

Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en op waardering en imago van overheidsbrieven

Sven Akkermans – 3279189

Communicatie- en Informatiewetenschappen

22 juni 2012

BA Eindscriptie

Begeleidster: Hanny den Ouden



Samenvatting

Overheidsinstanties zijn vaak aangewezen op het versturen van grote hoeveelheden brieven. Hierdoor zijn ze aangewezen op standaardcorrespondentie, brieven die dus bestaan uit vooraf geschreven elementen. De doelgroepen zijn bijzonder uiteenlopend en toch moeten deze standaardbrieven voor alle lezers gemakkelijk te begrijpen zijn en als het even kan ook nog gewaardeerd worden.

De overheid heeft hierbij in het verleden steken laten vallen, maar de laatste jaren wordt er door de overheid fors geïnvesteerd in het optimaliseren van de begrijpelijkheid en de waardering van haar brieven. Het begrijpelijk en correct corresponderen staat daarmee definitief op de overheidsagenda. De manieren waarop de overheid probeert deze brieven te optimaliseren loopt uiteen, maar recentelijk zijn er enkele initiatieven waarbij de lezer om 'hulp' gevraagd wordt. De SVB is een van de overheidsinstellingen die getracht heeft de brieven die ze verzond te laten evalueren door de doelgroep in het project 'Bouwen aan Brieven'. De reacties leverden enkele aanpassingen op in de brieven van de SVB, maar hierin is nog ruimte voor verbetering.

Verschillende taalwetenschappelijke onderzoeken hebben al aangetoond dat het kan lonen om na te gaan waar lezers nu eigenlijk baat bij hebben in het lezen van deze brieven. Hierbij lag de focus voornamelijk op het beïnvloeden van het leesproces en eigenlijk nooit op het beïnvloeden van de lezer nog voor dat deze begint met lezen.

Dit onderzoek gaat verder waar de SVB ophield, één van de brieven uit het project 'Bouwen aan Brieven' is intensief gebruikt als onderzoeks materiaal en wel met als doel te verkennen hoe de eerste indruk de waardering van overheidsbrieven kan optimaliseren. Door te focussen op het proces dat aan het lezen vooraf gaat werd een experiment uitgevoerd naar de invloed van een van de elementen die tijdens een eerste indruk van invloed kan zijn: de ruimtelijkheid. In dit artikel wordt een experiment beschreven waarbij een brief van de SVB getest werd op zaken als waardering van structuur, waardering van begrijpelijkheid en waardering van lay-out, op basis van de eerste indruk.

De resultaten wezen uit dat alleen een ruimtelijke weergave (witregels, uitlijning, marges) wellicht niet genoeg is om de waardering van de brief na het lezen te beïnvloeden, maar in combinatie met het opnemen van een schema in bepaalde gevallen een positieve uitwerking kan hebben op de waardering van verschillende onderdelen van de brief.



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Theoretisch kader	5
3.	Vooronderzoek	9
3.1.	Vraagstelling en opzet	9
3.2	Methode	10
3.3	Resultaten	10
3.3.1	Resultaten interview na vijftien seconden	10
3.3.2	Resultaten plus-en-minmethode	11
3.4	Conclusie	12
4.	Hoofdonderzoek	12
4.1	Vraagstelling en opzet	12
4.2	Methode	12
4.3	Resultaten	14
4.3.1	Invloed van ruimtelijkheid op de eerste indruk	14
4.3.2	Invloed van ruimtelijkheid op indruk na lezen	16
4.3.2	Invloed van eerste indruk op indruk na lezen	19
4.4.	Conclusie	21
5.	Conclusie	22
6.	Literatuurlijst	23
	Bijlagen	



1. Inleiding

Sinds jaar en dag is de manier waarop de overheid communiceert naar haar burgers een onderwerp van discussie. De overheid streeft ernaar in alle facetten van communicatie eenvoudig en duidelijk te communiceren. Ambtelijk taalgebruik is dus uit den boze, er moet gecommuniceerd worden in het de zogenaamde jip-en-janneketaal.

Jip-en-janneketaal is een term die grote bekendheid kreeg in 2002 toen toenmalig VVD-voorzitter Eenhoorn zijn lijsttrekker Hans Dijkstal opriep tot duidelijke taal in het debat tegen Pim Fortuyn. De term staat volgens Evers-Vermeul en Sanders (2009) niet voor zinnen die gemakkelijk genoeg te begrijpen zijn om in een kinderboek te staan, maar vooral voor taalgebruik dat duidelijk en to-the-point is en niet onnodig uitweidt. De typische zinskenmerken die we in de kinderboeken vol met de avonturen van Jip en Janneke terugzien, korte zinnen met korte woorden, zijn dus niet exemplarisch voor wat er met Jip-en-Janneketaal bedoeld wordt. Jip-en-Janneketaal bestaat uit “gebruik korte zinnen, maar zorg ook voor een duidelijke samenhang, zet niet te veel nieuwe informatie in één zin en hanteer een persoonlijke stijl.” (Evers-Vermeul en Sander, 246)

Waar dit thema op de politieke agenda staat, staat het evenzeer op de agenda van allerlei overheidsinstellingen. In oktober 2007 verschijnt het artikel ‘Helder herschreven Haags’ van Jan Renkema. In dit artikel merkt hij op dat brieven van de overheid vaak beter kunnen.

De brieven die overheidsinstellingen schrijven zijn dus onderwerp van discussie en juist aan deze discussie hoopt dit onderzoek een waardevolle en vruchtbare bijdrage te kunnen leveren. De Sociale Verzekerings Bank (SVB) koos er bij het optimaliseren van haar brieven voor om de lezer de kans te geven op de brief te reageren. Hierbij was de uitgangspositie dat de uiteindelijke lezer ook daadwerkelijk de zeggenschap kreeg over de vorm van de brief. Dit project werd ‘Bouwen aan brieven’ gedoopt. Er kwamen een aantal brieven beschikbaar op de website van de SVB en lezers konden vervolgens reageren op deze brieven, waarbij de SVB vooral op zoek was naar suggesties voor verbetering. De SVB probeerde vervolgens deze suggesties op waarde te schatten en in een aantal gevallen ging men over tot aanpassing van de brief. Gedurende een periode van drie maanden werden zo zes brieven met verschillende onderwerpen aangepast.

In de brieven die de SVB selecteerde en verbeterde werden vooral enkele moeilijke woorden geschrapt of vervangen door simpelere synoniemen. De brieven die overbleven waren derhalve slechts op details verbeterde brieven. Waar de SVB ophield gaat dit onderzoek (gedeeltelijk) verder. Het doel van dit onderzoek was dan ook om de brieven van de SVB aan een nieuwe kritische beoordeling te onderwerpen en wederom lezers de kans te geven te oordelen. Hierbij is de keuze gemaakt om te onderzoeken wat voor effect de eerste indruk van een brief van de SVB heeft op de



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

totale waardering en waarop deze eerste indruk gebaseerd wordt door lezers. Aangezien er relatief weinig onderzoek gedaan is naar de invloed van de eerste indruk op de waardering van brieven was het voor ons noodzakelijk om zelf te achterhalen waar mensen op letten bij de eerste indruk. Om hiervan een eerste idee te krijgen bleek een vooronderzoek noodzakelijk. In dit vooronderzoek hebben we mensen de brief kort getoond, waarna zij tijdens een interview de ruimte kregen aan te geven waarop ze gelet hadden in de korte tijd dat ze de brief mochten zien.

Aan de hand van de resultaten van het vooronderzoek werd de basis voor een grootschaliger onderzoek gelegd. Drie varianten die de eerste indruk konden beïnvloeden werden verwerkt in verschillende versies van een SVB-brief en uitvoerig getoetst met behulp van een experiment. Op deze manier is nagegaan wat de eerste indruk bij het lezen van brieven bepaalt en hoe dit effect heeft op de waardering van de brief na het lezen.

2. Theoretisch kader

Bij het schrijven van een brief is het van het grootste belang om de boodschap zo duidelijk mogelijk te verwoorden. Organisaties hebben er belang bij om hun zakelijke correspondentie daarom zorgvuldig op te stellen. Grotere organisaties als de SVB hebben echter een correspondentie stroom die zo groot is, dat er gebruik gemaakt moet worden van standaardcorrespondentie.

Standaardcorrespondentie heeft duidelijke voordelen op het gebied voor grote organisaties. Tekstexperts stellen de brieven op en medewerkers hoeven niet elke brief zelf op te stellen. Dit werkt de efficiëntie van de werknemer in de hand. Echter, nadelen zijn bijvoorbeeld bij een correspondentie dat het nauwelijks mogelijk is te reageren op argumenten van schrijvers (Renkema, 1993, 82).

Organisaties hebben met correspondentie vaak als doel te voorkomen dat er meer correspondentie volgt tussen ontvanger van de brief en de instantie. De brief moet dus duidelijk maken waarom een beslissing is genomen en op basis waarvan. Meer correspondentie kost geld, tijd en arbeid. Daarnaast wordt het imago van de schrijvende instantie beïnvloed door de mate waarin er duidelijk en adequaat gecommuniceerd wordt (Renkema, 1993).

Aanbevelingen voor het optimaliseren van overheidsbrieven zijn er in het verleden vanuit de tekstwetenschap gedaan. Juist het gebruiken van reacties van lezers kan leiden tot een significante verbetering van overheidsbrieven (Renkema, 1993, 91). “Ambtelijke pogingen om teksten begrijpelijk te maken [mislukken vaak], omdat men zich alleen concentreert op woordgebruik” (Renkema, 1984, 246).



In recenter jaren heeft de overheid pogingen gedaan om de correspondentie te verbeteren. Zo is er gekozen voor een rijkshuisstijl, die zich in alle facetten van de overheid presenteert:

“De Rijksoverheid werkt aan herkenbaarheid, eenduidigheid en toegankelijkheid. Daarom hebben we één logo gekregen, daarom ook één website, daarom ook een gezamenlijke Arbeidsmarktcommunicatie. Missie en motto onderstrepen waar de eenduidige Rijksoverheid voor staat. Ze geven het rijkslogo een inhoudelijke lading.”
(www.rijkshuisstijl.nl)

Deze huisstijl is behalve in uiterlijke kenmerken als logo's ook doorgedrongen tot eisen voor overheids correspondentie. De overheid werkt hierbij met het Drie Poorten Model (Kuyper en van de Wetering, 2002). Volgens het drie poortenmodel dat gebruikt wordt door de belastingdienst kan beoordeeld worden of een brief goed genoeg is om te verzenden. Uitgangspunt is dat de schrijver zelf zijn brief beoordelen kan (al dan niet met hulp van andere schrijvers).

De SVB, de instantie wiens brief in dit onderzoek uitgebreid onderzocht is, moet jaarlijks miljoenen brieven versturen. Daarbij is het belangrijk dat er terug te vallen is op standaardcorrespondentie, zodat niet elke brief apart uitgetypt hoeft te worden. Voor de SVB zelf is een brief een stap in het administratief proces en elke brief heeft logischerwijs een bepaald doel voor ogen. Dit doel is vaak informeren, maar soms ook om het opvragen van gegevens of het overbrengen van een beslissing (Boss, 2012).

Juist omdat de beslissingen van de SVB vaak samenvallen met bepalingen in de wet, moet elke brief dus ook voldoen aan een bepaalde juridische eis. Deze eisen zijn niet altijd gemakkelijk en daarbij wil het voldoen aan dit soort eisen wel eens ten koste gaan van de begrijpelijkheid van een brief. Echter, de SVB is zich bewust van het feit dat elke brief die het verstuurt ook een visitekaartje is van het bedrijf. Het imago van het bedrijf wordt ook beïnvloed door de manier waarop de SVB zich in deze brieven presenteert. De SVB stelt dan ook dat gestandaardiseerde correspondentie niet zozeer geschreven moet worden, maar meer zelfs ontworpen, “er staat meer op het spel dan een fraaie tekst” (Boss, 2012).

Een verkenning van overheidsbrieven van de gemeente Den Haag, leverde duidelijkheid of het nu eigenlijk wel zin heeft om brieven te laten herschrijven door een expert, in dit geval de taaladviseur van de gemeente zelf (Renkema, 2007). De brieven die gehanteerd werden, werden op een aantal punten getoetst, namelijk tekstbegrip, algemene waardering, tekstwaardering, oordeel op inhoud, structuur en stijl, imago van de afzender en contactgedrag.



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

Uit de resultaten bleek op gebied van tekstbegrip weinig te winnen valt met een herschrijving door een expert. Wel werden de brieven beter gewaardeerd op algemeen vlak. Opvallend resultaat was dat in de tekstwaardering naar voren kwam dat mensen geen volledige herschrijving hoeven:

“Opmerkelijk is ook het effect van een simpele ingreep: het plaatsen van tussenkopjes. Dat leverde niet alleen bij de herschrijving maar ook bij het origineel een significante verhoging van tekstwaardering op. Wanneer er weinig tijd is om een brief volledig te herschrijven, levert een kunstgreep dus al resultaat op.” (Renkema, 2007, 26)

Hoewel de herschreven brieven over het algemeen prima scoren is het toch opvallend dat minder werk al zoveel meer resultaat opleveren kan. De verklaring voor het effect van de tussenkopjes ligt in het feit dat tussenkopjes als expliciete structuurmarkeringen zorgen voor het gemakkelijker begrijpen en leren van teksten. In het verleden deden Spyridakis & Sandal (1987) onderzoek hiernaar en zij toonden aan dat in moeilijkere teksten het effect van expliciete structuurmarkeringen positief is. Bij heel gemakkelijke teksten is het effect van tussenkopjes minimaal, dit is een plafondeffect, de functie van de tussenkopjes valt weg.

Kleine aanpassingen in brieven kunnen dus de begrijpelijkheid van teksten ten gunste komen. Schrijvers kunnen dus gebruik maken van dit soort handigheden om de begrijpelijkheid te verhogen. Andere mogelijkheden om de begrijpelijkheid van een brief te verhogen is bijvoorbeeld het verhogen van woordfrequentie:

“Lezers herkennen frequente woorden sneller, kijken er minder lang naar, en lezen ze sneller voor (...). Just en Carpenter verklaren het woordfrequentie-effect als volgt: frequente woorden zijn vaker gezien door de lezer, zodat hun niveau van basis-activatie hoger is. Daardoor is er bij het tegenkomen van die woorden minder tijd nodig voordat hun activatieniveau zo hoog is dat men de betekenis van het woord kan activeren.”

(Pander Maat & Kraf, 2007, 101)

Andere element die in brieven geoptimaliseerd kunnen worden zijn woordmoeilijkheid, zinscomplexiteit, informatiedichtheid, coherentie, concreetheid en persoonlijkheid (Pander Maat & Kraf, 2007, 108). Opvallend is echter dat alle bovengenoemde tekstkenmerken enkel van invloed zijn als het leesproces al gestart is. Een veel minder onderzochte invalshoek gaat uit van de mogelijkheid dat er al voor het lezen invloeden gevormd worden op de manier waarop een tekst uiteindelijk begrepen of gewaardeerd wordt, namelijk al bij de eerste indruk.



De eerste indruk van een lezer is een construct dat nog weinig onderzocht is. Het eerste moment dat een lezer een brief ziet wordt uiteraard een eerste indruk gevormd door de lezer. Voor de eerste indruk is immers geen tijd om op inhoudelijke gronden te reageren op een brief. Juist in deze situatie zou het kunnen zijn dat de lezer heel erg bewust is van de aanwezigheid van bijvoorbeeld expliciete structuurmarkeringen als tussenkopjes of andere uiterlijke elementen.

De brief die in dit onderzoek gekozen is, is van de SVB en beslaat meer dan één pagina. In de eerste indruk zal de lezer direct opmerken dat dit een officiële brief is en dat er bijvoorbeeld veel bedragen in staan. De eerste indruk kan er dus op wijzen dat dit wel eens een moeilijk te lezen tekst kan gaan worden voor de lezer. Op dat moment kunnen uiterlijke kenmerken wellicht van invloed zijn op de verwachtingen die de lezer heeft voor het lezen van de brief. Ziet de lezer het zitten om deze brief door te lezen en hoe moeilijk zal dit worden? Aangezien de originele brief die in dit onderzoek gebruikt wordt reeds tussenkopjes is nagegaan of andere elementen ook effect hebben op die eerste indruk en algehele waardering.

Mogelijke kenmerken die invloed hebben op de eerste indruk zullen dus kenmerken zijn die direct in het oog springen. Behalve kleine aanpassingen in de tekst als expliciete structuurmarkeringen kan daarbij ook het overzicht van een tekst van belang zijn. Een lezer zal bij de eerste oogopslag meteen waarnemen hoe de brief ingedeeld is, los van de woorden. Een prettig ogende bladspiegel is derhalve een positief gegeven. De bladspiegel bestaat uit de verhouding van stukken tekst tot de witte gedeelten van het blad, ofwel de bladspiegel bestaat uit ruimtelijke elementen. Ruimtelijke elementen als witregels, uitlijning en marges bepalen de bladspiegel. Maar wat is nu eigenlijk een 'prettig ogende bladspiegel'? In dit onderzoek zijn de invloeden verkend van deze ruimtelijke elementen op de eerste indruk.

Wat is de invloed van ruimtelijkheid op de eerste indruk en uiteindelijke waardering van brieven van overheidsinstanties? Om deze onderzoeksvraag te kunnen onderzoeken was er een noodzaak voor een vooronderzoek. Dit vooronderzoek is bedoeld om vast te stellen hoe de eerste indruk gevormd kan worden door de lezer.

Allereerst is er een vooronderzoek uitgevoerd waarbij er interviews en een experiment met de plus-en-minmethode afgenomen zijn. Hierbij was de vraag: Waarop baseert de lezer zijn of haar eerste indruk en hoe is de brief verder te verbeteren? Het interview diende om de eerste indruk van de proefpersonen vast te stellen, de plus-en-minmethode diende ter verbetering en optimalisatie van de brief.

Aan de hand van een experiment is het effect van ruimtelijkheid op de waardering van de eerste indruk en de algemene waardering van brieven onderzocht. Heeft een ruimtelijke versie invloed op de eerste indruk? En heeft een ruimtelijke versie na het lezen invloed op de waardering en indruk van een brief?



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

De hypothese luidt derhalve dat brieven met een ruimtelijke opmaak een betere eerste indruk achterlaten op de lezers. Deze goede eerste indruk zou ook voor een hogere waardering van de brief na het lezen moeten zorgen.

3. Vooronderzoek

Het doel van dit vooronderzoek was tweeledig en dus zijn er ook twee experimenten uitgevoerd. Allereerst werd proefpersonen gevraagd om vijftien seconden naar de brief te kijken, hierna werden vragen gesteld omtrent hun eerste indruk. Afhankelijk van de versie die de proefpersonen voor ogen hadden gekregen werd ze gevraagd de brief in volledigheid te lezen en vervolgens nog enkele vragen te beantwoorden.

3.1. Vraagstelling en opzet

Alvorens te beginnen met het afnemen van dit vooronderzoek is het materiaal geselecteerd. Besloten werd dat zowel een eerste revisie als de oorspronkelijke brief gebruikt zouden worden. Onder de oorspronkelijke brief wordt de brief verstaan die na het project 'Bouwen aan brieven' op de website van het SVB beschikbaar was.

De eerste revisie is ontstaan door de oorspronkelijke brief te analyseren met zes medestudenten en begeleidster Hanny den Ouden.

Met de oorspronkelijke brief en de eerste revisie klaar konden we door middel van dit onderzoek proberen de volgende onderzoeksvragen te beantwoorden:

- Waarop baseert de lezer zijn of haar eerste indruk?
- Hoe kan de brief volgens de lezers nog beter?

De helft van de proefpersonen kreeg de oorspronkelijke brief gedurende vijftien seconden te zien, waarna er vragen gesteld werden om de eerste indruk direct te vangen.

De andere helft van de proefpersonen kreeg de eerste revisie vijftien seconden te zien, hierna werden dezelfde vragen gesteld om de eerste indruk op te tekenen. Hierna werd hen gevraagd om de brief in zijn geheel te lezen en tegelijkertijd door middel van de plus-en-minmethode een oordeel te vellen. Nadat ze hier mee klaar waren werden de plussen en minnen doorgenomen met de proefpersonen en konden ze deze uitgebreid toelichten.



3.2 Methode

Het eerste deel van het vooronderzoek, besloeg het bekijken van de brief gedurende vijftien seconden. De helft van de proefpersonen kreeg de originele brief te zien, de andere helft kreeg de eerste revisie van de brief. De afname gebeurde in een aparte ruimte waar de proefpersoon alleen was met de onderzoeker, die de tijd bij hield. Voor het kijken gaf de onderzoeker een korte instructie, zodat de lezer wist dat er maar vijftien seconden gekeken mocht worden. Daarnaast werd de proefpersonen expliciet gevraagd zich in te leven in de geadresseerde en te doen alsof de brief aan hem of haar gericht was en relevant. Na vijftien seconden nam de onderzoeker vervolgens de brief weg bij de lezer. Hierna volgde meteen het interview, waarbij de onderzoeker vragen stelde volgens de vragenlijst (bijlage 3). Hierbij werden met vragen gesteld over zaken als verwachting, waardering en opvallende elementen besproken.

Na het interview was de helft met de oorspronkelijke brief klaar. De andere helft (met de eerste revisie) kreeg vervolgens het tweede deel.

In het tweede deel van het vooronderzoek werd de mensen die de eerste revisie hadden gelezen gevraagd de brief in zijn geheel te lezen, waarna ze de brief moesten beoordelen met behulp van de plus-en-minmethode (Vroom, 1994).

Voor dit vooronderzoek zijn in totaal 42 mensen ondervraagd. Eenentwintig mensen kregen de oorspronkelijke brief en voerden dus alleen het eerste deel uit, de andere eenentwintig kreeg de eerste revisie en deed dus zowel deel één als twee van dit vooronderzoek.

De groep proefpersonen bestond uit 18 mannen en 24 vrouwen, tussen 26 en 64 jaar oud, met een gemiddelde leeftijd van 48 jaar. Voorwaarde aan de proefpersonen was dat ze geen voltijds student waren en een baan hadden. Deze voorwaarde werd opgesteld omdat mensen die hier binnen vallen normaal gesproken al enige ervaring hebben met overheidsbrieven.

3.3 Resultaten

3.3.1 Resultaten interview na vijftien seconden

De proefpersonen werden na vijftien seconden gevraagd naar hun eerste indruk. Er werden vragen gesteld naar wat ze hadden waargenomen, wat opgevallen was en hoe ze op basis van de eerste indruk verwachtten dat de brief zou zijn. In bijlage 5 een uitgebreider verslag van de antwoorden per vraag.



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

De proefpersonen bleken over het algemeen prima in staat om binnen de gegeven vijftien seconden het onderwerp van de brief (Verandering in toeslag AOW) te herleiden. Ook de afzender (de SVB) bleek gemakkelijk vast te stellen aan de hand van het logo. Daarnaast bleek dat veel van de proefpersonen de indeling van de brief was opgevallen, met name de aanwezigheid van tussenkopjes en verdeling in korte alinea's. Proefpersonen gaven aan als eerste gelet te hebben op de kopjes, de aanhef en de onderwerpregel. Daarnaast werd er vaak gekeken naar de algehele indeling van de brief en keek een enkeling direct naar de inleiding. Hierbij werd duidelijk dat er geen noemenswaardige verschillen waren in de antwoorden van proefpersonen die de originele brief gezien hadden en proefpersonen die de eerste revisie onder ogen kregen.

De proefpersonen waren over het algemeen negatief over het gevoel dat de brief hen gaf bij de eerste indruk. Daarbij maakte het geen verschil welke van de twee brieven ze gezien hadden. Proefpersonen gaven aan dat ze de brief wel zouden lezen, ondanks het negatieve gevoel. Reden hiervoor was dat de brief van de SVB afkomstig is en dus invloed heeft op het inkomen. Het is dus belangrijk om de brief te lezen.

Proefpersonen die de originele versie lazen gaven aan dat ze gemiddeld 5,5 minuten nodig zouden hebben om de hele brief goed te lezen, lezers van de eerste revisie dachten 7,2 minuten nodig te hebben.

Gevraagd naar een rapportcijfer werd de originele versie gemiddeld beloond met een 6,3. De eerste revisie kwam iets beter uit op een 6,7. De motivaties voor deze cijfers liepen uiteen, over het algemeen zagen bijna alle proefpersonen goede en slechte elementen in de brief.

3.3.2 Resultaten plus-en-minmethode

De afname van de plus-en-minmethode leverde een bijzonder grote hoeveelheid adviezen ter verbetering van de brief op. Niet elk advies kwam even vaak voor en soms waren adviezen juist tegenstrijdig. De meest relevante adviezen zijn besproken. De opmerkingen die ofwel zeer relevant waren, of vaak voorkwamen zijn verwerkt in een volgende versie. In bijlage 6 is per probleem met de tekst per onderdeel weergegeven hoe dit effect heeft gehad op de tweede revisie van de brief. Duidelijk werd dat er nog voldoende te verbeteren viel aan de brief, wat aan de hand van de resultaten van de plus-en-minmethode dan ook uitgevoerd is. Enkele van de voorgestelde revisies zijn niet direct in de brief verwerkt, maar zijn de basis geweest voor het vaststellen van de drie varianten die in het hoofdonderzoek getoetst zijn.



3.4 Conclusie

Waarop baseert de lezer zijn eerste indruk? Uit het experiment in deel één van het vooronderzoek kwam naar voren dat lezers met name letten op uiterlijke kenmerken als kopjes, logo's en bladspiegel. Er wordt gelet op elementen waaraan de lezer snel informatie over het onderwerp en de afzender kan verkrijgen.

Kan de eerste revisie van de brief nog beter? Het experiment met de plus-en-minmethode maakte duidelijk dat de eerste revisie nog verre van optimaal was. Dankzij de vele en uiteenlopende adviezen voor verbetering konden we een nieuwe revisie uitvoeren, waarna de brief geschikt is als uitgangspunt voor het hoofdonderzoek.

4. Hoofdonderzoek

4.1 Vraagstelling en opzet

Na de uitvoering van het vooronderzoek ontstond er een definitieve brief (bijlage 7) die als basisversie diende voor het hoofdonderzoek. Er werd een vragenlijst opgesteld en versies opgesteld waarin de ruimtelijkheid juist wel of juist niet verwerkt werd. Er werd wederom gekozen voor een experiment. Allereerst kregen proefpersonen één van de versies vijftwintig seconden te zien, waarna zij schriftelijk vragen moesten beantwoorden. Hierna mocht de brief wel helemaal gelezen worden en moest de rest van de vragenlijst ingevuld worden.

De keuze om in tegenstelling tot het vooronderzoek te kiezen voor vijftwintig seconden in plaats van vijftien is gestoeld op het feit dat er meer vragen gemaakt moesten worden en er dus ook meer van de teksten gezien moest worden om grondige resultaten te kunnen krijgen.

4.2 Methode

Het materiaal dat gebruikt is voor het hoofdonderzoek bestaat uit acht versies van dezelfde brief. De verschillen tussen de versies bestaan uit de aan- of afwezigheid van een van de manipulaties. De manipulaties zijn persoonlijk, schematisch en ruimtelijk. Zoals al eerder vermeld is dit onderzoek er een naar de ruimtelijke manipulatie. Die bestaat dan ook uit het volgende: De volledige brief heeft een grotere marge links, hierdoor zijn de regels minder breed. Er zijn extra witregels in de gehele brief toegevoegd zodat alles gefragmenteerder is. De regels werden uitgelijnd, zodat ze gelijke lengtes lijken te hebben.



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

In totaal zijn er acht versies gemaakt waarin alle mogelijk varianten van de drie manipulaties aanwezig zijn. Er zijn vier versies waarin de opmaak van de brief ruimtelijk is en vier versies waarin dit niet is toegepast (zie bijlage 8).

De vragenlijst (bijlage 9) bestaat steeds uit twee delen. Het eerste deel bestaat uit vragen die beantwoord moeten worden nadat de proefpersoon een eerste indruk heeft opgedaan gedurende vijftwintig seconden. In deze vragen worden verschillende stellingen voorgelegd aan de proefpersoon waarbij steeds aangegeven moet worden in hoeverre men er mee eens is op basis van een zevenpunts Likertschaal.

Voorbeeld van een vraag:

Ik heb een duidelijke verwachting waar de brief over gaat								
zeer mee oneens	1	2	3	4	5	6	7	zeer mee eens

De proefpersonen krijgen achttien van dit soort stellingen te beantwoorden en tot slot wordt hen gevraagd naar het aantal minuten dat ze denken nodig te hebben om de brief te begrijpen. De vragen bevragen verschillende onderwerpen die onderverdeeld zijn in clusters. Een cluster bestaat dus bijvoorbeeld uit de volgende vragen:

Cluster Lay-out (ruimtelijkheid en schematisch samen)

- De brief is overzichtelijk
- De brief is logisch opgebouwd
- De lengte van de brief is precies goed voor mij
- De bedragen in de brief zijn duidelijk weergegeven
- De afstand tussen de alinea's maakt de brief goed leesbaar
- De brief ziet er gestructureerd uit

Een overzicht van alle vragenclusters is te vinden in bijlage 10.

De gebruikte clusters zijn na het afnemen van de vragenlijsten tot een definitieve vorm gekomen, doordat enkele vragen qua betrouwbaarheid niet pasten bij de clusters waarbij ze in te delen zijn. In onderstaand overzicht is te zien dat alle clusters als betrouwbaar zijn getest.

Betrouwbaarheid vragenclusters

CLUSTER	Cronbach's
Algemeen	0,689
Verwachting	0,682
Motivatie	0,720
Lay-out (ruimtelijkheid en schema samengenomen)	0,803
Persoonlijkheid	0,696



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

De vragen 4, 5 en 6 zijn allen buiten beschouwing gelaten, zij pasten niet goed in de clusters en waren qua betrouwbaarheid niet in orde, deze vragen zijn apart opgenomen in de bijlage met clusters.

In het tweede deel van de enquête, werden proefpersonen gevraagd de gehele brief op hun gemak te lezen, waarna ze weer een set vragen voorgeschoteld kregen. Deze test bestond uit 32 vragen, op basis van dezelfde Likertschaal. Deze vragen zijn op dezelfde wijze ingedeeld in clusters. Na deze vragen werd nog gevraagd een rapportcijfer te geven aan de gehele brief (schaal van 1-10).

Elke cluster is ook nu na het afnemen van de enquêtes op betrouwbaarheid getest en daarna zijn de clusters tot de definitieve vorm gekomen. Zoals hieronder te zien zijn alle genoemde clusters betrouwbaar.

Betrouwbaarheid vragenclusters

CLUSTER	Cronbach's
Waardering structuur	0,657
Waardering begrijpelijkheid	0,775
Imago van de schrijver	0,694
Ruimtelijkheid	0,706
Schematisch	0,840
Persoonlijkheid	0,602

Helaas moesten we ook in dit deel van het onderzoek een aantal vragen buiten beschouwing laten door betrouwbaarheidsproblemen. Dit keer betrof het de vragen 4,10 en 31.

De proefpersonen hadden ook tijdens het hoofdonderzoek dezelfde vereisten: het moesten volwassenen zijn van minimaal 26 jaar, die niet voltijds studeerden of thuis inwoonden. De populatie bestond uit 202 proefpersonen, waarvan 105 mannen en 97 vrouwen. Gemiddeld waren zij 45 jaar oud.

4.3 Resultaten

4.3.1 Invloed van ruimtelijkheid op de eerste indruk

Er was geen hoofdeffect van versie op algemene waardering ($F(1,200)=2,00$; $p=0,16$). In tabel 1 zijn de gemiddelden te zien van de interactie tussen de versies ruimtelijkheid en schematisch.

Tabel 1: Invloed van interactie tussen ruimtelijke versie en schematische versie op algemene waardering

Versie ruimtelijkheid	Versie schematisch	Gemiddelde score (std.dev.)
Wel ruimtelijk	Wel schematisch	5,66 (1,06)
	Niet schematisch	5,35 (1,11)
Niet ruimtelijk	Wel schematisch	5,07 (1,18)
	Niet schematisch	5,28 (1,10)



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

Te zien is dat de algemene waardering het hoogst is met een schema én een ruimtelijke weergave van de brief. Hier zien we dan ook een interactie-effect tussen ruimtelijkheid en schematisch ($F(1,198)=5,26$; $p=0,02$; $\eta^2=0,03$). Dit betekent dat de aanwezigheid van een ruimtelijke weergave beter gewaardeerd wordt als er ook een schema aanwezig is. Zonder ruimtelijke weergave is de algemene waardering niet zo hoog en wordt de aanwezigheid van een schema juist niet op prijs gesteld. Er is geen interactie-effect tussen de versies ruimtelijk en persoonlijk op de algemene waardering ($F(1,198)=0,04$; $p=0,84$).

In tabel 2 is de invloed van de versie op de verwachtingen van lezers te zien.

Tabel 2: Invloed van versie op verwachting

Versie	Gemiddelde score (std.dev.)
Ruimtelijk	5,50 (1,08)
Niet ruimtelijk	5,55 (1,16)

Hier is geen hoofdeffect van versie te vinden ($F(1,200)=0,112$; $p=0,74$). Er is ook geen interactie-effect te vinden met de combinatie van ruimtelijke versie en schematische versie ($F(1,198)=1,12$; $p=0,28$). Ook de manipulatie persoonlijk in combinatie met ruimtelijkheid heeft geen interactie-effect op de verwachtingen ($F(1,198)=0,04$; $p=0,85$). In tabel 3 is de invloed van versie op motivatie weergegeven.

Tabel 3: Invloed van versie op motivatie

Versie	Gemiddelde score (std.dev.)
Ruimtelijk	4,78 (1,66)
Niet ruimtelijk	4,79 (1,57)

Er is geen hoofdeffect van versie op motivatie ($F(1,200)<0,01$; $p=0,96$). Er is ook geen interactie-effect van versies ruimtelijkheid en schematisch ($F(1,198)<0,01$; $p=0,98$), noch is er een interactie-effect tussen de ruimtelijke en persoonlijke versie op de vragen over motivatie ($F(1,198)=0,68$; $p=0,41$).

Er is geen hoofdeffect op versie bij de cluster met lay-outvragen ($F(1,200)=1,92$; $p=0,17$). In tabel 4 de effecten op lay-outvragen en de interactie tussen de ruimtelijke versie en de schematische versie.

Tabel 4: Invloed van interactie tussen ruimtelijke versie en schematische versie op lay-out.

Versie ruimtelijkheid	Versie schematisch	Gemiddelde score (std.dev.)
Wel ruimtelijk	Wel schematisch	5,23 (1,11)
	Niet schematisch	4,94 (0,87)
Niet ruimtelijk	Wel schematisch	4,68 (1,17)
	Niet schematisch	5,08 (1,01)



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

De cluster lay-out bestaat uit vragen over de ruimtelijkheid en de weergave van getallen (wat gemanipuleerd is in schematische versies). Als ruimtelijkheid in combinatie met schematisch in de brief aanwezig is, kunnen we vaststellen dat er sprake is van een interactie-effect ($F(1,198)=5,41$; $p=0,02$; $\eta^2=0,03$). De aanwezigheid van een schema levert hoge scores op lay-out op, wanneer de weergave ruimtelijk is, zonder ruimtelijkheid is het schema juist hinderlijk. Wanneer we ruimtelijkheid combineren met de persoonlijkheidsmanipulatie komen we tot de conclusie dat er de verschillen klein zijn en er dan ook geen interactie-effect te vinden is ($F(1,198)=0,82$; $p=0,37$). In tabel 5 wordt de invloed van versie op de vragen over de persoonlijkheid van de brief weergegeven.

Tabel 5: De invloed van versie op persoonlijkheid

Versie	Gemiddelde score (std.dev.)
Ruimtelijk	4,51 (1,58)
Niet ruimtelijk	4,81 (1,39)

Op het cluster persoonlijkheid zien we dat ruimtelijkheid weinig effect heeft op vragen naar de persoonlijkheid van de brief. Er is dan ook geen hoofdeffect ($F(1,200)=2,09$; $p=0,15$). Er is ook geen interactie-effect van de ruimtelijke versie in combinatie met schematisch ($F(1,198)=1,32$; $p=0,25$) en met de ruimtelijke versie in combinatie met een persoonlijke versie evenmin ($F(1,198)=0,50$; $p=0,48$).

4.3.2 Invloed van ruimtelijkheid op indruk na lezen

We zien dat de waardering van de structuur na het lezen niet erg beïnvloed wordt door het wel of niet aanwezig zijn van een ruimtelijke manipulatie. Er is dus geen sprake van een hoofdeffect ($F(1,199)=0,437$; $p=0,51$). In tabel 6 de interactie tussen de ruimtelijke versie en de schematische versie.

Tabel 6: Invloed van interactie tussen ruimtelijke versie en schematische versie op de waardering van de structuur

Versie ruimtelijkheid	Versie schematisch	Gemiddelde score (std.dev.)
Wel ruimtelijk	Wel schematisch	5,08 (1,07)
	Niet schematisch	4,95 (1,14)
Niet ruimtelijk	Wel schematisch	4,60 (1,23)
	Niet schematisch	5,21 (1,07)

Zoals al twee keer in de resultaten van de eerste indruk vragen, is er ook op de waardering van de structuur na het lezen een interactie-effect gevonden tussen de manipulaties ruimtelijkheid en schematisch ($F(1,197)=5,40$; $p=0,02$; $\eta^2=0,03$). Wederom zijn de aanwezigheid van zowel ruimtelijkheid als een schema of de afwezigheid van allebei de best gewaardeerde vormen. Er is geen



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

interactie-effect tussen de ruimtelijke versie en de persoonlijke versie op de waardering van de structuur ($F(1,197) < 0,01$; $p = 0,96$).

Er is geen hoofdeffect van ruimtelijkheid op de waardering van de begrijpelijkheid ($F(1,199) = 0,14$; $p = 0,71$). In tabel 7 de interactie van de ruimtelijke versie met de schematische versie op de waardering van de begrijpelijkheid.

Tabel 7: Interactie ruimtelijke versie en schematische versie op waardering van de begrijpelijkheid.

Versie ruimtelijkheid	Versie schematisch	Gemiddelde score (std.dev.)
Wel ruimtelijk	Wel schematisch	4,93 (1,07)
	Niet schematisch	4,40 (1,08)
Niet ruimtelijk	Wel schematisch	4,46 (0,96)
	Niet schematisch	4,74 (1,02)

Ook hier is er een interactie-effect op de versies ruimtelijkheid en schematisch ($F(1,197) = 7,47$; $p = 0,01$; $\eta^2 = 0,04$). Dit houdt dus in dat deelnemers aan het experiment meer waardering hebben voor de begrijpelijkheid van de brief als er een ruimtelijke weergave is in combinatie met een schematische weergave. Wanneer de weergave niet ruimtelijk is, wordt de aanwezigheid van een schematische weergave niet gezien als een toevoeging aan de begrijpelijkheid.

Op het gebied van begrijpelijkheid geen interactie-effect bij een ruimtelijke weergave in combinatie met de persoonlijke versie ($F(1,197) = 0,919$; $p = 0,34$).

Er is geen hoofdeffect vast te stellen van versie op de vragen over het imago van de schrijver ($F(1,199) = 2,06$; $p = 0,15$). In tabel 8 de interactie tussen de ruimtelijke versie en de schematische versie en hun invloed op de beantwoording van de vragen over het imago van de schrijver.

Tabel 8: Invloed van interactie tussen ruimtelijke versie en schematische versie op het imago van de schrijver.

Versie ruimtelijkheid	Versie schematisch	Gemiddelde score (std.dev.)
Wel ruimtelijk	Wel schematisch	5,40 (0,78)
	Niet schematisch	4,89 (0,90)
Niet ruimtelijk	Wel schematisch	4,92 (0,99)
	Niet schematisch	4,99 (1,01)

Er is hier sprake van een interactie-effect tussen de ruimtelijke weergave en de schematische weergave ($F(1,197) = 4,94$; $p = 0,03$ $\eta^2 = 0,02$). Ook hier zien we weer dat het samenvoegen van een schema met een ruimtelijke opbouw van de brief zijn vruchten afwerpt. De aanwezigheid van beide manipulaties zorgt voor een hogere waardering van het imago van de schrijver, wanneer een van de twee versies niet aanwezig is, zien we dat deelnemers minder goed oordelen over het imago van de



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

schrijver. Er is geen interactie tussen de ruimtelijke versie en de persoonlijke versie van de brief ($F(1,197)=0,08$; $p=0,78$).

De vragen over ruimtelijkheid hebben geen hoofdeffect van versie $F(1,199)=0,16$; $p=0,69$). In tabel 9 is de interactie tussen ruimtelijkheid en schematisch weergegeven getoond.

Tabel 9: Invloed van interactie tussen versie ruimtelijkheid en versie schematisch op vragen over ruimtelijkheid

Versie ruimtelijkheid	Versie schematisch	Gemiddelde score (std.dev.)
Wel ruimtelijk	Wel schematisch	4,90 (1,15)
	Niet schematisch	4,67 (0,92)
Niet ruimtelijk	Wel schematisch	4,53 (0,87)
	Niet schematisch	4,93 (0,98)

Gelijk aan de andere clusters van vragen na het lezen zien we dat er ook hier een interactie-effect is tussen ruimtelijkheid en schematisch ($F(1,197)=5,32$; $p=0,02$; $\eta^2=0,03$). Er is wederom geen interactie-effect tussen de versie ruimtelijkheid en de versie persoonlijkheid ($F(1,197)=0,30$; $p=0,58$).

In tabel 10 is de invloed van de ruimtelijke versie op de vragen over de weergaven van getallen te zien (cluster schematisch).

Tabel 10: Invloed van versie op vragen over schematisch

Versie	Gemiddelde score (std.dev.)
Ruimtelijk	3,71 (1,49)
Niet ruimtelijk	3,71 (1,49)

Op de vragencluster schematisch, werd geen hoofdeffect van versie gevonden ($F(1,199)<0,01$; $p=0,97$).

Op de cluster schematisch is voor het eerst geen interactie-effect te melden tussen ruimte wanneer we tweezijdig testen, zoals overal hiervoor al gebeurde ($F(1,197)=3,28$; $p=0,07$). Op basis van de verwachtingen is het logisch dat uiterlijke kenmerken elkaar versterken en dus is het relevant te melden dat bij een eenzijdige toets dit resultaat wel significant is en er dus wel een interactie-effect te vinden is ($p=0,04$). Wederom is er geen interactie-effect te vinden tussen persoonlijk en ruimtelijk, ($F(1,197)=0,59$; $p=0,44$).

In tabel 11 is de invloed van de ruimtelijke versie op vragen over de mate van persoonlijkheid van de brief te zien.

Tabel 11: Invloed van versie op vragen persoonlijkheid

Versie	Gemiddelde score (std.dev.)
Ruimtelijk	4,24 (0,91)
Niet ruimtelijk	4,14 (0,83)



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

Er is geen hoofdeffect ($F(1,199)=0,71$; $p=0,40$) van versie op de vragen over persoonlijkheid.

Er is geen interactie tussen versies van ruimtelijkheid of schematisch ($F(1,197)=0,30$; $p=0,59$).

Ruimtelijkheid en persoonlijkheid als manipulaties hebben ook geen interactie, geen interactie-effect op de vragen over persoonlijkheid dus ($F(1,197)=0,06$; $p=0,81$).

Er is geen hoofdeffect van versie op het rapportcijfer ($F(1,198)=1,56$; $p=0,21$). In tabel 12 is de interactie van de ruimtelijke versie en de schematische versie te zien en hun invloed op het gemiddelde rapportcijfer.

Tabel 12: Interactie tussen versie ruimtelijk en versie schematisch op rapportcijfer

Versie ruimtelijkheid	Versie schematisch	Gemiddelde score (std.dev.)
Wel ruimtelijk	Wel schematisch	7,10 (1,23)
	Niet schematisch	6,59 (1,27)
Niet ruimtelijk	Wel schematisch	6,47 (1,23)
	Niet schematisch	6,75 (1,45)

Er is een interactie-effect vastgesteld op rapportcijfer ($F(1,196)=4,62$; $p=0,03$; $\eta^2=0,02$). We zien dat het rapportcijfer het hoogst is op momenten dat er een schema is én een ruimtelijke weergave. Als deze niet allebei aanwezig zijn is de best gewaardeerde variant die zonder schema en zonder ruimtelijkheid.

Tot slot zien we dat de persoonlijkheid en ruimtelijkheid geen interactie-effect hebben op het rapportcijfer. Dit lag gezien de andere resultaten in de lijn der verwachting ($F(1,198)=0,41$; $p=0,52$).

In tabel 13 is de invloed van de ruimtelijke versie op de leeswijze weergegeven.

Tabel 13: Invloed van versie op leeswijze

Versie ruimtelijkheid	Gemiddelde score (std.dev.)
Ruimtelijk	0,46 (0,50)
Niet ruimtelijk	0,61 (0,49)

Hier zien we dat er een hoofdeffect is van versie ($F(1,200)=4,40$; $p=0,04$ $\eta^2=0,02$). Dit hoofdeffect houdt in dat deelnemers die een ruimtelijk weergegeven versie te lezen kregen aangaven dat ze gemiddeld gezien minder grondig lazen dan de deelnemers die een niet-ruimtelijke versie lazen.

4.3.2 Invloed van eerste indruk op indruk na lezen

Proefpersonen zijn op basis van hun eerste indrukvragen ingedeeld op positieve of negatieve eerste indruk. Dit is vervolgens gekoppeld aan de verschillende clusters van na het lezen, waarvan de resultaten hieronder volgen.



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

Tabel 14: Invloed van positieve of negatieve eerste indruk op waardering structuur

Eerste indruk	Gemiddelde score (std.dev.)
Positief	5,24 (1,10)
Negatief	4,55 (1,09)

Er is een hoofdeffect van eerste indruk op waardering structuur ($F(1,198)=18,89$; $p<0,01$; $\eta^2=0,09$).

We zien hier een behoorlijk verschil tussen mensen met een positieve eerste indruk en mensen met een negatieve eerste indruk. De waardering van de structuur is significant beter beoordeeld door mensen met een goede eerste indruk dan door mensen met een slechte eerste indruk. De versie ruimte heeft in combinatie met eerste indruk geen interactie-effect ($F(1,198)=0,21$; $p=0,64$).

In tabel 15 is de invloed van de eerste indruk op de waardering van de begrijpelijkheid zichtbaar.

Tabel 15: Invloed van positieve of negatieve eerste indruk op waardering structuur

Eerste indruk	Gemiddelde score (std.dev.)
Positief	4,82 (1,13)
Negatief	4,36 (0,87)

Ook hier zien we een hoofdeffect en het kan dus gezegd worden dat een goede eerste indruk samenhangt met een goede waardering van de begrijpelijkheid achteraf ($F(1,198)=9,57$; $p<0,01$ $\eta^2=0,05$). Ook hier is geen interactie-effect tussen de versie ruimtelijkheid en de eerste indruk te vinden op de waardering van de begrijpelijkheid ($F(1,198)=0,05$; $p=0,82$).

In tabel 16 de invloed van de eerste indruk op het imago van de schrijver.

Tabel 16: Invloed van positieve of negatieve eerste indruk op imagoschrijver

Eerste indruk	Gemiddelde score (std.dev.)
Positief	5,32 (0,87)
Negatief	4,55 (0,91)

Wederom een hoofdeffect, ditmaal op de cluster imago schrijver ($F(1,198)=27,68$; $p<0,01$ $\eta^2=0,12$). Er kan dus gesteld worden dat proefpersonen die een goede eerste indruk kregen het imago van de schrijver gemiddeld beter beoordeelden.

Ook in de cluster met vragen over ruimtelijkheid is een hoofdeffect te vinden van eerste indruk ($F(1,198)=9,04$; $p<0,01$ $\eta^2=0,04$). In tabel 17 is de interactie tussen eerste indruk en een ruimtelijke versie te zien.



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

Tabel 17: Invloed van interactie eerste indruk en versie ruimtelijk op vragen over ruimtelijkheid

Eerste indruk	Versie ruimtelijkheid	Gemiddelde score (std.dev.)
Positief	Ruimtelijk	5,07 (1,05)
	Niet ruimtelijk	4,79 (0,84)
Negatief	Ruimtelijk	4,33 (0,92)
	Niet ruimtelijk	4,65 (0,98)

Naast een hoofdeffect is er ook nog sprake is van een interactie-effect ($F(1,198)=4,78$; $p=0,03$; $\eta^2=0,02$). Het blijkt zo te zijn dat mensen met een positieve eerste indruk en een ruimtelijke versie ook positief oordelen over de ruimtelijkheid in de vragen. Mensen met een negatieve indruk met een ruimtelijke versie oordelen juist slechter op de vragen over de ruimtelijkheid.

In tabel 18 de invloed van eerste indruk op de vragencluster schematisch.

Tabel 18: Invloed van positieve of negatieve eerste indruk op vragen over schematische weergave

Eerste indruk	Gemiddelde score (std.dev.)
Positief	3,90 (1,53)
Negatief	3,40 (1,37)

Ook op het cluster schematisch is er sprake van een hoofdeffect van eerste indruk ($F(1,198)=4,95$; $p=0,03$; $\eta^2=0,02$). Een goede eerste indruk had dus een positief effect op de waardering van de weergave van getallen, aangezien de vragencluster schematisch hieruit bestaat.

4.4. Conclusie

Wanneer we de resultaten van de eerste indrukvragen bekijken kunnen we concluderen dat er geen hoofdeffecten van de ruimtelijke versie te vinden zijn. Dit betekent simpel gezegd dat de ruimtelijke variant nergens een noemenswaardig effect heeft op de scores op vragen uit de verschillende clusters. Het is echter niet zo dat er geen enkel effect te bespeuren valt. Twee keer is er een interactie-effect te vinden tussen de schematische weergave en de ruimtelijke. De algemene waardering op de eerste indruk en de vragen met betrekking tot lay-out, werden met schema en ruimtelijke weergave het best beoordeeld. De afwezigheid van een van beiden zorgde steeds voor een negatievere beoordeling.

Op het tweede deel van de test, na het lezen dus, bleken wederom geen hoofdeffecten van de ruimtelijke versie te vinden. Wel zagen we de interactie-effecten tussen schematisch en ruimtelijkheid vaker terug. Waardering van structuur en begrijpelijkheid, het imago van de schrijver, vragen over de weergave van getallen (vragencluster schematisch) en vragen over de ruimtelijkheid werden beter beoordeeld als er een schema en een ruimtelijke weergave aanwezig waren in de



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

briefversie. Het moge duidelijk zijn dat de totale waardering hoog is wanneer de brief ruimtelijk en schematisch is, of juist niet-ruimtelijk en niet-schematisch.

De proefpersonen die een positieve eerste indruk hadden waren over alle vragenclusters behalve de vragencluster persoonlijk veel positiever dan de mensen met een negatieve eerste indruk. Het bevestigt dat mensen een juiste eerste indruk van de brief vormden, hun vermoeden werden tenslotte na het lezen bevestigd. Opvallend is ook het interactie-effect tussen ruimtelijkheid en een positieve of negatieve eerste indruk, dit was alleen aanwezig op de vragen over ruimtelijkheid. Duidelijk wordt hier dat de meningen over deze ruimtelijkheid verdeeld zijn, de negatieve eerste indrukken met ruimtelijke versie waren ook negatiever over de ruimtelijkheid. De positieve eerste indrukken met ruimtelijke versie waren juist positiever over de ruimtelijkheid. De proefpersonen met een versie zonder ruimtelijkheid lieten weinig verschuiving zien tussen positieve eerste indruk of negatieve op de cluster ruimtelijkheid.

5. Conclusie

De centrale vraag in dit onderzoek was of een ruimtelijke weergave invloed had op de waardering van de eerste indruk die deelnemers kregen van een brief van de SVB. Het vooronderzoek wees uit dat deelnemers goed in staat waren in vijftien seconden een hoop informatie uit de brieven te halen die relevant is voor het later lezen van de brief. Dankzij het vooronderzoek werd duidelijk dat er bij het bepalen van een eerste indruk veelal gelet werd op uiterlijke kenmerken. In principe geen verbazingwekkend resultaat, wanneer er weinig tijd is zaken op waarde te schatten is het niet mogelijk om keuzes te maken op basis van de inhoud. Die inhoud kost tijd en bij een eerste indruk kan deze dus minder goed beoordeeld worden. Daarom baseren wij als lezers onze eerste indruk volgens het vooronderzoek voornamelijk op expliciete uiterlijke kenmerken. Kopjes, bladspiegel, alinealengte en manieren van weergave zijn enkele van de delen van een brief waarop de schrijver de kans krijgt om de eerste indruk van de lezer te beïnvloeden.

In het hoofdonderzoek werd al duidelijk dat het van belang is om de lezer een positieve eerste indruk op te laten doen. Gemiddeld werd de brief hoger gewaardeerd na het lezen als de eerste indruk al positief was.

Over het algemeen bleek uit de vragenlijst na het lezen dat proefpersonen niet danig beïnvloed werden door de aan- of afwezigheid van de ruimtelijke opzet. Echter, in combinatie met de schematische weergave bleken enkele opvallende resultaten naar voren te komen. De aanwezigheid van een schematische weergave, bedoeld om de getallen duidelijk te weergeven, bleek in veel gevallen een positief resultaat op te leveren als er ook sprake was van een ruimtelijke weergave.



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

Opvallend daarbij was dat men zonder ruimtelijke weergave meer waardering had voor de brief als er geen schema aanwezig was. Deze interactie was terug te vinden bij vragen naar de algemene waardering van de eerste indruk en vragen naar de waardering van de lay-out van de brief.

Hetzelfde interactie-effect bleek aanwezig in de resultaten van de vragenlijst na het lezen van de tekst op de waardering van structuur, waardering van begrijpelijkheid, waardering van ruimtelijkheid en weergave van een schema. Een negatieve kanttekening was echter wel dat deelnemers aan het experiment met een versie met ruimtelijke weergave juist aangaven de brief minder goed gelezen te hebben dan deelnemers zonder ruimtelijke weergave.

Hoewel verder onderzoek naar de invloed van de eerste indruk nodig is, kan voorzichtig gesteld worden dat de eerste indruk wel degelijk haar stempel drukt op de uiteindelijke waardering van een brief. Een goede eerste indruk levert vaker een goede waardering van de brief op. De invloed van alleen een ruimtelijke weergave is niet voldoende om de eerste indruk te verbeteren. In combinatie met andere elementen, zoals in dit onderzoek het schematisch weergeven van bedragen, kan het aanpassen van ruimtelijke elementen wel degelijk een positief effect op de waardering en het imago van de zender sorteren.

6. Literatuurlijst

Boss, L. "De Beschouwing - Miljoenen Persoonlijke Brieven." *Tekstblad* (2, 2012): 12-15

Evers-Vermeul, J. & Sanders, T.J.M. (2009). "Zeg het in jip-en-janneketaal". Begrijpelijk schrijven in de geest van Annie M.G. Schmidt. *Onze taal*, 78(9), 244-246.

Kuyper, J., en J. van de Wetering (2002). *Het Geheim Van De Drie Poorten: Een Praktijkgerichte Methode Voor De Verbetering Van De Correspondentie Van De Belastingdienst*. Belastingdienst CKC / Concerncommunicatie

Pander Maat, H. en Kraf R. (2009). Leesbaarheidsonderzoek: oude problemen, nieuwe kansen. *Tijdschrift voor Taalbeheersing* 31 (2), 97-123.

Renkema, J. (1984). Overheid, taalbeleid en tekstwetenschap. In: C.J.M. Jansen & M.F. Steehouder (Eds.), *Taalbeheersing in artikelen* (pp. 412-425). Leiden: Nijhoff



Geef de lezer de ruimte

De invloed van een ruimtelijke opmaak op de eerste indruk en waardering en imago van overheidsbrieven

Renkema, J. (1993). De lezer als gesprekspartner: Over theorie en praktijk van tekstverbetering. In Kees van Rees & Ludo Verhoeven (Eds.), *De geletterde samenleving* (pp. 79-92). Delft: Eburon. (RAIN, 3)

Renkema, J., De Waele, C. E. A., & Van Wijk, C. (2007). Helder herschreven Haags: een onderzoek naar brieven aan burgers (een onderzoek in opdracht van de gemeente Den Haag). Tilburg: Universiteit van Tilburg.

Spyridakis, J.H. & Sandal, T.C. (1987). Signals in expository prose: effects on reading comprehension. *Reading Research Quarterly*, vol.22 (nr.3), 285 – 298.

Bezochte websites

"Rijkshuisstijl Portal - Doel Rijkshuisstijl." www.rijkshuisstijl.nl. 20-05 2012.