



Universiteit Utrecht

BACHELOR EINDWERKSTUK

*Een experimenteel onderzoek naar de invloed van
structuurmarkeringen in overheids correspondentie op de
eerste indruk*

Naam	Inge van Cleeff
Studentnummer	3548813
Beoordelaar	Hanny den Ouden
Datum	12 april 2012

Samenvatting

In de huidige informatiemaatschappij worden hoge eisen gesteld aan communicatie. Een organisatie zonder goede communicatie kan nog maar nauwelijks overleven. Een zakelijke brief moet daarom een helder centrale boodschap bevatten. Tevens moet er nagedacht worden over de structuur van de brief, die is namelijk van invloed op de aandacht alsmede op de tekstverwerking, -waardering en –begrip van de lezer (Hoeken, 1988).

In een zakelijke tekst kan gebruik gemaakt worden structuurmakeers. Deze linguïstische middelen bewerkstelligen een expliciete structuur in een tekst en helpen de lezer een indruk te krijgen van de inhoud van de tekst. Een boodschap in een brief zal welwillender worden ontvangen wanneer dit een positieve indruk betreft (De Jong, 2002). In dit onderzoeksverslag wordt gekeken op welke manier overheidscorrespondentie geoptimaliseerd kon worden en kon leiden tot meer aantrekkelijke en begrijpelijke brieven.

Middels een vergelijkend vooronderzoek werd onderzocht waar de lezer van een zakelijke brief, afkomstig van de Sociale Verzekeringsbank, als eerst naar keek en hoelang hij/zij hier de tijd voor nodig had. De resultaten wezen uit dat de proefpersonen keken naar structuurmarkeringen die aanwezig waren in de tekst. Dit experimentele onderzoek spitste zich toe op de onderwerpregel, die zowel in algemene vorm als specifieke vorm kon verschijnen. Het onderzoek had als doel te kijken wat de aan- of afwezigheid van de specifieke onderwerpregel in overheidscorrespondentie als effect had op de eerste indruk van de lezer. Daarnaast werd er gekeken in hoeverre de eerste indruk van de lezer een voorspellende waarde had op het lezen naderhand. In het onderzoek werd gebruik gemaakt van een 2x2x2 design met kopjes, kaders en onderwerpregel als onafhankelijke variabelen. Het onderzoek werd afgenomen onder 192 proefpersonen, waar de jongste proefpersoon 27 jaar en de oudste 65 jaar was. De proefpersonen werden ad random toegewezen aan één van de acht condities.

Uit de resultaten bleek dat specifiek gebruik van de onderwerpregel geen effect had op de waardering van de structuur en verwachting van de inhoud van de tekst. Wel werd de tekst zowel aantrekkelijker als begrijpelijker gevonden wanneer er een specifieke onderwerpregel aanwezig was. Deze resultaten kwamen in overeenstemming met het idee dat expliciet gebruik van structuurmarkeringen de lezer helpt bij het leggen van de juiste coherentierelatie (Lorch & Lorch, 1988). De globale waardering van de brief in relatie tot de aan- of afwezigheid van een specifieke onderwerpregel maakte geen verschil.

Daarnaast bleek uit de resultaten dat lezers met een positieve eerste indruk de brief aantrekkelijker, begrijpelijker en meer geordend vonden dan lezers met een negatieve eerste indruk. Deze bevindingen golden voor zowel de oppervlakkige als de grondige lezer. Dit is ook terug te zien in het rapportcijfer die de lezers na het lezen met een positieve eerste indruk geven (6.94) ten aanzien van de lezers met een negatieve eerste indruk (6.02). Lezers die op voorhand een positief oordeel hadden, ontvingen de inhoud na het lezen van de brief als welwillender, dan lezers die op voorhand een negatief oordeel hadden.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
2.	Theoretisch kader.....	5
3.	Vooronderzoek	
3.1	Methode.....	8
3.1.1	Onderzoeksopzet.....	8
3.1.2	Materiaal.....	8
3.1.3	Instrumentatie.....	9
3.1.4	Respondenten.....	9
3.1.5	Procedure.....	9
3.2	Resultaten.....	10
3.3	Conclusie.....	13
4.	Hoofdonderzoek	
4.1	Onderzoeksopzet.....	14
4.2	Methode.....	14
4.2.1	Materiaal.....	14
4.2.2	Instrumentatie.....	15
4.2.3	Samenstelling steekproef.....	16
4.2.4	Procedure.....	16
4.2.5	Verwerking gegevens.....	17
4.3	Resultaten.....	18
5.	Conclusie.....	21
6.	Discussie.....	23
7.	Bibliografie.....	25
Bijlagen		
1.	Duidelijkheid- en Bejegeninganalyse	
2.	Vooronderzoek	
3.	Hoofdonderzoek	

1. Inleiding

Als kind werd ons geleerd dat wij een boek niet moesten beoordelen op de omslag, noch op de dikte, maar op het verhaal dat hierin werd beschreven. In de praktijk blijkt dit een lastige opgave en wordt er na een kort ogenblik al een indruk van iets of iemand gevormd. Experimenteel onderzoek toont aan dat er slechts 100 milliseconden nodig zijn om een oordeel te vormen op basis van een foto of gezicht. Na deze korte tijd heeft men al een impressie op het gebied van betrouwbaarheid, competentie en aantrekkelijkheid (Willis & Todorov, 2006). Dit onderzoek, ondersteunt door andere bevindingen, wijst uit dat de eerste indruk wordt gevormd door een snel en intuïtief proces.

Een eerste indruk wordt niet alleen gevormd bij het zien van mensen. Wij hebben tevens een perceptie van een stad, een schilderij dat aan de muur hangt of een bericht dat in de brievenbus verschijnt. Omdat de informatievoorziening in onze huidige maatschappij erg groot is, kan de vorm alsmede de invulling van een bericht verschillen. De Jong (2002) stelt in zijn boek ‘zakelijk corresponderen’ dat de eerste indruk die een brief maakt van belang is. Wanneer een brief goed oogt, de lay-out verzorgd is, dan zal de lezer de boodschap eerder welwillend ontvangen.

In dit onderzoeksverslag wordt gekeken naar persoonlijke correspondentie van de Sociale Verzekeringsbank (hierna: SVB) naar de burger. De SVB is actief bezig om de correspondentie met hun klanten te optimaliseren. Om deze reden gaan wij kijken op welke manier overheids correspondentie geoptimaliseerd kan worden en kan leiden tot meer aantrekkelijke en begrijpelijke brieven.

Uit het vooronderzoek blijkt dat het oog van de lezers van een zakelijke brief valt op de structuurmarkeringen die in de brief aanwezig zijn. In dit onderzoek zullen wij ons toespitsen op de onderwerpregel, waarbij de volgende vraag centraal staat: *Wat is de invloed van een specifieke onderwerpregel in overheids correspondentie op de eerste indruk van de lezer?*

Wij zullen kijken of het gebruik van een specifieke onderwerpregel van invloed is op de waardering en verwachting van een brief. Tevens gaan wij na of de eerste indruk van invloed is op de waardering van de brief en op de waardering van de zender na het lezen van de brief. Dit brengt ons tot de tweede hoofdvraag: *In hoeverre heeft de eerste indruk die de lezer heeft van overheids correspondentie een voorspellende waarde op het lezen naderhand?*

In dit onderzoeksverslag wordt allereerst het theoretisch kader uiteengezet. Hierin bespreken wij onder meer het belang van zakelijke correspondentie van organisaties, kenmerken van brieven, de Information Mapping methode en slechtnieuws-berichten. Vervolgens wordt het vooronderzoek besproken, waarin een beschrijving wordt gegeven van het ontwikkelde werkmateriaal en waarin belangrijke bevindingen gepresenteerd worden die betrekking hebben op het hoofdonderzoek. Daaropvolgend wordt er verslag gedaan van het

experimentele onderzoek, waarin de methode van het kwantitatieve onderzoek wordt toegelicht en resultaten worden gepresenteerd. Tot slot worden er conclusies getrokken en zullen discussiepunten aan de kaak gesteld worden. Ook worden hier aanbevelingen gedaan voor een eventueel vervolgonderzoek.

2. Theoretisch Kader

In de huidige informatiemaatschappij worden hoge eisen gesteld aan communicatie. Een organisatie zonder goede communicatie kan nog maar nauwelijks overleven. Om deze reden is het belangrijk dat overheidsorganisaties goed nadenken over de correspondentie met hun klanten. Allereerst is het belangrijk dat een zakelijke tekst een heldere centrale boodschap bevat. Daarna moet er nagedacht worden over de opbouw van de tekst. Een doeltreffende tekst is logisch opgebouwd en bevat een heldere lijn. Onnodige taalfouten of een onlogische structuur doen afbreuk aan een zorgvuldig opgebouwd imago (Knispel, 2008)

Een goede zakelijke brief moet daarom voorzien zijn van een verzorgde lay-out en een heldere structuur. De structuur van een brief is van invloed op de aandacht van de lezer, alsmede op de tekstverwerking, -waardering en -begrip van de lezer (Hoeken, 1988). Structuurmarkeringen zijn linguïstische middelen en bewerkstelligen een expliciete structuur in een tekst. De aanwezigheid van structuurmarkeringen helpt de lezer bij het leggen van de juiste coherentierelatie, een betekenisrelatie die samenhang geeft aan losse tekstdelen (Lorch & Lorch, 1996). Hierdoor worden gerelateerde onderwerpen en bijbehorende informatie met elkaar verbonden. De structuurmarkeringen fungeren als een kernsleutel bij het ophalen van de informatie uit het geheugen. Expliciet gebruik hiervan bevordert de reproductie van een tekst (Lorch & Lorch, 1996).

Ook de Information Mapping methode (hierna: IMAP-methode), een methode om teksten te structureren en de verschillende segmenten van teksten herkenbaar visueel te onderscheiden, laat in een eerder onderzoek zien dat structuurmarkeringen in een tekst van invloed zijn (Le Pair, Jansen, Korzilius, Gerdingen, Van Graaf en De Visser, 2006). De IMAP-methode is een methode waarbij skimmend en scannend lezen voor de lezer vergemakkelijkt wordt. Bij skimmend lezen wordt de globale structuur en strekking van de tekst helder voor de lezer. Een scannende lezer kan vergeleken worden met een zoekende lezer; de lezer gaat als het ware op zoek om een indruk te krijgen van de inhoud van de tekst of probeert een bepaalde tekstpassage te vinden.

De IMAP-methode maakt gebruik van belangrijke linguïstische middelen zoals een maptitel (vergelijkbaar met onderwerpregel), bloklabels en bloklijnen. In het experiment wordt onder meer onderzocht wat het effect is van deze visuele structuringrepen. De resultaten wijzen uit dat er geen effectiviteitsverschil aanwezig is. Er is echter wel een positief effect op de visueel gemarkeerde versie op de efficiëntie van het tekstgebruik en de waardering van de tekst.

Naast de aan- en afwezigheid van een maptitel, ofwel onderwerpregel, kan er tevens onderscheid gemaakt worden tussen het gebruik van een algemeen geformuleerde onderwerpregel of een specifiek geformuleerde onderwerpregel. Wanneer er in de tekst een concreet geformuleerde onderwerpregel aanwezig is, wordt de tekst als interessanter gewaardeerd dan wanneer er een abstract geformuleerde onderwerpregel gehanteerd wordt (Sadoski, Goetz & Rodriguez, 2000).

In bovenstaande onderzoeken wordt gekeken naar het effect van linguïstische middelen wanneer de proefpersonen de teksten inhoudelijk tot zich hebben genomen. Teksten worden meer begrijpelijk, interessant, aantrekkelijk en beter geordend wanneer er structuurmarkeringen aanwezig zijn. Er is echter niet bekend of het gebruik van structuurmarkeringen in een tekst van invloed is op de eerste indruk van een proefpersoon.

Experimenteel onderzoek toont aan dat er slechts 100 milliseconden nodig zijn om een oordeel te vormen op basis van een foto of gezicht. Men heeft al snel een impressie van die persoon, slechts op basis van uiterlijkheden (Willis & Todorov, 2006). Ons beoordelingsvermogen speelt een grote rol in ons dagelijks leven. Op basis van eerste indrukken nemen wij tal van beslissingen, bijvoorbeeld met wie wij wel- of niet bevriend willen worden. “Het uiterlijke is het meest publieke deel van onszelf. Het is het zichtbare zelf, waarvan de wereld aanneemt dat het een spiegel is van het onzichtbare, innerlijke zelf” (Gielen, 2003, p.137).

Eerste indrukken hebben niet alleen betrekking op uiterlijkheden van mensen, ook in de wereld van informatievoorziening is het beoordelingsvermogen van belang. Een boodschap in een brief zal welwillender worden ontvangen, wanneer een brief goed oogt. Zo gaat een personeelsfunctionaris die zich door tweehonderd sollicitatiebrieven moet heen werken, ook op de eerste indruk af (De Jong, 2002).

Het gebruik van een specifieke onderwerpregel zal de eerste indruk ten goede komen bij een positief of neutraal bericht. Een korte, maar informatieve aanduiding van het onderwerp stelt de lezer in staat om zich een beeld te vormen bij de inhoud van de brief (De Jong, 2002). Gaat het echter om een slecht-nieuwsbrief dan wordt er geadviseerd om de onderwerpsaanduiding zo neutraal mogelijk te houden en om alleen de achtergrond van het probleem weer te geven (Beex, Doeve en Tiggeler, 2001; De Jong, 2002). Bij een slecht-nieuwsbrief draait het immers om informatie die door de lezer als onprettig wordt ervaren. Het gaat om een negatief bericht dat persoonlijke consequenties heeft voor de ontvanger (Watts Sussman & Sproull, 1997). Een verandering wordt veelal ervaren als slecht nieuws, gezien het feit dat men niet graag bereid is te veranderen. Dit kan verklaard worden doordat men niet gesteld is op het verliezen van geld dan wel status of comfort (Dent en Galloway, 1999).

In dit onderzoeksverslag wordt gekeken naar persoonlijke correspondentie van de Sociale Verzekeringsbank (hierna: SVB) naar de burger. De SVB heeft een brief ter beschikking

gesteld, waarin de geadresseerde op de hoogte wordt gebracht van een wijziging die plaatsvindt in de toeslag op het AOW-pensioen. Een korte, maar informatieve aanduiding van de onderwerpregel stelt de lezer in staat om zich een beeld te vormen bij de inhoud van de brief (De Jong, 2002). Op grond van dit beeld, de eerste indruk, kan worden gekeken wat de invloed van een specifieke onderwerpregel is op zowel de waardering van de brief, als de waardering van het imago van de zender van de brief. Dit brengt ons tot de volgende onderzoeksvraag: *Wat is de invloed van een specifieke onderwerpregel in overheids correspondentie op de eerste indruk van de lezer?*

In dit onderzoek wordt verondersteld dat een specifieke onderwerpregel een effect heeft op de eerste indruk die de lezer van de brief heeft. De aanwezigheid van een specifieke onderwerpregel zorgt voor een betere waardering van de structuur van de brief en duidelijkere verwachtingen betreft de inhoud van de brief. Omdat het hier een onderwerpregel met een wijziging betreft, ofwel een verandering, verwachten wij dat de lezer de brief met een specifieke onderwerpregel een lager rapportcijfer geeft. Op het gebied van tekstwaardering wordt verwacht dat het gebruik van een specifieke onderwerpregel zorgt dat:

- de brief minder aantrekkelijk wordt gevonden
- de brief begrijpelijker wordt gevonden
- de brief meer geordend wordt gevonden

De aanwezigheid van een specifieke onderwerpregel zorgt voor een slechtere waardering noch voor een betere waardering van het imago van de zender van de brief.

In het tweede deel van het onderzoek willen wij voortborduren op de eerste indruk van de lezer en onderzoeken wat de invloed is op de waardering van de brief en het imago van de zender. De onderzoeksvraag luidt: *In hoeverre heeft de eerste indruk van de brief een voorspellende waarde op de waardering van de brief en het imago van de schrijver ervan op lezen naderhand?*

In dit onderzoek wordt verwacht dat een positieve eerste indruk zorgt dat:

- de brief aantrekkelijker wordt gevonden
- de brief begrijpelijker wordt gevonden
- de brief meer geordend wordt gevonden

Daarnaast wordt verondersteld dat de lezer met een positieve eerste indruk na het lezen de brief een hoger rapportcijfer geven dan de lezer met een negatieve eerste indruk. Tot slot zal het imago van de zender na het lezen beter gewaardeerd worden wanneer de lezer een positieve eerste indruk heeft van de brief.

3. Vooronderzoek

3.1 Methode

3.1.1 Onderzoeksopzet

In het vooronderzoek is er een vergelijkend onderzoek uitgevoerd waarin een brief, afkomstig van de SVB, werd vergeleken met een gereviseerde brief. Aangezien er geen eenduidig antwoord is gevonden op de vraag welke elementen in een brief voor een positieve eerste indruk zorgen, gaan wij middels het vergelijkend onderzoek kijken waar het oog van de lezer van een zakelijke brief als eerst opvalt. De vraag die hier centraal staat is als volgt geformuleerd: *Waar kijken lezers van een zakelijke brief als eerste naar en hoeveel seconden hebben zij nodig om een indruk van de brief te vormen?*

Om een antwoord op deze vraag te verkrijgen werd een vergelijking getrokken tussen het origineel en de gereviseerde versie. Deze brieven worden getoond in Bijlage 2.1a en 2.1b. Tevens werd er middels een plus/minmethode gekeken of de gereviseerde versie nog tekstverbeteringen moest ondergaan.

3.1.2 Materiaal

Voor dit onderzoek had de SVB een door haar gehanteerde brief ter beschikking gesteld. De brief betrof een wijziging in de toeslag op het AOW-pensioen van de ontvanger. Deze brief is geëvalueerd aan de hand van het duidelijkheid- en bejegeningmodel, (van der Pool, 2008). Een overzicht van het model is te vinden in Bijlage 1.1.

In dit model werden de begrippen duidelijkheid en bejegening als uitgangspunt centraal gesteld. Een brief werd als duidelijk ervaren wanneer de ontvanger van de brief de boodschap begrijpt. Daarnaast werd er in dit model geanalyseerd of de burger zich op een behoorlijke manier bejegend voelde (van der Pool, 2008). Het duidelijkheid- en bejegeningmodel was vergeleken met het CCC-model en het driepoortenmodel en er bleek een grote overlap aanwezig te zijn tussen de drie modellen. Om het duidelijkheid- en bejegeningmodel zo volledig mogelijk te maken hebben wij twee beoordelingscriteria toegevoegd vanuit bovengenoemde modellen. Eén beoordelingscriterium kijkt naar de consistentie van de brief en één criterium dat zich richt op de doelgerichtheid en correctheid van de brief.

Uitgaande van de constructen duidelijkheid en bejegening waren verschillende dimensies te onderscheiden. Bij het construct duidelijkheid lag de focus op zowel de kernboodschap als het taalgebruik. De brief werd beoordeeld op de relevantie van informatie, de onderbouwing van informatie, de innerlijke en uiterlijke structuur van de brief en de formulering op zowel woord- als zins- en tekstniveau. Middels het construct bejegening werd de brief beoordeeld op de betrokkenheid die er ten aanzien van de situatie en geadresseerde was. Ook richtte dit construct zich op de professionele benadering van de afzender.

Uit de duidelijkheid- en bejegeningsanalyse bleek dat de brief geen duidelijke inleiding, kern en slot bevatte. De kopjes van verschillende alinea's hadden geen sterke formulering. Daarnaast was de aanhef zeer algemeen van aard en was er in de brief geen persoonlijke ondertekening aanwezig. Overige resultaten van de duidelijkheid- en bejegeningsanalyse worden getoond in Bijlage 1.2.

3.1.3 Instrumentatie

Om de originele brief en de gereviseerde brief te bevragen was er een vragenlijst ontwikkeld. De vragen in deze vragenlijst hadden betrekking op een vijftal constructen. Er werden twee vragen gesteld die betrekking hadden op de *algemene indruk* van de lezer, waar de lezer gevraagd werd wat opviel aan de brief en waar hij/zij als eerst naar keek. Drie vragen hadden betrekking op de *verwachting van de inhoud*, waar onder meer het doel van de brief werd bevraagd. Er werden twee vragen voorgelegd aangaande *de verwachtingen van belang* en vier vragen omtrent *de aantrekkelijkheid*, waar onder andere de lay-out van de brief werd bevraagd. Tot slot bevatte de vragenlijst drie vragen die betrekking hadden op *de verwachting van inspanning*, waar de lezer onder meer werd gevraagd in hoeverre hij/zij gemotiveerd was de brief te lezen. In de vragenlijst werden alleen open vragen gesteld, deze vragen moesten een veelheid aan visies bewerkstelligen. Een compleet overzicht van de vragen is te vinden in Bijlage 2.2a.

Daarnaast hebben wij middels een plus/minmethode onderzocht of er in de gereviseerde versie van de brief nog tekstverbeteringen of tekstaanpassingen nodig waren. De proefpersonen mochten tijdens het lezen spontaan plussen en minnen in de kantlijn van de brief neerzetten wanneer iets bijvoorbeeld duidelijk of herkenbaar was, of juist helemaal niet. In de kantlijn van de brief (zie Bijlage 2.1c) stonden regelnummers zodat de proefpersoon naderhand om uitleg gevraagd kon worden voor het zetten van een plus of een min. Ook werd gekeken of de proefpersoon de inhoud van de tekst geloofwaardig en vernieuwend vond. Een compleet overzicht van de vragen is te vinden in Bijlage 2.2b.

3.1.4 Respondenten

Het vooronderzoek is afgenomen onder 31 Nederlandse burgers. De respondenten behoorden tot de leeftijdscategorie 58-70 jaar. Er is voor deze leeftijdscategorie gekozen omdat de proefpersonen ofwel een AOW-uitkering ontvingen ofwel behoorden tot een leeftijdsgroep die er op korte termijn mee in aanraking komt.

3.1.5 Procedure

In dit vergelijkende vooronderzoek is een vergelijking gemaakt tussen de originele brief en de gereviseerde brief. Dertien van de ondervraagden hadden de vragen beantwoord nadat zij de originele brief, ofwel versie 1, hadden gezien. Twaalf proefpersonen moesten naar aanleiding van de gereviseerde versie, versie 2, de vragenlijst beantwoorden. Tot slot hadden zes respondenten de plus/minmethode uitgevoerd.

De proefpersonen moesten het onderzoek individueel uitvoeren, dit gebeurde in een stille ruimte. Er volgde een mondelinge instructie die de proefpersonen van zowel versie 1 als versie 2 instrueerden de brief te bestuderen in de rol van een AOW-ontvanger. Er werd hen gevraagd de brief te bekijken zoals zij doorgaans zouden doen wanneer zij een brief ontvangen. De proefpersonen konden in dit onderzoek goede-, noch foute antwoorden geven.

Omdat het in het vooronderzoek de eerste indruk betreft, kreeg de proefpersoon de brief exact tien seconden te zien. Na deze tien seconden nam de onderzoeker de brief weer terug in zijn bezit en volgde er een semigestructureerd interview. De proefleider had een aantal onderwerpen vastgesteld die onder meer betrekking hadden op algemene indruk, aantrekkelijkheid en verwachtingen van inhoud en belang. De proefpersoon werd gevraagd in hoeverre de brief een professionele en uitnodigende indruk maakte, wat hij/zij opvallend vond aan de brief en naar zijn/haar verwachtingen betreft het onderwerp en doel. Voor een compleet overzicht van de vragen zie Bijlage 2.2a. In het interview was ruimte voor de proefleider om datgene in te brengen wat hij relevant achtte binnen de kaders van de vooraf vastgestelde onderwerpen. De antwoorden van de proefpersoon werden vervolgens schriftelijk geregistreerd.

De zes proefpersonen die de plus/minmethode uitvoerden mochten de brief inhoudelijk lezen. Bij deze methode vroeg de proefleider de proefpersoon om tijdens het lezen plussen en minnen in de kantlijn van de brief te zetten. De proefpersoon mocht een plus of een min voor een regel of alinea neerzetten indien hij/zij:

- iets duidelijk of onduidelijk vond
- iets belangrijk of onbelangrijk vond
- iets herkenbaar was of juist onherkenbaar
- iets erg aansprak of in het geheel juist niet
- het ergens mee eens was of juist oneens

De proefpersoon werd naderhand een zestal mondelinge vragen gesteld, deze zijn zichtbaar in Bijlage 2.2b. De voornaamste vraag betrof de reden voor het zetten van een plus of een min.

3.2 Resultaten

In deze paragraaf worden de belangrijkste en opvallendste bevindingen uit het vooronderzoek besproken. Allereerst worden enkele resultaten per construct besproken en tot slot zullen de bevindingen uit de plus/minmethode worden gepresenteerd. Voor een compleet overzicht van de resultaten per construct kan Bijlage 2.3a geraadpleegd worden, de resultaten van de plus/minmethode staan in Bijlage 2.3b.

De proefpersoon werd gevraagd naar de algemene indruk. Er werd onderzocht wat hij/zij opvallend vond aan de brief en waar hij/zij als eerst naar keek. Tabel 1 toont de belangrijkste

bevinden bij zowel de originele versie als de gereviseerde versie van de brief op het construct algemene indruk.

Tabel 1: Mening van proefpersoon in procenten op de algemene indruk van de originele en gereviseerde brief (n is het aantal proefpersonen per versie)

	Origineel (n=13)	Revisie (n=12)
Opvallend aan de brief	Onderwerpregel (46%) Kopjes (31%) Structuur (23%)	Structuur (42%) Onderwerpregel (25%) Eerste alinea (25 %)
Als eerst naar gekeken	Onderwerpregel (46%) Aanhef (23%) Afzender (23%)	Logo (33%) Onderwerpregel (25%) Afzender (25%)

De proefpersonen werden gevraagd naar hun verwachtingen van de brief. Deze vragen hadden betrekking op het construct verwachting van belang. Tabel 2 toont de resultaten van het percentage proefpersonen dat urgente informatie in de brief verwacht te vinden en het percentage dat verwacht dat er voor hun relevante informatie in de brief staat. Tabel 3 laat de resultaten van het construct verwachting van inhoud zien. Hier werden de proefpersonen gevraagd naar hun verwachting van het doel van de brief. In tabel 4 worden de resultaten uiteengezet die betrekking hebben op de aantrekkelijkheid van de brief.

Tabel 2: Mening van proefpersoon in procenten op de verwachting van de originele en gereviseerde brief (n is het aantal proefpersonen per versie)

	Origineel (n=13)	Revisie (n=12)
Urgente informatie	23 %	69 %
Relevante informatie	62 %	77 %

Tabel 3: Mening van de proefpersoon in procenten op de verwachting van de inhoud van de originele en gereviseerde brief (n is het aantal proefpersonen per versie)

	Origineel (=13)	Revisie (n=12)
Doel van de brief	Informereren (80%)	Informereren (80%)
Brief bevat essentiële onderdelen.	Ja (53%) Geen mening (45%)	Ja (67%) Geen mening (17%)

Tabel 4: Mening van de proefpersonen in procenten op de aantrekkelijkheid van de originele en gereviseerde brief (n is het aantal proefpersonen per versie)

	Origineel (n=13)	Revisie (n=12)
Professionele indruk	92 %	100 %
Goede lay-out	69 %	92 %
Uitnodigend	30 %	50 %

Het construct verwachting van inspanning toonde een aantal verschillen tussen beide briefversies. De proefpersonen gaven aan dat de tijd die zij verwachtten nodig te hebben, werd beïnvloed door de lengte van de brief, de leesbaarheid en het onderwerp. In tabel 5 staat

de tijd in minuten die de proefpersonen dachten nodig te hebben om de brief te lezen. Tabel 6 toont de belangrijkste resultaten die betrekking hebben op de verwachting van inspanning.

Tabel 5: De tijd in minuten die het percentage proefpersonen nodig denkt te hebben bij het lezen van de originele en gereviseerde brief (n is het aantal proefpersonen per versie)

	Origineel (n=13)	Revisie (n=12)
< 4 minuten	23 %	42 %
4-5 minuten	62 %	17 %
> 5 minuten	15%	42 %

Tabel 6: Mening van proefpersonen in procenten op de verwachting van inspanning van de originele en de gereviseerde brief (n is het aantal proefpersonen per versie)

	Origineel (n=13)	Revisie(n=12)
Brief is begrijpelijk	38 %	83 %
Gemotiveerd tot lezen	61 %	67 %

De verwachtingen bij de begrijpelijkheid van de originele brief werden beïnvloed door het jargon dat in de brief gehanteerd werd. Bij de gereviseerde versie werden deze verwachtingen beïnvloed door het onderwerp en door de afzender van de brief. De motivatie tot lezen van de brief werd bij beide brieven beïnvloed door de inhoud en de vorm van de brief.

Proefpersonen van zowel de originele als de gereviseerde versie vonden tien seconden te kort om de voor- en achterzijde van de brief te bekijken. Een aantal proefpersonen van de originele briefversie gaf aan dat de kopjes geen duidelijke essentie van de alinea weergeven. Tevreden waren de proefpersonen hier wel over de lengte van de brief. Bij de gereviseerde briefversie viel de indeling van de alinea's in de smaak bij de proefpersonen. Ook de onderwerpzin, bovenaan de brief, werd als duidelijk ervaren. Een aantal proefpersonen verwachtte een brief als deze van de SVB.

Middels de plus/minmethode hebben wij gekeken of de gereviseerde briefversie nog tekstverbeteringen moest ondergaan. Deze methode wees uit dat de proefpersonen de informatie uit de brief zowel nuttig als urgent beschouwden. Ook het jargon van de brief werd gewaardeerd. Drie van de zes ondervraagden vond de inleidende alinea duidelijk en zetten hier daarom een plus. Ook de vijfde alinea werd door drie van de proefpersonen als duidelijk gewaardeerd. Twee proefpersonen vonden het afwisselend gebruik van bruto en netto verwarrend. Eén proefpersoon merkte op dat de bijlage ontbrak, en zette daarom bij de betreffende regel een min. De zin 'Vermeld bij correspondentie het nummer en de datum die bovenaan deze brief staan' in regel 45, ervoer één proefpersoon als belerend.

3.3 Conclusie

In het vergelijkend vooronderzoek stonden twee vragen centraal, namelijk: *‘Waar kijken lezers van een zakelijke brief als eerste naar?’* en *‘Hoeveel seconden hebben lezers van een zakelijke brief nodig om een indruk van de brief te vormen?’*

Te beginnen met de eerste vraag. Uit het vooronderzoek bleek dat de proefpersonen van beide versies de onderwerpregel, kopjes en structuur als opvallend ervoeren. De proefpersonen gaven aan als eerst te kijken naar de onderwerpregel, logo, aanhef en afzender. Op aantrekkelijkheid zien wij dat de gereviseerde versie beter werd gewaardeerd op professionaliteit, lay-out en meer uitnodigend dan het origineel. Tot slot was er een verschil van bijna 50 procent te zien in de verwachtingen van de begrijpelijkheid van de brief. De proefpersonen van de gereviseerde versie verwachtten de brief begrijpelijker dan de proefpersonen van het origineel.

Op basis van de resultaten uit het vooronderzoek hebben wij een aantal besluiten genomen. Voor het hoofdonderzoek werken wij verder met de gereviseerde briefversie. In dit onderzoek zullen wij toetsen wat de invloed is van structuurmarkeerders in zakelijke brieven op de eerste indruk van de lezer. Uit het vooronderzoek blijkt dat proefpersonen de onderwerpregel, kopjes en structuur als opvallend beschouwen. Nu zijn zowel onderwerpregel als kopjes van invloed op de structuur van een tekst, maar ook kaders brengen een structuur aan in een brief. Wij zullen onderzoeken of dit drietal structuurmarkeerders een effect heeft op de eerste indruk van de lezer.

Ten tweede hebben proefpersonen aangegeven in tien seconden te kort tijd te hebben gehad een indruk van de zakelijke brief te vormen, gezien het feit de brief een voor- en een achterkant heeft. Op basis van deze resultaten besluiten wij om in het hoofdonderzoek de brief vijftien seconden aan de proefpersonen voor te leggen.

Tot slot wijst de plus/minmethode uit dat de informatie als nuttig en urgent werd ervaren. De proefpersonen ervoeren de alinea's en indeling als helder. De gereviseerde briefversie zal een enkel tekstverbetering moeten ondergaan. De zin in regel 45 hebben wij aangepast in *‘Vermeld u bij correspondentie het nummer en de datum die bovenaan deze brief staan.’* Hiermee hopen wij de belerende toon te hebben weggenomen.

4. Hoofdonderzoek

4.1 Onderzoeksopzet

Dit onderzoek was van kwantitatieve aard en had een 2^3 ($2 \times 2 \times 2$) design. In dit onderzoeksconstruct probeerden wij het effect van drie onafhankelijke variabelen te meten op een afhankelijke variabele. De drie onafhankelijke kwamen allen in twee verschillende gedaanten voor waardoor er acht verschillende condities waren.

De onafhankelijke variabelen in het eerste deel van het onderzoek waren kopjes, kaders en de onderwerpregel. Deze variabelen konden tevens geschaard worden onder de noemer structuurmarkeerders. In het onderzoek werd gekeken naar het effect van de drie structuurmarkeerders op de afhankelijke variabelen. De afhankelijke variabelen in dit onderzoek waren de waardering van de tekst en de waardering van de zender. Tevens is er gekeken of onafhankelijke variabelen als sekse, leeftijd, opleidingsniveau van invloed waren op de afhankelijke variabelen. Om te kunnen toetsen wat het effect was van de manipulatie van de drie structuurmarkeerders op de waardering hebben wij acht versies van de brief opgesteld. Het onderzoek had een tussenproefpersonen ontwerp, iedere proefpersoon kreeg enkel één versie te lezen.

4.2 Methode

4.2.1 Materiaal

Omdat er in dit onderzoeksverslag werd gekeken naar persoonlijke correspondentie van de SVB, was het werkmateriaal afkomstig van de SVB. Voor het vooronderzoek is de brief onderhevig geweest aan structuurveranderingen en tekstverbeteringen. Middels de plus/minmethode uit het vooronderzoek is getoetst of de brief nog verdere aanpassingen moest ondergaan.

Behalve een briefhoofd met onder meer het logo van de afzender, persoonlijke aanhef en een specifieke onderwerpregel, bevatte de gereviseerde brief zeven alinea's. Enkele alinea's werden voorzien van een vetgedrukt kopje. Tot slot werd de brief afgesloten met een persoonlijke ondertekening. Om een inhoudelijk beeld te krijgen van de brief kunt u kijken in Bijlage 3.2b.

Middels het factorieel design zijn acht verschillende versies van de brief ontwikkeld, waarvan één briefversie het origineel was. De drie onafhankelijke variabelen kwamen per versie in twee verschillende gedaanten voor. In elke versie was er variërend sprake van het gebruik van kopjes of niet, de aanwezigheid van een kader of de afwezigheid hiervan, en het gebruik van een onderwerpregel die ofwel specifiek of algemeen van aard was. Zo bevatte de originele brief een onderwerpregel die specifiek van aard was en waren er tevens kopjes aanwezig.

4.2.2 Instrumentatie

Het betrof een tweeledig experimenteel onderzoek bestaande uit twee vragenlijsten waar enerzijds werd gekeken naar de eerste indruk van de lezer en anderzijds naar het lezen naderhand (zie Bijlage 3.3a en 3.3b). De proefpersoon kreeg de eerste vragenlijst nadat hij/zij de brief vijftien seconden had gezien. Deze vragenlijst bestond uit acht stellingen die betrekking hadden op de eerste indruk. De eerste indruk werd uiteengezet in de indruk van de tekststructuur en indruk betreft tekstverwachting (zie (1a en 1b)). De eerste set met vragen mat hoe de structuur van de brief woerd gewaardeerd in de eerste 15 seconden. De tweede set meet de verwachtingen die de proefpersoon had op grond van de eerste indruk. De antwoorden werden gegeven op zeven-punts oneens-/eens- schalen. Tot slot bevatte de vragenlijst één vraag die betrekking had op de verwachting van het onderwerp van de tekst. De deelnemer had hier de keuze uit een vijftal antwoordmogelijkheden.

- (1) a. De brief is overzichtelijk
De bedragen in de brief zijn duidelijk weergegeven
De brief ziet er gestructureerd uit
- b. De brief maakt een professionele indruk
De brief is op mijn persoonlijke situatie afgestemd
Ik heb een duidelijke verwachting waar de brief over gaat
Ik ben gemotiveerd om de brief te lezen

De betrouwbaarheid van de sets vragen werd getoetst met een Cronbach's betrouwbaarheidsanalyse. De betrouwbaarheid van het construct indruk was matig (Cronbach's: structuur .68; verwachting .62). Eén vraag (De lengte van de brief ontmoedigt mij om verder te lezen) is getoetst bij beide variabelen (Cronbach's: structuur .62; verwachting .60), maar is er bij nader inzien uitgehaald omdat de beoogde variabelen een hogere Cronbach's alpha hebben.

Met behulp van de tweede vragenlijst werden drie aspecten van tekstwaardering bevraagd. Deze stellingen hadden betrekking op aantrekkelijkheid, begrijpelijkheid en geordendheid van de brief (zie (2a-2c)). De betrouwbaarheid van de drie tekstwaarderingsschalen was voldoende (Cronbach's: aantrekkelijkheid; .83; begrijpelijkheid .80; geordendheid: .82).

Daarnaast werd het imago van de zender bevraagd met vier stellingen over onder meer diens geloofwaardigheid en deskundigheid (zie (3)). De betrouwbaarheid van het construct imago was goed (Cronbach's: imago .92). Tevens werd de proefpersoon gevraagd de brief te beoordelen met een rapportcijfer. De stellingen hadden deels de vorm van semantische differentiaal en deels de vorm van zeven-punts oneens-/eens-schalen.

- (2) a. Ik vind de brief warrig/ duidelijk
Ik vind de brief rustig/druk
De indeling van de brief is goed
De informatie in de brief staat overzichtelijk bij elkaar

- b. Ik vind de brief sympathiek/onvriendelijk
Ik vind de brief afwisselend/eentonig
Ik vind de brief onaangenaam/plezierig
Ik vind de brief verzorgd/rommelig
Ik vind de brief goed geschreven/slecht geschreven
Ik vind de brief interessant/saai
Ik vind de brief prettig leesbaar/vervelend om te lezen
De lengte van de brief is goed
 - c. Ik vind de brief moeilijk/makkelijk
Ik vind de brief eenvoudig/complex
Ik vind de brief helder/vaag
Het is duidelijk waar de brief over gaat
- (3) De zender van de brief komt betrouwbaar over
De zender van de brief komt geloofwaardig over
De zender van de brief komt professioneel over
De zender van de brief komt deskundig over.

Tot slot bestond de vragenlijst uit een gedeelte waarin de deelnemers enkele persoonlijke gegevens invulden. Deze betroffen het geslacht, de leeftijd en het opleidingsniveau. De proefpersoon werd tevens gevraagd eerder dit jaar in contact te zijn geweest met de SVB.

4.2.3 Samenstelling steekproef

Aan dit onderzoek hebben 192 proefpersonen deelgenomen, waarvan 53,1 procent man en 46,4 procent vrouw. Het geslacht van een proefpersoon was onbekend. De gemiddelde leeftijd van de proefpersonen was 43 jaar, de jongste van hen was 27 jaar en de oudste proefpersoon was 65 jaar.

Het opleidingsniveau van de proefpersonen varieerde van lager- of basisonderwijs tot universitair onderwijs. 60,4 procent van de proefpersonen had universitair of hoger beroepsonderwijs gevolgd en was daarom hoog opgeleid. Een kleine 40 procent was laag opgeleid. Alle deelnemers hadden een goede beheersing van de Nederlandse taal. De proefpersonen werden ad random toegewezen aan een van de acht condities.

4.2.4 Procedure

Het onderzoek werd afgenomen in een rustige ruimte waar alleen de proefleider en de deelnemer aanwezig waren. Voor elke deelnemer had de proefleider een afnamepakket bestaande uit een instructieformulier (zie Bijlage 3.1), twee vragenlijsten en een versie van de AOW-brief (zie Bijlage 3.2a-h). De brief werd losgemaakt van het afnamepakket en de proefleider liet de deelnemer het voorblad van de instructie doorlezen. Wanneer de deelnemer aangaf te kunnen beginnen, gaf de proefleider nog een kort resumé van de belangrijkste punten. De proefleider vroeg de proefpersoon de brief te bekijken in de rol van meneer/mevrouw Jansen, een AOW-ontvanger.

De proefpersoon kreeg vijftien seconden de tijd de brief te bekijken. Vervolgens gaf de proefleider hem de vragen die betrekking hadden op de eerste indruk. De deelnemer gaf antwoord op zeven-puntsschaal waarbij de term links *zeer mee oneens* en de term het meest rechts *zeer mee eens* was. De proefleider vroeg de deelnemer niet lang na te denken en het cijfer te omcirkelen dat zijn mening het beste weergaf.

Na het eerste deel van het onderzoek kreeg de proefpersoon de gelegenheid de brief in zijn geheel door te lezen. Aan dit deel van het onderzoek zat geen tijd verbonden. Wanneer de deelnemer de brief had gelezen volgde de tweede set met vragen. Als deze vragen allemaal waren beantwoord voerde de proefleider nog een laatste controle uit en liet eventuele ontbrekende gegevens alsnog invullen. Wij dankten de deelnemers nogmaals voor hun deelname aan het onderzoek.

De rol van de proefleider was tijdens het onderzoek neutraal en zakelijk. Wanneer de deelnemer om een toelichting vroeg was het alleen mogelijk om letterlijk de tekst uit het instructieformulier te herhalen. Verdere hulp was uitgesloten, om te voorkomen dat een deelnemer een bepaalde richting werd ingestuurd. Het onderzoek werd anoniem afgenomen en duurde gemiddeld vijftien minuten per deelnemer. Na het onderzoek mocht de proefleider ingaan op inhoudelijke vragen die betrekking hadden op het onderzoek en de proefpersonen inlichtten over het eigenlijke doel van het onderzoek.

4.2.5 Verwerking gegevens

De vergaarde data zijn geanalyseerd aan de hand van SPSS. Om te onderzoeken wat het effect van de specifieke onderwerpregel is op de afhankelijke variabelen een variantie-analyse uitgevoerd. Voor de eerste indruk zijn twee univariate variantie-analyses uitgevoerd. De afhankelijke variabelen waren indruk van structuur en indruk van de inhoud van de tekst. De onafhankelijke variabelen was onderwerpregel.

Vervolgens zijn er nog vijf univariate variantie-analyses uitgevoerd om te onderzoeken of de onderwerpregel van invloed was op de waardering van de brief en de waardering van het imago van de schrijver. Als onafhankelijke variabelen werden sekse, opleidingsniveau, leeswijze en onderwerpregel gebruikt. In de analyses zagen wij geen interacties met sekse en opleidingsniveau, dus deze hebben wij bij verdere analyses buiten beschouwing gelaten.

Voor het beantwoorden van de tweede deelvraag hebben wij nog vijf univariate variantie-analyses uitgevoerd. Met deze analyses onderzochten wij de invloed van de eerste indruk op de waardering van de brief en de waardering van het imago van de zender op het lezen naderhand. De afhankelijke variabelen in deze toetsen waren indruk en leeswijze.

4.3 Resultaten

Eerste indruk

Allereerst zijn er een aantal variantie-analyses uitgevoerd, waarmee werd gekeken naar het effect van de onderwerpregel op de eerste indruk. Het construct indruk was uiteengezet in twee clusters met vragen; waardering van de structuur en verwachting van de inhoud van de brief. De resultaten van deze toetsen zijn uiteengezet in tabel 7.

Tabel 7 Waardering en verwachting van de brief in relatie tot de aan- of afwezigheid van de specifieke onderwerpregel (minimum=1, maximum=7; s.d. tussen haakjes)

	Algemene onderwerpregel	Specifieke onderwerpregel
Indruk structuur	4.71 (0.13)	4.79 (0.12)
Indruk verwachting	4.75 (0.11)	4.95 (0.10)

De aanwezigheid van een specifieke onderwerpregel had geen effect op de waardering van de structuur op grond van de eerste indruk ($F(1, 183) = 0.19, p = .67, \eta^2 = .001$). Tevens was de aanwezigheid van een specifieke onderwerpregel niet van invloed op de verwachtingen van de inhoud van de brief op grond van de eerste indruk ($F(1, 183) = 1.90, p = .17, \eta^2 = .01$).

In het tweede deel van het onderzoek keken wij in hoeverre de aanwezigheid van een specifieke onderwerpregel van invloed was op zowel de waardering van brief als de waardering van de schrijver van de brief. Bij de tekstwaardering wordt onderscheid gemaakt tussen aantrekkelijkheid, begrijpelijkheid en geordendheid van de brief. In tabel 8 zijn de resultaten van de waardering voor aantrekkelijkheid en begrijpelijkheid weergegeven. De resultaten die betrekking hebben op de waardering van geordendheid en een globale waardering middels een rapportcijfer zijn te vinden in tabel 9 en 10. Tot slot is er gekeken naar de waardering van de schrijver van de brief, deze resultaten zijn te vinden in tabel 11.

Tabel 8 Waardering van de brief in relatie tot de aan- of afwezigheid van de specifieke onderwerpregel (minimum=1, maximum=7; s.d. tussen haakjes)

	Algemene onderwerpregel		Specifieke onderwerpregel	
	Oppervlakkig	Grondig	Oppervlakkig	Grondig
Aantrekkelijkheid	3.71 (0.16)	4.38 (0.15)	3.90 (0.15)	4.26 (0.15)
Begrijpelijkheid	3.98 (0.18)	4.54 (0.17)	4.35 (0.17)	4.70 (0.17)

Er was een interactie-effect tussen onderwerpregel en leeswijze op aantrekkelijkheid ($F(2, 183) = 6.17, p < .05, \eta^2 = .06$). De oppervlakkige lezers vonden de brief aantrekkelijker wanneer er een specifiek geformuleerde onderwerpregel in de brief aanwezig was. Daarnaast was er een interactie-effect tussen onderwerpregel en leeswijze op begrijpelijkheid ($F(2, 183) = 3.55, p < .05, \eta^2 = .04$). De lezers vonden de brief begrijpelijker wanneer er een specifieke onderwerpregel in de brief staat. Dit gold voor de lezers die de brief grondig hadden gelezen, evenals de groep die de brief oppervlakkig hadden gelezen.

Tabel 9 Waardering van de brief in relatie tot de aan- of afwezigheid van de specifieke onderwerpregel (minimum=1, maximum=7; s.d. tussen haakjes)

	Algemene onderwerpregel	Specifieke onderwerpregel
Geordendheid	4.20 (0.14)	4.26 (0.14)

Het gebruik van een specifieke onderwerpregel was niet van invloed op de geordendheid van de brief ($F(1,183)= 0.07$, $p=.79$, $\eta^2=.00$).

Tabel 10 Globale waardering van de brief in relatie tot de aan- of afwezigheid van de specifieke onderwerpregel (minimum=1, maximum=10; s.d. tussen haakjes)

	Algemene onderwerpregel	Specifieke onderwerpregel
Rapportcijfer	6.43 (0.15)	6.49 (0.15)

Het globale oordeel, uitgedrukt in een rapportcijfer, maakte geen verschil wanneer de brief een specifieke onderwerpregel bevatte of een onderwerpregel die algemeen van aard was ($F<1$).

Tabel 11 Waardering van de afzender van de brief in relatie tot de aan- of afwezigheid van de specifieke onderwerpregel (minimum=1, maximum=7; s.d. tussen haakjes)

	Algemene onderwerpregel	Specifieke onderwerpregel
Imago	5.34 (0.12)	5.40 (0.12)

De waardering van het imago van de afzender van de brief, verschilde niet voor beide versies ($F<1$). De aan- of afwezigheid van de specifieke onderwerpregel bleek niet van invloed te zijn.

Invloed van de eerste indruk op waardering na het lezen

Vervolgens is onderzocht in hoeverre de eerste indruk een voorspellende waarde heeft op het lezen naderhand. Ook in dit deel van het onderzoek is gebruik gemaakt van een variantie-analyse. Allereerst is er gekeken of een positieve eerste indruk dan wel negatieve eerste indruk van invloed is op de tekstwaardering na het lezen van de brief. De resultaten hiervan zijn te vinden in tabel 12. De resultaten van de globale waardering staan in tabel x en als laatst zijn in tabel x de resultaten te zien die betrekking hebben op de waardering van het imago van de zender van de brief.

Tabel 12 Aantrekkelijkheid, begrijpelijkheid en geordendheid in relatie tot eerste indruk en leeswijze (minimum=1, maximum=7; s.d. tussen haakjes)

	Negatieve eerste indruk		Positieve eerste indruk	
	Oppervlakkig	Grondig	Oppervlakkig	Grondig
Aantrekkelijkheid	3.53 (0.12)	3.77 (0.13)	4.25 (0.15)	4.86 (0.13)
Begrijpelijkheid	4.00 (0.15)	4.02 (0.15)	4.42 (0.18)	5.21 (0.16)
Geordendheid	3.70 (0.17)	3.74 (0.17)	4.50 (0.20)	5.17 (0.18)

Er was een interactie-effect tussen leeswijze en eerste indruk op aantrekkelijkheid ($F(2,183)= 5.67$, $p<.05$, $\eta^2=.06$). Lezers die een positieve eerste indruk hadden van de brief vonden de

brief aantrekkelijker dan lezers met een negatieve eerste indruk. Dit gold voor zowel de oppervlakkige lezer als grondige lezer van beide groepen. Ook op begrijpelijkheid ($F(2,183)=5.48$, $p<.05$, $\eta^2=.06$) en geordendheid ($F(2,183)=3.04$) $p=.05$, $\eta^2=.03$) was er een interactie-effect tussen eerste indruk en leeswijze. Lezers met een positieve eerste indruk waarden de brief hoger op begrijpelijkheid en geordendheid dan lezers met een negatieve eerste indruk. Ook hier gold dit voor de grondige en minder grondige lezer.

Tabel 13 Globale waardering in relatie tot de eerste indruk en het lezen naderhand. (minimum=1, maximum=10; s.d. tussen haakjes)

	Negatieve eerste indruk	Positieve eerste indruk
Rapportcijfer	6.02 (0.13)	6.94 (0.15)

In bovenstaande tabel, tabel 13 zien wij dat de eerste indruk van de brief effect heeft op het globale oordeel over de brief op het lezen naderhand ($F(1,182)=21.33$, $p<.05$, $\eta^2=.11$). Lezers die een positieve eerste indruk van de brief hadden gaven na het lezen van de brief een hoger rapportcijfer dan lezers die een negatieve eerste indruk hadden.

Tot slot bleek de eerste indruk van de brief van invloed te zijn op de waardering van het imago van de zender na het lezen van de brief ($F(1,183)=19.41$, $p<.05$, $\eta^2=.10$). Lezers met een positieve eerste indruk gaven na het lezen van de brief een hogere waardering van het imago van de zender, dan lezers die een negatieve eerste indruk hadden. De resultaten zijn getoond in tabel 14.

Tabel 14 Waardering van de zender van de brief in relatie tot de eerste indruk en het lezen naderhand (minimum=1, maximum=7; s.d. tussen haakjes)

	Negatieve eerste indruk	Positieve eerste indruk
Imago	5.04 (0.11)	5.74 (0.12)

5. Conclusie

In dit kwantitatieve onderzoek is onderzocht of de aanwezigheid van een specifieke onderwerpregel in overheidscorrespondentie van invloed is op de eerste indruk van de lezer. Naar aanleiding van relevante literatuur zijn aan het begin van het onderzoek enkele hypothesen opgesteld. Deze zullen hier worden vergeleken met de gevonden resultaten.

Als eerst werd er verondersteld dat de aanwezigheid van een specifieke onderwerpregel zorgt voor een betere waardering van de structuur van de brief en duidelijkere verwachtingen betreft de inhoud van de brief. De resultaten wezen echter uit dat het gebruik van een specifieke onderwerpregel effect had op de waardering van de structuur- noch op de verwachtingen van de inhoud van de brief. Deze resultaten zijn echter in contrast met de gestelde verwachtingen. In het onderzoek van Lorch & Lorch (1996) wordt een visueel gemarkeerde tekstversie positiever gewaardeerd dan een niet-visueel gemarkeerde tekstversie. Daarnaast stelt De Jong (2002) dat een korte, informatieve aanduiding van het onderwerp de lezer in staat stelt om een duidelijk beeld te vormen bij de inhoud van de brief. Een verklaring voor deze resultaten zou de matige betrouwbaarheid van het construct indruk kunnen zijn (Cronbach's: structuur .68; verwachting .62).

Op het gebied van tekstwaardering werd verwacht dat het gebruik van een specifieke onderwerpregel zorgde dat de brief minder aantrekkelijk werd gevonden. De resultaten toonden aan dat de brief met een specifieke onderwerpregel als aantrekkelijker werd gewaardeerd. Dit is in tegenspraak met de theorie over specifieke onderwerpregels die stelt dat wanneer een bericht persoonlijke consequenties heeft voor de ontvanger, de brief als onprettig zal worden ontvangen (Watts Sussman & Sproull, 1997).

Tevens werd er verwacht dat de aanwezigheid van een specifieke onderwerpregel zorgde dat de brief begrijpelijker wordt gevonden. De resultaten toonden aan dat lezers die de brief met een specifieke onderwerpregel hadden gelezen de brief als begrijpelijker waardeerden. Dit is in overeenstemming met het idee dat expliciet gebruik van structuurmarkeringen de lezer helpt bij het leggen van de juiste coherentierelatie.

Daarnaast veronderstelden wij dat de brief met een specifieke onderwerpregel door de lezer meer geordend wordt gevonden. De resultaten toonden dat het gebruik van een specifieke onderwerpregel niet van invloed was op de geordendheid van de brief.

Omdat het in deze brief een wijziging betreft, ofwel een verandering, verwachtten wij dat de lezer de brief met een specifieke onderwerpregel een lager rapportcijfer geeft. Uit de resultaten blijkt dat het globale oordeel van de lezer geen verschil maakt wanneer onderwerpregel specifiek of algemene geformuleerd wordt.

Tot slot werd verondersteld dat het imago van de zender na het lezen beter noch slechter gewaardeerd wordt wanneer de lezer een positieve eerste indruk heeft van de brief. Deze hypothese was in overeenstemming met de resultaten. Uit de resultaten blijkt dat de aan- of afwezigheid van de specifieke onderwerpregel niet van invloed was.

In het tweede deel van het onderzoek stond de volgende onderzoeksvraag centraal: *In hoeverre heeft de eerste indruk van de brief een voorspellende waarde op de waardering van de brief en het imago van de schrijver ervan op lezen naderhand?*

Er werd aangenomen dat een positieve eerste indruk zorgt dat de brief aantrekkelijker, begrijpelijker en meer geordend wordt gevonden door de lezer na het lezen. Uit de resultaten blijkt dat het geval. Er is een interactie-effect tussen leeswijze en eerste indruk op aantrekkelijkheid. Lezers die op voorhand positief waren waarden de brief na het lezen hoger op aantrekkelijkheid, begrijpelijkheid en geordendheid, dan lezers met een negatieve eerste indruk.

Daarnaast werd verondersteld dat de lezer die een positieve eerste indruk had, na het lezen van de brief een hoger rapportcijfer gaf dan de lezer met een negatieve eerste indruk. De bevindingen uit het onderzoek sluiten wederom aan op deze hypothese. De lezers met een positieve eerste indruk beoordeelde de brief gemiddeld met een 6.94 en de lezers met een negatieve eerste indruk een 6.02.

Als laatste werd aangenomen dat de eerste indruk die de lezer van de brief had van invloed was op zijn/haar waardering van het imago van de zender na het lezen van de tekst. Uit de resultaten blijkt dat lezers met een positieve eerste indruk het imago van de zender hoger waardeerden dan lezers met een negatieve eerste indruk.

Het onderzoek toont aan dat de aanwezigheid van een specifieke onderwerpregel van invloed is op de eerste indruk van een zakelijke brief. De mate van deze invloed is echter niet duidelijk. Dat de eerste indruk van een lezer een voorspellende waarde heeft op de waardering van de brief blijkt uit de resultaten.

H6 Discussie

In dit hoofdstuk worden zowel overwegingen uitgezet die zijn gemaakt bij de opzet en uitvoering van dit onderzoek als de mogelijkheden die er zijn voor verder onderzoek. Te beginnen met de generaliseerbaarheid van het onderzoek.

Het materiaal dat is gebruikt voor dit onderzoek is afkomstig van de Sociale Verzekeringsbank. Het is een brief waar mensen, die tot de doelgroep behoren, in het alledaagse leven mee in aanraking komen. Het is daarom relevant geweest om dit materiaal te gebruiken, om te kijken hoe overheidscorrespondentie geoptimaliseerd kan worden. Toch kan hier een kanttekening geplaatst worden gezien het feit de brief een ‘negatief’ bericht inhoud. Een specifieke vermelding in de onderwerpregel kan als effect hebben dat de nekharen bij voorbaat al overeind gaan staan, en proefpersonen een vooringenomen negatieve houding aannemen. Dit kan de onderzoeksresultaten op een negatieve manier beïnvloeden.

Er is tevens geen controle materiaal, omdat er, weliswaar in verschillende varianten, enkel met één brief gewerkt is. Het is voor vervolgonderzoek interessant na te gaan in hoeverre de specifieke onderwerpregel van invloed is op de eerste indruk, en hierin een onderscheid te maken tussen positieve/neutrale berichten en een slecht-nieuwsbericht.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een representatieve steekproef. De steekproef is samengesteld uit verschillende lagen van de samenleving op zowel het leeftijdsniveau als opleidingsniveau. Toch kan ook hier een kanttekening geplaatst worden. Tijdens de instructie werd de proefpersoon gevraagd de rol van Meneer/Mevrouw Jansen aan te nemen, een AOW-ontvanger. Omdat dit onderwerp niet voor iedere proefpersoon even relevant is, kan dit van invloed zijn geweest op de waardering van de brief. Toch kan de persoonlijke afname van het onderzoek dit weten te voorkomen. De proefpersonen namen het onderzoek serieus, waardoor verwacht wordt dat de resultaten van het onderzoek geldend zijn.

De vraag of de specifieke onderwerpregel in overheidscorrespondentie van invloed is geweest op de eerste indruk van de lezer blijft nog even in het onwetende. Omdat het gebruikte materiaal ook onderhevig is geweest aan twee andere manipulaties, de aan- afwezigheid van kaders en kopjes. Er is weliswaar een effect gevonden op de aantrekkelijkheid en begrijpelijkheid van de brief waar het gebruik van een specifieke onderwerpregel van positieve invloed is. Wij kunnen helaas niet stellig zeggen dat dit enkel komt door de aanwezigheid van de onderwerpregel of dat andere structuurmarkeerders ook van invloed zijn geweest.

De vraag of de eerste indruk die de lezer heeft van overheidscorrespondentie een voorspellende waarde heeft op het lezen naderhand kan positief beantwoord worden. Lezers met een positieve eerste indruk beoordelen de brief na het lezen met een hoger rapportcijfer dan de lezers met een negatieve eerste indruk. Ook blijkt uit de resultaten dat de brief aantrekkelijker, begrijpelijker en als meer geordend worden gewaardeerd wanneer iemand een positieve eerste indruk heeft. Deze uitkomsten hebben betrekking op een stuk psychologie,

wat interessant is om verder te onderzoeken. Zo kan er worden gekeken wat de werking van de eerste indruk is en hoe dit proces verloopt wanneer de eerste indruk fase gepasseerd is en proefpersonen langer de tijd hebben zich ergens in te verdiepen.

Welke rol de onderwerpregel precies speelt bij de eerste indruk is nog niet beoogd te verklaren. Daarentegen is het duidelijk dat de eerste indruk die een lezer heeft wel degelijk van invloed is op de waardering naderhand. Om deze reden is het voor zakelijke instanties goed na te blijven denken over zowel de inhoud als vorm van de correspondentie. Wij hopen dat dit onderzoek een handvat kan bieden voor verder onderzoek naar de invloed van structuurmarkeringen op de eerste indruk van een tekst.

7. Bibliografie

- Beex, N., Doeve, ., Tiggeler, E. (2001). *De magische mediamix: e-mail brieven faxen.* 's Gravenhage: Sdu Uitgevers.
- Dent, E. & Galloway Goldberg, S. (1999). Challenging 'resistance of change'. *Journal of applied behavioral Science*. vol, 35 (nr 1). p. 25-41.
- Gielen, G. (2003). Onaantrekkelijk? *Beeldvorming over het belang van fysieke aantrekkelijkheid*. Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- Hoeken, H. (1998) Het ontwerp van overtuigende teksten. *Wat onderzoek leert over de opzet van actieve reclame en voorlichting*. Bussum: Coutinho.
- Jong, J. de (2002). *Zakelijk corresponderen: handboek voor de professionele brievenschrijver*. Groningen: Nijhoff.
- Knispel, K. (2008) Zakelijke communicatie. *Schriftelijk*. Amsterdam: Inkahootz.
- Le Pair, R., Jansen C., Korzilius H., Gerdingen, J. van, Graaf, S. de & Visser R. (2006). Information Mapping: effecten van tekstkenmerken en lezerskenmerken op prestaties en waardering. In H. Hoeken, B. Hendriks, P.J. Schellens, *Studies in Taalbeheersing 2*. Assen: Van Gorcum, p. 250-262.
- Lorch Jr., R.F. & Lorch, E.P. (1996). Effects of Organizational Signals on Free Recall of Expository Text. *Journal of Educational Psychology*, vol. 88 (nr.1), p. 38-48.
- Pool, E. van der, Brand, E (2008). 'Graag in leesbaar Nederlands'. Hogeschool Arnhem & Nijmegen.
- Sadoski, M.; Goetz, E.T.; Rodriguez, M. (2000). Engaging Texts: Effects of Concreteness on Comprehensibility, Interest, and Recall in Four Text Types. *Journal of Educational Psychology*, vol. 92, p. 85-95
- Watts Sussman, S. & Sproull, L. (1999). Straight talk: Delivering bad news through electronic communication. *Information Systems Research*. Vol. 10. (nr. 2), p. 150-166
- Willis, J., & Todorov, A. (2006). First Impressions. Making up your mind after a 100-ms exposure to a face. *Psychological Science*, 17, 592-598.

Bijlagen Overzicht

1. Duidelijkheid en Bejegening

1. Overzicht analyseschema duidelijkheid- en bejegening
2. Resultaten duidelijkheid- en bejegeninganalyse

2. Vooronderzoek:

1. Materiaal
 - a) Originele brief SVB
 - b) Gereviseerde brief SVB
 - c) Brief bij plus/minmethode
2. Instrumentatie
 - a) Vragenlijst bij origineel en revisie
 - b) Vragenlijst bij plus/minmethode
3. Resultaten
 - a) Resultaten per construct
 - b) Resultaten bij plus/minmethode

3. Hoofdonderzoek

1. Instructieformulier
2. Materiaal
 - a) Versie 1
 - b) Versie 2
 - c) Versie 3
 - d) Versie 4
 - e) Versie 5
 - f) Versie 6
 - g) Versie 7
 - h) Versie 8
3. Instrumentatie
 - a) Instrumentatie voor het lezen van de brief
 - b) Instrumentatie na het lezen van de brief