximen van Grice. Bijvoorbeeld 'vermijd dubbelzinnigheid' in de tweede maxime van eenduidigheid, of 'wees ordelijk' in de maxime van volgorde. In de hier gepresenteerde maximen is echter geprobeerd vooral die aspecten te belichten die van belang zijn voor een efficiënte en effectieve informatie-overdracht.

Hoe werken nu deze maximen bij het herschrijven van een niet optimaal doelmatige tekst? Bij elke maxime enkele voorbeelden. Op grond van de eerste maxime van motivatie is aan het begin van de herschreven tekst een zin toegevoegd over het 'benutten van de talrijke mogelijkheden'. Hierdoor wordt de lezer gestimuleerd om de gehele tekst te lezen. Waar mogelijk zijn in

de tekst motiverende opmerkingen toegevoegd. Bijvoorbeeld: 'Begin met de laagste temperatuur (...). Zo voorkomt u hinderlijk heen en weer schakelen.'

Deze eerste maxime van motivatie alleen zal nog weinig effect sorteren bij informatie-overdracht wanneer de tekst niet aansluit bij de voorkennis en de leeservaring van de lezer (de tweede maxime van motivatie). Vandaar dat in de herschreven versie niet gesproken wordt over 'DH' maar alleen over de 'hardheid' van het water. Een zin als 'Aan de waterstand-indicatie kunt u de waterstand in de tank ook tijdens het strijken aflezen' kan demotiverend werken, omdat deze formulering afwijkt van het taalgebruik waarop de leeservaring van de 'gemiddelde' lezer is gebaseerd. Vandaar de herformulering 'Door het venster aan de achterkant kunt u zien hoeveel water er in de tank zit.'

Bij de maxime van volgorde gaat het vooral om de structuur van de hele tekst. In de herschrijving is de informatie na de opmerkingen over 'bediening' en 'vullen met water' geordend in de meer gebruikersvriendelijke volgorde: in gebruik nemen-onderhoud - opbergen. Deze maxime werkt ook door op het niveau van de paragraaf en de alinea. Bij de uitleg over de bediening worden niet alle knoppen uitgelegd. Alle informatie die betrekking heeft op het 'vullen met water' is onder dat hoofdje opgenomen in de volgende paragraaf. Een voorbeeld van volgordeverandering op alineaniveau treft men aan in de slotpassage 'Waarschuwingen'. Hier zijn de negen waarschuwingen gegroepeerd volgens de thema's 'gevaar' (1 t/m 3), 'water' (4, 5), 'snoer' (6, 7, 8) met een slotopmerking over 'reparatie' (9).

De toepassing van de eerste maxime van eenduidigheid heeft bij deze gebruiksaanwijzing geleid tot het schrappen van passages die eerder thuishoren in een reclametekst, bijvoorbeeld het gedeelte over de '71 stoomgaatjes' en over de 'spitse strijkzool'. Op grond van deze maxime zijn ook de passages over het 'zelfreinigingssysteem' en 'strijkmethoden' beknopter weergegeven of geschrapt. Deze passages passen eerder in een tekst die als doel heeft informatie te geven over de werking van het apparaat of over strijken in het algemeen. In de herschrijving is het accent komen te liggen op het eigenlijke doel van de gebruiksaanwijzing: informatie geven over de manier waarop dit apparaat moet worden gebruikt.

De tweede maxime van eenduidigheid, dat zinnen en woorden niet voor meer dan één uitleg vatbaar zijn, is o.a. toegepast op de zin: 'Gebruik nooit gedestilleerd water voor accu's'. In de herschrijving is deze zin zo geformuleerd dat de interpretatie 'geen gedestilleerd water in accu's gieten' vermeden wordt. Op

woordniveau is o.a. de terminologie 'stoomdoseerknop-stroomregelaar' geharmoniseerd omdat het om dezelfde knop gaat, en is het woord 'gedemineraliseerd' geschrapt, omdat hier 'gedestilleerd' werd bedoeld.

Tot zover de toepassing van het doelmatigheidsbeginsel en de bijbehorende maximen, waarmee alle belangrijke wijzigingen in de hier gebruikte voorbeeldtekst kunnen worden verantwoord. Door deze benadering wordt het schrijven of herschrijven van een gebruiksaanwijzing of een tekst van een ander type meer dan een oncontroleerbare 'musische' vaardigheid. Met de hier gepresenteerd maximen hoop ik een kader te hebben gepresenteerd voor een zinvolle discussie over bedrijfscommunicatie.

#### 5. Mercurius of Hermes?

Ter afsluiting nog enige uitleg bij mijn opmerking aan het begin, dat Mercurius meer is dan de god van de handel. In de mythologie worden aan deze Romeinse god ook eigenschappen van de Griekse god Hermes toegeschreven. Hermes staat in feite voor alles waarbij behendigheid is vereist. Hermes was in Homerus ook de boodschapper van Zeus, dus degene die informatie overdraagt. Wij zouden nu zeggen: de voorlichter, de P.R.-functionaris. Hermes was ook de god van de letters en van het verkeer. Wij zouden nu zeggen: de god van degenen die zich met taalverkeer bezighouden, de communicatieconsulenten. En Hermes was bovenal de god van de uitlegkunde, die dan ook niet voor niets hermeneutiek heet.

Na het praktijkvoorbeeld met een herschrijving en een poging tot theoretische fundering spreek ik de wens uit dat Mercurius en de Muzeñ de Griekse godheid zullen ontmoeten op deze studiedag over analyse, produktie en opleiding inzake bedrijfscommunicatie.



Literatuur

- Letterenstudies en Bedrijfsleven. Rapport van een gespreksgroep Aansluiting Letterenstudies Bedrijfsleven. Academische Raad en Verbond van Nederlandse Ondernemingen, 1984.
- Het Arbeidsmarkt-perspectief voor Letterenstudenten. Deventer, Twijnstra Gudde, 1986.
- Renkema, J.  
1982 'Overheid, taalbeleid en tekstwetenschap' in: Overheidsbemoeienis, Opstellen ter gelegenheid van het elfde lustrum van de Katholieke Hogeschool te Tilburg. Deventer: Kluwer, 233-247. Ook verschenen in: C.J.M. Jansen en M.F. Steehouder (red.) Taalbeheersing in Artikelen. Leiden: Nijhoff 1984, 412-425.
- 1987a Tekst en Uitleg. Een inleiding in de tekstwetenschap. Dordrecht: Foris Publications.
- 1987b Schrijfwijzer. Handboek voor duidelijk taalgebruik. 's-Gravenhage: Staatsuitgeverij (negende druk).
- Grice, H.P.  
1975 'Logic and conversation'. In: P. Cole, J.L. Morgan (eds.) Syntax and Semantics, Vol. III. Speech acts New York: Academic Press 41-58.
- Leech, G.N.  
1983 Principles of Pragmatics, London: Longman.