

Computergestuurd schrijven

Een nieuwe generatie hulpmiddelen voor de auteur

Rijk Willemse, Tekstblad jaargang 5, 1998

Tijdens het schrijfproces biedt de computer voornamelijk hulp op het niveau van de woorden. Elke volwassen tekstverwerker heeft wel een module voor spellingcontrole die tijdens het schrijven kan worden aangeroepen om de tekst te controleren. Er zijn zelfs spellingcheckers die onmiddellijk controleren nadat een woord is ingetypt of het correct gespeld is. Ook op het zinsniveau bestaat sinds enige jaren ondersteuning tijdens het schrijven, in de vorm van modules voor grammatica- en stijlcontrole.

Kenmerkend voor deze ondersteuning is dat het gaat om de afwerking. De hulp betreft het laagste niveau van de tekst: Zijn de woorden wel goed gespeld? Zijn de zinnen wel grammaticaal correct? Is de gebruikte stijl wel uniform toegepast? Er is echter ook een grote potentiële markt voor geautomatiseerde ondersteuning tijdens de fase waarin de tekst ontworpen wordt.

Ondersteuning tijdens het hele schrijfproces

Voor ondersteuning tijdens de beginfase van het schrijfproces kan de auteur eigenlijk alleen maar terecht in de handboeken of bij bijvoorbeeld een cursus Planmatig en Doelgericht Schrijven. Hoe is de opbouw van een doelmatige tekst? Hoe moet de inhoud en de formulering optimaal afgestemd worden op de lezer? Welke onderdelen horen thuis in welke tekstsoort en in welke volgorde?

Weliswaar is deze kennis over de hogere tekstniveaus gedeeltelijk beschikbaar op de computer, in de vorm van expertsystemen die de auteur kan raadplegen. Toch moet de auteur het schrijfproces altijd onderbreken voor het zoeken van de gewenste informatie. De ervaring leert dat hier een drempel ligt die net zo groot is als de drempel om de benodigde informatie op te zoeken in een handboek.

Het probleem voor veel auteurs is daarbij niet alleen dat ze het schrijfproces moeten onderbreken voor het opzoeken van de informatie. Het gaat er vooral om dat ze niet precies weten waar en wat ze moeten zoeken. De auteur die precies weet wat hij moet opzoeken, heeft het betreffende schrijfprobleem eigenlijk al half opgelost: hij heeft het probleem geformuleerd en hoeft alleen de oplossing nog maar te vinden. Veel auteurs zijn tijdens het schrijfproces echter niet in staat om schrijfproblemen te herkennen en te omschrijven. Ze slaan dan vaak een ander pad in, of raken in het ergste geval in een schrijfblokkade.

Daarbij komt nog dat de problemen van een auteur vaak van een geheel andere aard zijn dan die van de lezer. Tijdens het schrijven van welke tekst dan ook zijn auteurs eerder gericht op hun eigen problemen: Hoe krijg ik mijn kennis en inzichten op papier? Terwijl de problemen die met de lezer te maken hebben naar de achtergrond gedrongen

worden: Hoe krijg ik mijn kennis en inzichten zo overzichtelijk en toegankelijk mogelijk op papier?

De computer als mentor

Eigenlijk zou je elke auteur een mentor toewensen die op de achtergrond, tijdens het schrijven, gerichte aanwijzingen geeft over de onderdelen en de opbouw van de tekst, over de formulering, de afstemming op de lezer en het doel van de tekst. De auteur schrijft dan, samen met zijn mentor, een tekst die niet alleen optimaal is afgestemd op de lezer en het doel. Hij leert ook gaandeweg de potentiële problemen van de lezer herkennen en hij leert hoe hij een tekst toegankelijk, samenhangend en lezergericht kan inrichten.

Omdat zo'n mentor uitstekend als computerprogramma uitgevoerd kan worden, is het eigenlijk verbazingwekkend dat er geen overvloed bestaat van programma's voor computergestuurd schrijven. En dat terwijl een computergestuurde schrijfhulp uitstekend voldoet aan de behoefte van organisaties en bedrijven om, binnen de huisstijl, strategische teksten van voortdurende hoge kwaliteit te leveren.

Hoe werkt de ideale schrijfhulp?

De ideale schrijfhulp helpt de auteur tijdens het schrijfproces. Nadat de auteur in zijn tekstverwerker de schrijfhulp voor het schrijven van zakenbrieven, memo's of rapporten heeft aangeroepen met één toetscombinatie, selecteert hij met behulp van keuzemenu's een tekstsoort en een stijl. Vervolgens leidt het programma de auteur tijdens het schrijven van de brief, het memo of het rapport, met praktische aanwijzingen door de benodigde brief-, memo- of rapportonderdelen.

Bij elk onderdeel van de tekst krijgt de schrijver tijdens het schrijven duidelijke instructies en aanwijzingen voor de inhoud, en tips voor de formulering van zinnen. Bovendien geeft het programma praktische aanwijzingen. Wanneer de auteur bijvoorbeeld een annuleringsbrief schrijft, krijgt hij bij het eerste onderdeel van de brief de suggestie om te verwijzen naar een telefoongesprek dat hij heeft gevoerd over de annulering van de order. Hij zal ontdekken dat zo'n telefoongesprek een wezenlijk onderdeel uitmaakt van de procedure waarbinnen de tekst fungeert, en zal (hopelijk) snel de telefoon pakken. Met één toetsindruk kan de auteur bovendien (help)informatie krijgen over de onderdelen van de tekst en over de verschillende fasen van het schrijfproces.

Wanneer de auteur alle onderdelen van de tekst heeft afgesloten, voegt het programma deze samen tot één document. Vervolgens kan de auteur de inhoud controleren, type- of spelfouten wegwerken en het uiterlijk verzorgen. Natuurlijk zal hij daarbij een beroep doen op de middelen die de tekstverwerker hiervoor heeft: spelling- en grammaticacontrole en opmaakfuncties.

Zonder tijdrovende naslagwerken of checklists achteraf, schrijft de auteur aan de hand van zijn computergestuurde mentor de tekst. Deze mentor voorkomt dat de auteur in de

valkuilen stapt die horen bij iedere specifieke tekstsoort. Hoe groot is bijvoorbeeld de kans dat de auteur van een ontslagbrief vergeet de lezer te wijzen op de bezwaarprocedure? Zonder de computergestuurde mentor is deze kans zeer groot. Zeker bij een verstoorde verhouding is het moeilijk je als auteur in de lezer te verplaatsten. Toch is de passage over de bezwaarprocedure in dit voorbeeld van wezenlijk belang voor de ontvangst van de brief en voor het imago van de organisatie.

Standaardisering zonder standaard teksten

Veel organisaties werken met standaard brieven, memo's en teksten. Dit levert op korte termijn vaak tijdwinst op. Op lange termijn blijkt dat er vaak extra communicatierondes noodzakelijk zijn om onduidelijkheden uit de weg te ruimen. Standaard teksten, of opnieuw gebruikte delen van oude teksten zijn immers vaak te algemeen of niet geschikt voor het gewenste specifieke doel. Zij worden ook vaak onmiddellijk als zodanig herkend door de lezer omdat ze de boodschap niet adequaat verwoorden of onsamenhangend zijn.

Met een schrijfhulp als mentor worden zulke teksten niet meer geproduceerd. Het resultaat is een tekst die optimaal is afgestemd op het doel en de lezer, een tekst die precies de onderdelen bevat die volgens de (communicatie)huisstijl noodzakelijk zijn. Zo bespaart een schrijfhulp tijd en geld, tijdens en na het schrijven. Bovendien versterken de strategisch opgebouwde teksten het imago van de organisatie omdat ze aan de standaard van optimale schriftelijke communicatie voldoen, zonder een gestandaardiseerde indruk te maken.