

University of Groningen

Zicht op interne communicatie

Vuijk, Willem

IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

Publication date:

1996

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

Citation for published version (APA):

Vuijk, W. (1996). *Zicht op interne communicatie: de functionaliteit van teksten*. s.n.

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

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.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.

Zicht op Interne Communicatie

RIJKSUNIVERSITEIT GRONINGEN

Zicht op Interne Communicatie

de functionaliteit van teksten

PROEFSCHRIFT

ter verkrijging van het doctoraat in de
Letteren
aan de Rijksuniversiteit Groningen
op gezag van de
Rector Magnificus, dr. F. van der Woude,
in het openbaar te verdedigen op
donderdag 7 november 1996
des namiddags te 2.45 uur

door
Willem Vuijk
geboren op 17 november 1958
te Rotterdam

Promotor: Prof. Dr. A.J.M. van der Geest

Inhoudsopgave

Voorwoord XI

1 Aanleiding tot het onderzoek 1

- 1.1 Het Groningse taalbeheersingsonderwijs en -onderzoek 1
- 1.2 Maatschappelijke ontwikkelingen en vragen 3
- 1.3 Het onderzoek naar communicatie in organisaties: achtergronden en eisen 4
- 1.4 Het onderzoek naar communicatie in organisaties: toespitsing op verbale communicatie 7
- 1.5 Het onderzoek naar communicatie in organisaties: een vooruitblik 8
- 1.6 De relatie tussen de twee uitwerkingen van het onderzoek naar interne communicatie 9

2 Organisaties en interne communicatie 11

- 2.1 Organisatiekundige theorieën en interne communicatie 11
 - 2.1.1 Rationaliteit in beslissingen 11
 - 2.1.2 Interne communicatie vanuit organisatiekundig perspectief 12
- 2.2 Onderzoek naar taalgebruik in organisaties 17
- 2.3 Communicatiediagnose 22
- 2.4 Ter afsluiting: de uitgangspositie voor het onderzoek 28

3 Diagnose van interne communicatie 31

- 3.1 Inleiding 31
- 3.2 Organisatiemodel en achterliggende grondslagen 32
 - 3.2.1 Het paradigma 32
 - 3.2.2 Het conceptueel organisatiemodel 32
- 3.3 Communicatie-analyse 37
 - 3.3.1 Informatie en communicatie 37
 - 3.3.2 Interne communicatie 40
 - 3.3.2.1 Communicatiesystemen 40
 - 3.3.2.2 Conceptueel model van interne communicatiesystemen 41
 - 3.3.2.3 Coördinatie en communicatiesystemen 45
 - 3.3.3 Conceptueel diagnosemodel voor interne communicatie 46

- 3.4 De normen 49
 - 3.4.1 Doelstellingen van de organisatie 49
 - 3.4.2 Normering door organisatieleden 49
 - 3.4.3 Normering vanuit organisatie- en communicatietheorie 50
 - 3.5 De diagnose 55
 - 3.5.1 Fasering 55
 - 3.5.2 De diagnosetechnieken en het diagnosesysteem 56
 - 3.5.2.1 Documentonderzoek 56
 - 3.5.2.2 Interviews 56
 - 3.5.2.3 De schriftelijke enquête 58
 - 3.5.2.4 Observatie 60
 - 3.6 Aanbevelingen 61
- 4 De communicatie(problemen) van drie organisaties 63**
- 4.1 Inleiding 63
 - 4.2 De politie-organisatie 64
 - 4.2.1 Algemene beschrijving van de organisatie 65
 - 4.2.2 De interne communicatie 69
 - 4.2.2.1 De vergaderstructuur 69
 - 4.2.2.2 Resultaten diagnose 71
 - 4.2.2.3 Aanbevelingen 75
 - 4.2.3 De interventie 76
 - 4.2.3.1 Uitwerking en implementatie van de aanbevelingen 76
 - 4.2.3.2 Externe factoren 78
 - 4.3 De produktie-organisatie 79
 - 4.3.1 Algemene beschrijving van de organisatie 80
 - 4.3.2 De interne communicatie 83
 - 4.3.2.1 Vergaderstructuur en parallelle media 84
 - 4.3.2.2 Resultaten diagnose 85
 - 4.3.2.3 Aanbevelingen 90
 - 4.3.3 De interventie 93
 - 4.3.3.1 Uitwerking en implementatie van de aanbevelingen 93
 - 4.3.3.2 Externe factoren 97
 - 4.4 De hoofdafdeling van een groot dienstverlenend bedrijf 98
 - 4.4.1 Algemene beschrijving van KN 98
 - 4.4.2 De interne communicatie 101
 - 4.4.2.1 Vergaderstructuur en parallelle media 102
 - 4.4.2.2 Resultaten diagnose 103
 - 4.4.2.3 Aanbevelingen 106
 - 4.4.3 De interventie 107
 - 4.4.3.1 Uitwerking en implementatie van de aanbevelingen 107
 - 4.4.3.2 Externe factoren 108

5	Communicatieproblemen als verwerkingsproblemen	111
5.1	Inleiding	111
5.2	Een voorbeeld: de tekst over helingbestrijding	113
5.2.1	De stappen in het communicatieproces	113
5.2.2	De inhoud van het concept-werkplan	116
5.3	Het communicatieproces en de verwerking van teksten	118
5.4	De intentie van de zender	123
5.4.1	Het achterhalen van zender-intenties	127
5.4.2	Afgeleide functies	129
5.5	Het cognitief systeem en het gebruik van kennis	130
5.5.1	Het cognitief systeem en de opslag van kennis	130
5.5.2	Gestructureerde kennis-opslag-modellen: schema's	133
5.5.3	Gestructureerde kennis-opslag-modellen: flexibel gebruik van schema's	136
5.6	De verwerking van teksten	140
5.6.1	Teksten	140
5.6.2	Teksten als basis voor de verwerking	141
5.6.3	De interpretatie van teksten	142
5.7	Expliciteren van beoogde tekstfuncties	143
6	Onderzoek naar de functie van teksten	147
6.1	Inleiding	147
6.2	De achtergrond van de tekstaanpassingen	148
6.3	De explicitering van de tekstfunctie	151
6.3.1	De tekstaanpassingen	151
6.3.2	Het realiseren van de tekstaanpassingen	153
6.4	Verwachtingen ten aanzien van het effect van de functie-aanduiders	154
6.5	Het onderzoek naar tekstbegrip	161
6.5.1	Tekstfunctionaliteit en tekstbegrip	161
6.5.2	De meting van tekstbegrip en tekstfunctionaliteit	164
6.6	De resultaten van het onderzoek	169
6.6.1	Presentatie onderzoeksresultaten	169
6.6.2	Tekst 1, werkplan 'fietsendiefstal'	173
6.6.3	Tekst 2, werkplan 'helingbestrijding'	178
6.6.4	Tekst 3, beleidspresentatie	183
6.6.5	Tekst 4, personeelsblad	194
6.6.6	Tekst 5, beleidstekst 'preventief onderhoud'	201
6.6.7	Tekst 6, beleidstekst 'uitbestedingen'	206
6.6.8	Tekst 7, beleidstekst 'informatiebeveiliging'	210
6.6.9	Tekst 8, beleidstekst 'functiewaarderingssysteem'	213
6.6.10	Tekst 9, beleidstekst 'aanpakplan ziekteverzuim'	217
6.7	Overzicht onderzoeksresultaten	220
6.7.1.	Inleiding	220
6.7.2	Weergave onderzoeksresultaten	222
6.7.3	Samenvatting onderzoeksresultaten	227

7	Resultaten van de nameting	229
7.1	Resultaten nameting politie-organisatie	229
7.2	Resultaten nameting productie-organisatie	232
7.3	Resultaten nameting hoofdafdeling van een groot dienstverlenend bedrijf	234
8	Conclusie en evaluatie van het onderzoek naar tekstfunctionaliteit	237
8.1	Weergave van de resultaten	237
8.2	Bespreking van de resultaten	242
8.3	Evaluatie van de onderzoeksresultaten	243
8.3.1	Evaluatie van het diagnosemodel	244
8.3.2	Evaluatie van de gebruikte theorie	246
8.3.3	Evaluatie van de onderzoeksmethode	247
8.3.4	Evaluatie vanuit toegepast perspectief	249
8.4	Tot besluit	251
	Bibliografie	253
	Bijlagen	259
Bijlage A	Conceptueel diagnosemodel, indicatoren en meetvragen	260
Bijlage B	Concept-werkplan helingbestrijding	278
Bijlage C	Meting werkplan helingbestrijding	284
Legenda Bijlagen D tot en met L		286
Bijlage D	Tekst 1, werkplan 'fietsendiefstal' politie-organisatie	287
Bijlage E	Tekst 2, werkplan 'helingbestrijding' politie-organisatie	289
Bijlage F	Tekst 3, beleidspresentatie productie-organisatie	291
Bijlage G	Tekst 4, personeelsblad productie-organisatie	296
Bijlage H	Tekst 5, beleidstekst 'preventief onderhoud' dienstverlenend bedrijf	399
Bijlage I	Tekst 6, beleidstekst 'uitbestedingen' dienstverlenend bedrijf	301
Bijlage J	Tekst 7, beleidstekst 'informatiebeveiliging' dienstverlenend bedrijf	303
Bijlage K	Tekst 8, beleidstekst 'functiewaarderingsysteem' productie-organisatie	305
Bijlage L	Tekst 9, beleidstekst 'aanpakplan ziekteverzuim' dienstverlenend bedrijf	307
Bijlage M	Leesbaarheidsformule Flesh-Douma	309
	Summary	311

Voorwoord

Graag had ik in dit voorwoord verteld hoe ik er toch toe gekomen ben zo'n fraai boek te schrijven over het leven en het werk van Bob Dylan. Eindelijk kon 's mans werk echt begrepen worden, dankzij een schier eindeloze reeks van tekstvergelijkingen, spitsvondige interpretaties en een grote kennis van het leven van deze *song and dance man*, een inzicht waartoe de auteur onder meer kon komen nadat De Dichter hem in vele gesprekken deelgenoot had gemaakt van zijn diepstgevoelde bedoelingen. Ook moest een afmattende reeks concerten bijgewoond worden, maar als het erom gaat de wetenschap te dienen, is geen inspanning te veel gevraagd. Uiteraard.

Maar dit boek gaat niet over Bob Dylan. Het gaat over interne communicatie. De 'schier eindeloze reeks tekstvergelijkingen' heeft in werkelijkheid betrekking op een negental teksten over onderwerpen als het functiewaarderingssysteem, helingbestrijding en preventief onderhoud. De interpretaties van deze teksten konden vastgesteld worden doordat bij een drietal organisaties het management en de andere medewerkers zo vriendelijk waren hun medewerking aan het onderzoek te verlenen. Of in dit boek grote vakkennis tentoon wordt gespreid? Het oordeel daarover laat ik graag aan de lezer.

Veel gesprekken zijn er wel gevoerd. In de eerste plaats met de promotor, prof. dr. A.J.M. van der Geest, hoogleraar Taalbeheersing met betrekking tot het Nederlands aan de RUG. Hoewel het onderwerp van dit proefschrift niet direct aansluit bij zijn eigen onderzoek (dat voornamelijk gericht is op de verwerving van taalvaardigheid), heeft hij mij vanaf het begin van mijn docentschap bij de Vakgroep Taal en Communicatie (voorheen Vakgroep Taalbeheersing) gestimuleerd tot het opzetten en uitvoeren van dissertatie-onderzoek met betrekking tot het thema interne communicatie. Ton was een geïnteresseerde, terzake kundige en uiterst joviale gesprekspartner, en, aan het einde van de rit, een goede begeleider bij het schrijven van het proefschrift. Hij heeft de verschillende versies van de tekst uiterst nauwgezet becommentarieerde en zag er zelfs niet tegenop de door een statistisch programma uitgevoerde berekeningen met de hand na te rekenen. Ik ben Ton zeer dankbaar voor zijn begeleiding.

De leden van de promotiecommissie, prof. dr. A.J. van Essen, prof. dr. G.R. Eyzenga en prof. dr. P.J. Schellens bedank ik voor hun beoordeling van het manuscript.

Het onderzoek dat aan deze dissertatie ten grondslag ligt is uitgevoerd in samenwerking met mijn goede vriend Cees Reezigt. Cees schrijft in het voorwoord van zijn proefschrift dat wij elkaar voor het eerst ontmoet hebben in 1973, gezien zijn goede geheugen (ook) wat betreft data moet dit juist zijn. Onze wegen hebben zich sinds de middelbare school niet meer gescheiden. De samenwerking tijdens het onderzoek naar de interne communicatie verliep uiterst

plezierig, ondanks zijn eigen (waaronder ook proefschriftuurlijke) beslommeringen was hij steeds bereid tot hulp, of het nu ging om inhoudelijke besprekingen van het onderzoek, het uitvoeren van berekeningen of het 'druk-klaar' maken van het boek. Ik kan hier nimmer verwoorden hoezeer ik zijn steun, ook buiten het werk, waardeer.

Vriend en collega Marcel Bax heeft mij, tijdens colleges die ik gedurende mijn studie volgde, ingeleid in het vak taalbeheersing. Zijn kritische, soms ironische maar ook altijd vriendelijke houding waar het de meer 'moderne' en toegepaste vormen van taalbeheersingsonderzoek betreft, alsmede de vele stimulerende gesprekken – niet zelden begeleid door een smakelijke maaltijd en een goed glas wijn – zijn van grote waarde geweest bij het opzetten en afronden van dit werk.

Ook de overige collega's van voorheen de Vakgroep Taalbeheersing, thans de Vakgroep Taal en Communicatie, wil ik hartelijk danken voor hun belangstelling voor mijn werkzaamheden. Met name wil ik noemen Jan Berenst, Titus Ensink, Arrie van Berkel en, meer recent, Ali Oussaïd, Harrie Mazeland, Christoph Sauer, Jacqueline van Kruiningen, Esther Haag, Cato van der Vlugt en Anke van Haastrecht.

Klaas Blok verdient bijzondere vermelding voor zijn jarenlange belangstelling voor de vorderingen van het onderzoek en de snelle en uiterst nauwgezette wijze waarop hij het manuscript heeft gecorrigeerd. Zonder zijn inspanningen was *ten slotte* altijd *tenslotte* gebleven en zou geen enkel gedachtenstreepje de correcte lengte van een halve kastlijn gekregen hebben.

Mariska Aikema heeft vervolgens de bibliografische verwijzingen gecontroleerd en fouten die nog in de tekst stonden (soms als gevolg van eerdere 'verbeteringen') gecorrigeerd.

Hoewel veel studenten – wellicht zonder het te weten – een belangrijke bijdrage hebben geleverd aan het onderzoek, wil ik een aantal van hen in het bijzonder noemen. Patricia Kok, Marja Visser en Carolien Gehrels hebben met hun scripties een waardevolle bijdrage geleverd aan mijn onderzoek; hetzelfde geldt, op een later moment, voor Lilian Scholing. De Engelse samenvatting is van de hand van Willem van Dongen en gecontroleerd door Igo Verlinde. Ik wil hen daarvoor dank zeggen.

Bijzondere dank geldt mijn moeder; mijn vader kon de promotie helaas niet meer meemaken. Mijn ouders hebben mij altijd gesteund en hadden steeds volledig vertrouwen in de goede afloop van het dissertatie-onderzoek.

Ten slotte wil ik vrienden en familie bedanken voor hun niet aflatende steun en medeleven.

Groningen, september 1996

Wim Vuijk