

De sleutels van de leesbaarheid

"Van twee woorden het minst slechte kiezen" (Paul Valéry)¹

A) Definitie

De leesbaarheid kan worden gedefinieerd als "de bekwaamheid van de tekst om te worden begrepen".

Deze zeer ruime definitie houdt in dat de lezer in de tekst de tekens kan erkennen die het begrip ervan mogelijk maken. Een doeltreffende tekst is een tekst die doeltreffend kan worden gelezen, wat wil zeggen dat de lezer van die tekst nieuwe informatie kan inwinnen.

De eerste factor van doeltreffendheid kan door de leesbaarheid worden gemeten.

We maken een onderscheid tussen:

De algemene leesbaarheid. De algemene leesbaarheid bevordert een "perifere" lezing. Wat ook het onderwerp is dat op papier staat, men leest eerst de voorstellings- en inleidingsvormen ervan. Het betreft het lezen van de titels, ondertitels, het beknopte overzicht of de voorstellingstekst op de achterflap, of nog de inhoudsopgave, de indexen ... of ook de thesaurus (verklarende index die de begrippen met elkaar in verband brengt).

Dankzij deze lezing verkrijgt men:

- synthetische informatie over de inhoud en de vorm van het document;
- analytische informatie over de besproken kwesties, de structuur van het document.

Het is wat men in de omgangstaal 'vluchtig lezen' noemt. Zo kan men zich "op het eerste gezicht" een idee vormen van een publicatie, van de originaliteit, de samenhang ervan.

De lay-out, de illustraties en het geheel van titels zijn dus van groot belang in deze vorm van lezen!

De discontinue leesbaarheid. De discontinue leesbaarheid moet een "raadplegende" lezing mogelijk maken. Het is een extractie-activiteit: men leest op basis van keuzen en behoeften.

De bladzijden van een krant moeten ruimte bieden voor dit soort lezing: een in stukken verdeelde oppervlakte die een discontinue lezing veronderstelt (horizontaal, verticaal of diagonaal). De lezer stopt, leest een passage, draait een bladzijde om, zoekt, keert terug, ...

Behalve voor 'politie in de kijker' en de 'kaderstukken' van Inforevue alsook de agenda's in Infonieuws is dit soort lezing slechts weinig of niet op onze publicaties van toepassing.

De continue leesbaarheid. De continue lezing is een assimilatie-activiteit: men leest volledige hoofdstukken, eenheid per eenheid, om een gradueel begrip van het geheel te hebben. Het is het van A tot Z lezen van een artikel. Wat kan het lezen vergemakkelijken? De lay-out (kader, illustratie, enz.), de kwaliteit van de typografie (lettertype, grootte van de letters), een tekst met veel tussenruimte, bestaande uit meerdere alinea's, enz.

B) De lezer en de lezing

Wanneer de lezer leest, zoekt hij duidelijke vormen, dat wil zeggen bekende vormen.

Een ervaren lezer leest niet letter per letter, maar probeert algemene lettervormen te vinden die hij interpreteert.

¹ Vrije vertaling

De aanwezigheid van bekende vormen bevordert de anticipatie op het onderwerp en vermindert de tijd om de tekst te ontcijferen, waardoor de leesbaarheid toeneemt. In feite, hoe beter de lezer de vormen kent, hoe minder tijd het in beslag neemt om de tekst te ontcijferen.

Het kortetermijngeheugen kan slechts een beperkt aantal elementen tegelijkertijd verwerken, meer bepaald slechts zeven tekens. Het is dus essentieel dat de lezer snel en eenvoudig de verbanden kan leggen tussen de woorden, zo niet wordt zijn aandacht van de tekst afgeleid en begrijpt hij de betekenis niet meer van wat hij leest.

Bij het lezen worden de elementaire zinnen beschouwd als de basiseenheden voor de informatieverwerking in het actieve geheugen. Wanneer de elementaire zinnen worden samengevoegd en geïntegreerd, dat wil zeggen dat de lezer verbanden kan leggen tussen wat hij heeft gelezen en wat hij verwacht te lezen, dan komen die zinnen in het langetermijngeheugen terecht. Het actieve geheugen voegt de informatie samen, integreert ze en doet ze in het langetermijngeheugen terechtkomen alvorens over te gaan naar de volgende zin.

C) De moeilijkheden van de lezer

De folders die door de dienstverlenende bedrijven worden opgesteld, dienen eenduidig te worden begrepen: men moet de betekenis begrijpen die door de onderneming is gegeven en geen andere. Dit kan bepaalde moeilijkheden verklaren waarmee de lezers worden geconfronteerd. Zij kunnen die teksten niet lezen zoals andere teksten die ze voor hun plezier zouden lezen.

Om dergelijke teksten te lezen, is een bijzondere bedrevenheid nodig. Het is dus wenselijk dat de geschreven documenten de lezers ondersteunen, ongeacht hun bekwaamheidsniveau: een duidelijke titel, nummeringen, onderverdelingen, zijn bijvoorbeeld elementen die de lezer zullen helpen om zich de tekst eigen te maken.

De lezers die moeilijkheden ondervinden, kunnen hulp krijgen wanneer er aan een tekst die als moeilijk wordt beschouwd hulpelementen worden toegevoegd of wanneer er op bepaalde elementen die al in de tekst aanwezig zijn de nadruk wordt gelegd. Die hulpelementen kunnen duidelijke definities zijn of het beklemtonen van bepaalde informatie door methodes te gebruiken om hierop de aandacht te vestigen.

Het is eveneens belangrijk de lezer er duidelijk op te wijzen waarom hij de tekst zou moeten lezen. Een sleutelzin zou de lezer de noodzaak kunnen doen begrijpen van het lezen van de folder of de brochure. Het is immers belangrijk dat de lezer de doelstelling ervan begrijpt. De titel, die een sleutelrol speelt in de anticipatie op de inhoud van de tekst, moet duidelijk worden vermeld. Een expliciete ondertitel kan worden toegevoegd. Deze helpt de lezer om op de inhoud van de tekst te anticiperen.

Goed voorbeeld van dat principe: de titel 'Welkom bij de federale politie' van de onthaalbrochure.

Een ander aspect dat niet mag worden verwaarloosd, is de activering van de kennis die de lezer reeds had van het onderwerp van de tekst, want men moet weten dat de "affectieve werkelijkheid van de lezer ten opzichte van het behandelde thema zijn begrip gedeeltelijk beïnvloedt".

Door bijvoorbeeld "u weet al dat ..." te gebruiken om al behandelde informatie in herinnering te brengen, zal de lezer niet worden geconfronteerd met de moeilijkheid om informatie te verwerken waarvan hij *meent* dat ze nieuw is.

D) De tekstuele technologie: het lezen vergemakkelijken door de informatie in te kleden

Onderzoeken hebben aangetoond dat de tekstuele technologie de lezer kan helpen.

Onder tekstuele technologie moet men de dynamiek van de boodschappen verstaan door de structurering van de teksten, dit is de opbouw, de titels en de typografie.

Vanaf de eerste bladzijde vindt de lezer aanwijzingen over de kern van de inhoud van de publicatie. Voorbeeld: de inhoud op bladzijde 1 van Infodoc of de aangekondigde thema's op cover A van Inforevue.

Wanneer de lezer een publicatie doorbladert, vindt hij er gemakkelijk zijn weg in terug dankzij "herkenningstekens", te beginnen met de rubriektitels. Het geheel van titels, tussentitels en ondertitels, kondigt de algemene structuur van de inhoud aan, laat toe de argumentering te ontdekken, bouwt het begrip van de informatie hiërarchisch op. Door de kracht van de gebruikte letters komen de titels los van de bladzijde om de lezer de mogelijkheid te bieden snel op ontdekkingstocht te kunnen gaan. Door hun respectieve afmetingen organiseren ze de informatie en bouwen ze deze hiërarchisch op.

Om te helpen bij het lezen, is het trouwens belangrijk de informatie samen te vatten, samen te voegen en te organiseren. Het gebruik van een blanco ruimte, van een verticale lijn links, van een richtpunt (dik punt links van een informatieblok), enz. zijn allemaal manieren om de principes van de tekstuele technologie toe te passen.

Wat de typografie betreft, weten we dat er een indrukwekkende keuze bestaat aan lettertypes. We onderstrepen het belang van de dikte van de letters en hun grootte als factoren die bijdragen tot de leesbaarheid van de teksten.

Het gebruik van hoofdletters en schuine (cursieve) letters en de spatiëring tussen de letters verminderen de leessnelheid. Het is dus verkieslijk een tekst te hebben die links gelijnd is en niet-uitgevuld.

De grafische elementen moeten ertoe bijdragen dat een boodschap overkomt en mogen geenszins belangrijker worden dan de boodschap zelf.

Grafische fantasietjes, kleuren in de tekst, mogen slechts worden gebruikt om het begrip van de boodschap te versterken.

Op typografisch vlak is het verkieslijk:

- hetzelfde lettertype (typografische font) te gebruiken voor heel de tekst;
- een normale letter te kiezen in plaats van een samengedrukte letter;
- een lettertype te gebruiken met vierkante letters in plaats van langgerekte letters;
- interlinies te hebben die overeenstemmen met de grootte van de gekozen letter;
- om een vettere letterpolis te kiezen maar in dezelfde grootte als de rest van de tekst om een woord of een reeks woorden te doen uitkomen;
- om met kleuren te werken. Hierbij kan een vlak worden afgebakend dat equivalent is aan de lengte en de hoogte van het woord of de woorden waarop de aandacht moet worden gevestigd. Hierbij wordt eveneens rekening gehouden met de hoofdletters. Dit vlak wordt in een andere kleur gezet dan de kleur die voor de tekst is gekozen. Vanzelfsprekend moet dat vlak veel helderder van kleur zijn dan de kleur van het typografische blok;
- geen sierletters te gebruiken. Een slecht geplaatste sierletter veroorzaakt leesmoelijkheden die zelfs kunnen gaan tot het niet begrijpen van de regel die volgt op de sierletter;
- om ervoor te zorgen dat voor de indexen, inhoudsopgaven en diverse tabellen de langste lijn zich het dichtst bij de paginanummering bevindt aangezien de andere tussenruimtes op basis hiervan worden berekend;
- dat als de cijferkolom niet vlak naast de tekstkolom kan staan, een lichte arcering tussen twee kolommen kan worden aangebracht, maar er moet rekening worden gehouden met het aantal lijnen: als het een onpaar aantal is, zou de tussenruimte tussen de kolommen 1, 3, 5, enz. een grijze tint moeten krijgen. Als het echter een paar aantal is, zou de tussenruimte tussen de kolommen 2, 4, 6, enz. een grijze tint moeten krijgen;

- om voor de verticale teksten voor de volgende enige aanvaardbare positie te kiezen: de tekst moet loodrecht op de horizontale boorden van de bladzijde staan en zo worden gedrukt dat hij van beneden naar boven wordt gelezen.

E) Het beeld

De meeste studies over de informatieverwerking gaan over woorden en slechts weinige over beelden. Welnu het beeld is een krachtig hulpmiddel bij de informatieverwerking. Dit is des belangrijker daar de televisie- of gedrukte reclame een beroep doen op het beeld.

Door beelden te gebruiken, kan de informatie veel gemakkelijker worden gememoriseerd. De onderzoekers menen dat het fysieke beeld gemakkelijker mentale beelden kan opwekken dan woorden dit kunnen.

De verbale boodschap in haar schriftelijke vorm (zonder beeld) lijkt geschikt als het publiek zich voor het onderwerp interesseert en als het bekwaam is om de informatie te verwerken.

De visuele boodschap is geschikter wanneer het publiek minder geïnteresseerd of minder bekwaam is om de boodschap gemakkelijk te begrijpen. Het voordeel van het beeld is dat het minder vaak moet worden bekeken om op lange termijn hetzelfde effect te hebben. Vandaar bijvoorbeeld het belang van de **I** van de Integriteitscampagne.

F. Taalelementen

Om een tekst goed op te stellen, moet men schrijven voor diegene voor wie de tekst is bedoeld om er zeker van te zijn dat hij de tekst begrijpt en onthoudt. De lezers waarderen de goede opstelkwaliteit niet alleen door de keuze van de geschikte termen, maar ook door de keuze van heldere zinswendingen.

Met een journalistieke stijl wordt de helderheid, de precisie en de eenvoud beoogd. Daarom worden er in deze stijl eerder korte zinnen gebruikt die in korte paragrafen (met veel alinea's) worden bijeengebracht. Men moet vaak een nieuwe regel beginnen, vaak paragrafen aanmaken die logisch en coherent met elkaar samenhangen.

De lezer herinnert zich gemiddeld 12 woorden per zin. De teksten die door het grote publiek het gemakkelijkst kunnen worden gelezen, zijn dus teksten die korte zinnen bevatten (15 tot 20 woorden). Men beschouwt een zin als veel te lang als hij meer dan 30 woorden bevat. Opgelet: het afwisselen van korte zinnen met **iets** langere zinnen kan niet worden vermeden. Deze afwisseling geeft ritme aan de tekst.

De enkele zin is de zin die het best wordt begrepen: één enkel idee per zin. De lezer onthoudt het best het eerste gedeelte van de zin: de belangrijkste informatie moet dus in het begin (van de zin of paragraaf) worden vermeld.

De factoren die voor een gemakkelijke lezing en het goede begrip van een tekst schadelijk zijn en die dus moeten worden vermeden, zijn:

- te lange en complexe zinnen;
- te lange woorden: hoe langer een woord, hoe zeldzamer het is en hoe moeilijker het zal zijn het te interpreteren;
- nutteloos technische woordenschat, jargon: te vermijden, tenzij het niet anders kan. In dat geval moet het jargon worden verklaard of geïllustreerd aan de hand van een concreet voorbeeld;
- het misbruik van zelfstandige naamwoorden (lidwoorden, aanwijzende voornaamwoorden, bezittelijke voornaamwoorden, enz.) of van synoniemen;

- het misbruik van letterwoorden en afkortingen: er bestaan er tienduizenden en elke dag ontstaan er nieuwe (we leven in de eeuw van de letterwoorden). Een normaal individu kent er slecht enkele tientallen. Ze moeten ten minste één keer in het begin van de tekst worden verklaard;
- een overdreven gebruik van hoofdletters: de hoofdletter heeft twee voorname functies, met name de eigennamen van de soortnamen onderscheiden en het begin van de zinnen aanduiden;
- het fenomeen van een taalkundig scherm, dat wil zeggen elk woord dat of elke groep woorden die tussen twee woorden wordt gezet die naast elkaar zouden moeten worden geplaatst, zoals bijvoorbeeld tussen het onderwerp en het werkwoord.
Bijvoorbeeld: "Mijn vader, sterk als een stier, heeft ...";
- de depersonalisering. B.v.: een overdreven gebruik van 'men';
- de monotonie van de structuren: er moet afwisseling zijn in de constructies om de sleutelwoorden, de woorden die een betekenis hebben, te doen uitkomen;
- een groot aantal abstracte woorden die elkaar opvolgen (van...van...van...);
- het misbruik van passieve, onpersoonlijke vormen: uw boodschappen zullen beter overkomen wanneer u in het heden en in de actieve vorm schrijft.

Het goede recept

Korte zinnen, regelmatige interpunctie, eenvoudige woordenschat.

G. Leesbaarheidstests

1. De twee leesbaarheidstests van Flesch

1.1 Voor een reeks van 100 opeenvolgende woorden, willekeurig genomen uit een te analyseren tekst, telt men één punt in de zes volgende gevallen:

- voor elke hoofdletter;
- voor elk woord van de tekst dat wordt geaccentueerd door het in het vetjes of in het cursief te zetten;
- voor alle aantallen die in cijfers (niet in letters) zijn geschreven;
- voor alle leestekens, behalve de komma's, de verbindingsstreepjes en het punt wanneer het dient om een woord af te korten;
- voor alle courante symbolen van het type #, \$, %, &, *, enz.;
- voor elk alinea-einde.

Het totale puntenaantal dat wordt verkregen door alle punten op te tellen is de leesbaarheidsindex. Flesch geeft de volgende indeling:

Totaalscore Type tekst

- 0 tot 20 punten: verheven, hoogdravende, academische stijl
- 21 tot 25: middenregister, gangbaar

- 26 tot 30: tamelijk leesbaar, tamelijk groot publiek
- 31 tot 35: groot publiek
- meer dan 35 punten: zeer groot publiek

1.2 De tweede Flesch-test betreft het semantische aspect (dat wil zeggen de betekenis). Dit aspect zorgt voor het goede begrip van de teksten. Het volstaat om teksten te schrijven waarvan het aantal "concrete" woorden groter is dan het aantal "abstracte" woorden.

Hoe te werk gaan? Voor elke reeks van 100 opeenvolgende woorden een punt toekennen voor elk concreet woord. De concrete woorden hebben de eigenschap dat ze niet van betekenis veranderen wanneer men van taal verandert. Het gaat om:

- de namen van mensen;
- de getallen en de woorden die voor cijfers staan;
- de data (jaren, seizoenen, dagen, uren, ...);
- de woorden die duiden op een geslacht (merrie/paard, man/vrouw);
- de woorden die zeer precieze personen aanduiden (ik, jij, hij, mijn, uw, enz.).

Het totale percentage wordt verkregen door alle punten op te tellen. Flesch geeft de volgende indeling:

Totale score Abstractieniveau

- 0 tot 20 %: zeer abstract
- 20 tot 30 %: eerder abstract
- 30 tot 45 %: eerder concreet
- 45 % en meer: zeer concreet.

2. De leesbaarheidstest van Gunning

Voor de formule van Gunning berekent men:

- L, de gemiddelde lengte van de zinnen van een tekst (uitgedrukt in woorden per zin) voor een staal van 100 woorden;
- P, het percentage woorden van 3 of meer lettergrepen (b.v. 4 in het Frans want de woorden zijn er gemiddeld langer) voor een staal van 100 woorden.

De volgende formule wordt toegepast: $i = (L + P) \times 0,4$ (0,4 is een index om goede resultaten te verkrijgen).

Zo wordt de "fog index" (i) verkregen: hoe groter deze index, hoe groter de onleesbaarheid van de tekst.

Om het grote publiek "aan te spreken", mag de leesbaarheidsindex van een krant niet groter zijn dan 12. De gemiddelde index van de Amerikaanse dagbladen bedraagt 10.

H. Leesbaarheid op het web

Het is belangrijk te letten op het leescomfort van de teksten op een webpagina.

Tal van fouten kunnen dit comfort verminderen.

- Het ontbreken van een marge aan de linkerkant maakt dat de tekst minder "ademt".
Kijk hoe papieren boeken zijn opgebouwd en hoe belangrijk de marges op een bladzijde zijn.

- Te lange regels lezen, is vermoeiend, simpelweg omdat daarvoor teveel oogbewegingen nodig zijn.
Kijk opnieuw naar boeken of tijdschriften. Men zorgt ervoor om zo'n 60 letters per regel te hebben en ten hoogste 80. Aangezien de bezoeker echter de grootte van de letters naar zijn smaak kan regelen (ten minste in klassieke HTML), is het niet gemakkelijk om dit aantal te controleren. Zorg er ten minste voor bij u aan dit criterium te voldoen en vraag rondom u of uw bladzijde aan dit criterium beantwoordt.
- Zie erop toe om een voldoende contrast te hebben tussen de tekst en de achtergrond, d.w.z. een donkere tekst op een heldere achtergrond of vice versa. Vermijd contrasten met heldere kleuren zoals groen op rood.
- Zorg er steeds voor de kleur van de tekst en de kleur van de achtergrond te definiëren. Wanneer u dat niet doet, of wanneer u slechts één kleur vastlegt, zal de browser van de bezoeker wat ontbreekt vervangen door zijn standaardkleuren, met onvoorspelbare resultaten, ...
- Opgelet: niet-eenvormige achtergronden beperken de leesbaarheid, en dit des te meer wanneer de dichtheid van de textuur groter is. Om dit effect tegen te gaan, moet de grootte van de letters worden aangepast en/of vette letters worden gebruikt.
- Een heldere tekst op een zwarte achtergrond is vermoeiender om te lezen dan een zwarte tekst op een heldere achtergrond. Een heldere tekst op een zwarte achtergrond zou moeten worden vermeden voor elke website waar veel tekst moet worden gelezen.
- Cursieve letters op het scherm komen minder duidelijk uit dan rechte letters en ze zijn veel minder leesbaar, vooral wegens de kleine grootte. Vermijd lange teksten in kleine cursieve letters.
- Heel kleine letters (size=1) zijn voor velen heel moeilijk te lezen. Probeer ze niet te gebruiken. Als u ertoe verplicht bent, zorg er dan ten minste voor dat de knoppen of de menu's om letters te vergroten, kunnen worden gebruikt.

Voor een evaluatierooster van een website: <http://ntic.org/guider/textes/div/bibgrille.html>