

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/74614>

Please be advised that this information was generated on 2017-02-07 and may be subject to change.

Henk van Spijker, Carel Jansen, Leonie van de Pol

Voorlichting per computer: een praktijkverslag

Er is nog weinig bekend over de eisen waaraan voorlichtende computerprogramma's moeten voldoen. In Hengelo werd een praktijkonderzoek gedaan dat daar meer zicht op geeft.

Probleem – voorlichting over complexe regelingen

De stelling dat steeds meer burgers met steeds complexere regelingen te maken krijgen, hoeft nauwelijks meer te worden verdedigd. Niet alleen de overheid, maar ook grote particuliere instellingen zoals banken en verzekeringsmaatschappijen voelen zich genoodzaakt bij hun beslissingen rekening te houden met de vele leef- en inkomensvariëaties die er tegenwoordig bestaan. Een van de gevolgen: het wordt steeds lastiger om betrokkenen uit te leggen welke regelingen nu wel of niet op hen van toepassing zijn, en wat die regelingen dan precies voor consequenties hebben.

Dat bleek bijvoorbeeld uit onderzoek van Steehouder & Jansen (1982). Zij onderzochten de toegankelijkheid van voorlichtingsmateriaal over individuele huursubsidie dat in 1981-1982 in Nederland werd verspreid. Ongeveer 95% van de proefpersonen was niet in staat om uitgaande van een eenvoudige situatieschets te bepalen op welk bedrag de betrokkene precies recht zou hebben. Recenter onderzoek, onder meer van Konsumenten Kontakt en van de gemeente Amsterdam, laat zien dat ongeveer 15% van de mensen die recht hebben op huursubsidie, geen aanvraag indienen. Vergelijkbare cijfers zijn bekend voor de regeling voor de Eenmalige Uitkering en de Kinderbijslag. Aannemelijk is dat de oorzaak deels ligt in een tekort schietende voorlichting. Wat zijn nu de problemen voor mensen die aan de hand van een voorlichtingstekst willen nagaan wat een bepaalde regeling voor hen betekent? Uit hardopdenkonderzoek (Jansen, 1985) blijken verschillende knelpunten. Ten eerste is er het *rekenprobleem*: veel regelingen maken rekenwerk noodzakelijk, en foutloos rekenen kan lang niet iedereen. Verder blijkt dat lezers van

PIEF dit type teksten moeite hebben met het *instructieve karakter* ervan. Ze lezen de tekst alsof het een gewone prozatekst is: van begin tot eind, en meestal niet erg nauwkeurig. Direct daaraan gerelateerd is het *selectieprobleem*: de lezer van een (instructieve) voorlichtingstekst moet beslissen welke onderdelen daarvan wel en niet relevant zijn in de eigen situatie. Wie in een woonwagen woont, hoeft zich niet te verdiepen in een passage over 'gerestaureerde woonhuismonumenten'. En wie alleen woont, hoeft niet na te gaan welke invloed inkomens van huisgenoten hebben op de hoogte van de subsidie. Op zichzelf kan het natuurlijk geen kwaad dat mensen kennis nemen van aspecten van regelingen die voor anderen van belang zijn. Vanuit democratisch oogpunt valt dat alleen maar toe te juichen. Maar het blijkt dat mensen door selectieproblemen in de war raken. Ze maken allerlei berekeningen die voor anderen van belang zijn, en ze slaan over wat ze wél zouden moeten doen.

Oplossing – inschakeling van de computer

Kan de computer uitkomst bieden? Dat lijkt niet uitgesloten. *Rekenen en selecteren* hoeven immers bij gebruik van de computer problemen meer op te leveren. Dat zijn typisch taken die de computer foutloos en zeer snel uit kan voeren. Maar ook voor het probleem van het *instructieve karakter* van het voorlichtingsmateriaal vormt de computer misschien een oplossing: wie achter een beeldscherm plaatsneemt, zal waarschijnlijk niet direct een gewone prozatekst verwachten, en is wellicht eerder bereid het aangeboden materiaal nauwkeurig te lezen en als instructies te interpreteren.

Er zijn de laatste jaren in Nederland verschillende programma's ontwikkeld waarmee instructieve voorlichting kan worden gegeven. Zo zijn er programma's voor de berekening van te ontvangen studiefinanciering (o.a. de 'Deetflop' en 'Poenflop'), huursubsidie (onder meer van het Sociaal Computer Centrum) en inkomstenbelasting (diverse uitgeverijen). Deze programma's verschillen sterk van elkaar in de wijze waarop de computer de vragen stelt en de antwoorden aan de computer aangeboden moeten worden. Onbekend is welke aanpak de beste is.

Richtlijnen voor een goede opzet en vormgeving van zulke programma's zijn moeilijk te vinden. Uit het literatuuronderzoek van Van de Pol & Van Spijker (1987) blijkt dat de bestaande richtlijnen voor het ontwerp van 'mens-computer-interactie' vrijwel nooit betrekking hebben op computerprogramma's die bedoeld zijn voor eenmalige gebruikers. Bovendien zijn niet voor alle aspecten van 'mens-computer-interactie' richtlijnen te vinden. Met name stijl, toonzetting en 'gespreksstructuur' zijn tot nu toe onderbelicht gebleven. Van de Pol (1987) heeft een eerste poging gedaan om inzichten uit de conversatie-analyse en het schrijfvaardigheidsonderwijs te vertalen in richtlijnen voor interactieve (voorlichtings)programma's.

Ook praktijkonderzoek naar de bruikbaarheid van dergelijke programma's is er nog niet of nauwelijks gedaan. Toch bestaat daaraan wel degelijk behoefte. Hoe weldoordacht opzet en uitvoering van een instructief voorlichtingsprogramma ook mogen zijn, ook hier geldt: 'the proof of the pudding is in the eating'.

Onderzoek

Gesterkt door een aantal positieve eerste ervaringen in een laboratoriumexperiment met een interactief computerprogramma over individuele huursubsidie (Steehouder & Jansen, 1982), besloten wij een *praktijkexperiment* op te zetten

met een nieuwe versie van het programma. We wilden daarmee nagaan of individueel gerichte, computergestuurde voorlichting over dit soort regelingen een begaanbare en zinvolle weg is. Het tweede doel van het experiment was te achterhalen op welke punten zich in het gebruik van dit concrete programma problemen voor zouden doen en die waar mogelijk in verband te brengen met beslissingen tijdens het ontwerpen van het programma.

De gemeente Hengelo (O) bleek bereid te zijn mee te werken aan het onderzoek. Op twee lokaties werd een personal computer (IBM PS/2) met een printer geplaatst: in een kamer in het stadhuis en in het gemeentelijke informatie-kantoor naast het stadhuis.

Opzet van het computerprogramma

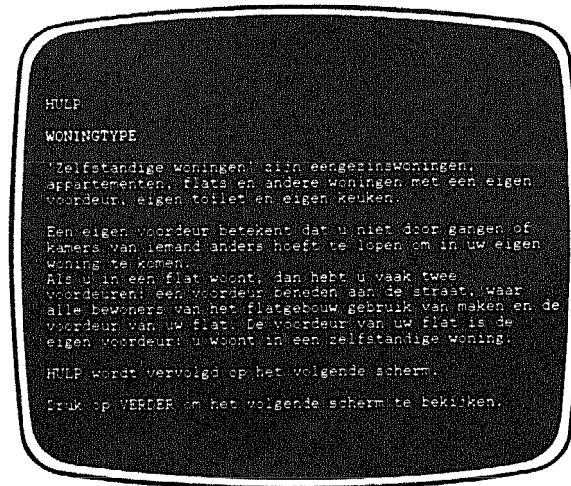
Bij de constructie van het programma werden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- de computer wordt door de informatie vragende burger zelf bediend, zonder tussenkomst van een 'derde';
- er is geen handleiding; alle voor de bediening van de computer benodigde informatie wordt door de computer zelf verschaft;
- het programma geeft aan zo veel mogelijk gebruikers uitsluitel over het recht op huursubsidie en het te verwachten bedrag; het programma kan desgewenst ook met schattingen werken;
- elke gebruiker krijgt alleen die vragen voorgelegd die noodzakelijk zijn om in zijn situatie te bepalen waar hij recht op heeft;
- het programma voldoet zo veel mogelijk aan de richtlijnen voor mens-computer-dialoog zoals geformuleerd in Van de Pol & Van Spijker (1987) en Van de Pol (1987).

Gezien de te verwachten zeer geringe computerervaring van een groot deel van de gebruikers, werd als basisvorm voor de interactie de vraag-en-antwoord-vorm gekozen. Anders dan bij de alternatieven 'keuzemenu's' en 'inval-formulieren' kan bij deze interactievorm met een zeer beperkte uitleg van de bediening van de computer worden volstaan: de vragen komen één voor één op het beeldscherm, en kunnen met 'ja', 'nee' of een getal beantwoord worden. Uiterst simpel, zeker als er met een sterk gereduceerd toetsenbord kan worden gewerkt. In dit geval kon dat ook: volstaan kon worden met twintig toetsen, met de volgende opschriften: de cijfers 0 t/m 9, een komma, een vraagteken en de woorden 'JA', 'NEE', 'WIS', 'KLAAR', 'VERDER', 'SPEL' (voor een overzicht van de bedieningsregels), 'HULP' (voor nadere informatie bij een bepaald begrip) en 'STOP'. Er werd gebruik gemaakt van een standaard-toetsenbord waarvan het grootste deel werd afgeplakt.

Inhoudelijk werd het programma opgebouwd uit vijf onderdelen. Na een korte instructie in het gebruik van het programma volgen enkele vragen ter toetsing van een aantal voorwaarden waaraan iedereen, ongeacht huurbedrag en inkomen, moet voldoen om individuele huursubsidie te kunnen krijgen. Daarna komen vragen over de huur van de woning, gevolgd door vragen over het inkomen van de huurder en diens partner(s) en overige gezinsleden, en ten slotte volgen de berekening en melding van het resultaat.

Op verschillende manieren wordt gebruikers de helpende hand geboden. Bij het merendeel van de vragen wordt al direct op hetzelfde scherm inhoudelijke toelichting verstrekt. Bij een aantal begrippen zoals 'zelfstandige woning',



Figuur 1
Een HULP-scherm

'wooneenheid' en diverse 'servicekosten' kan de gebruiker door middel van één toetsaanslag (de HULP-toets) nog een nadere toelichting krijgen op een vervolgscherm (zie figuur 1). Bij elke vraag is aangegeven door middel van welke handelingen de vraag beantwoord kan worden. Ten minste na elk onderdeel (en op cruciale punten ook na één of enkele vragen) krijgt de gebruiker een overzicht van de tot dan toe ingevoerde gegevens; hij kan dan correcties aanbrenge.

Zodra ergens in het programma duidelijk wordt dat de huurder niet voor individuele huursubsidie in aanmerking komt, stopt het programma, en verschijnt er een daarbij passende mededeling op het scherm. Is er wel recht op individuele huursubsidie, dan wordt het precieze bedrag op het beeldscherm gemeld. De gebruiker kan de uitkomst desgewenst ook op papier krijgen. In enkele gecompliceerde of mogelijk niet-eenduidige gevallen geeft het programma de gebruiker geen uitsluitsel over het recht op individuele huursubsidie, maar volgt het advies zich tot gemeente-ambtenaren te wenden.

Verloop van het experiment

De twee computers waarop het programma was geïnstalleerd, stonden in de maanden juni en juli 1987 op werkdagen ter beschikking van wie ze maar wilde gebruiken. Op verschillende manieren werd het publiek gewezen op de mogelijkheid het programma te gebruiken. In de wekelijkse gemeentelijke advertenties werd op het programma geattendeerd. Er verschenen enkele artikelen in de plaatselijke pers (zie figuur 2), en ook Radio Oost besteedde enige malen aandacht aan het programma. Zo werd er een interview uitgezonden met enkele gebruikers.

In de berichten die via de media werden verspreid, werd voortdurend aangegeven welke gegevens (huur en inkomen) bij het gebruik van het programma nodig zijn. Belangstellenden werden erop geattendeerd dat de benodigde tijd ongeveer een kwartier zou zijn. In principe was er geen assistentie van ambtenaren; in een enkel geval werd daar een uitzondering op gemaakt.

Computer helpt bij aanvragen huursubsidie

HENGLO - Inwoners van Hengelo, die in aanmerking komen voor huursubsidie, kunnen de komende twee maanden, bij wijze van proef, zelf per computer vaststellen hoe hoog de rijksbijdrage in de huurkosten volgend jaar zal zijn. Daartoe zijn zowel in het gemeentelijk Info-kantoor als op kamer 104 op de afdeling algemene zaken van het gemeentehuis personal computers geïnstalleerd. Dank zij speciaal hiervoor ontwikkelde programma's is het mogelijk, aan de hand van de vragen die ook op het huursubsidie-formulier voorkomen, te bepalen of men voor deze bijdrage in aanmerking komt en zo ja hoe hoog die zal zijn.

Het experiment is opgezet door de gemeente Hengelo in samenwerking met de Vakgroep Toegepaste Taalkunde van de Universiteit Twente. Het gaat om een unieke proef, die ook als test kan dienen voor verdere toepassingen van de computer bij het invullen van veelal ingewikkelde overheidsformulieren.

Tijdens discussies in commissie- en raadsvergaderingen is in de gemeente Hengelo regelmatig aangedrongen op het inschakelen van computers bij de voorlichting aan de bevolking inzake rijksregelingen. Een en ander sloot mooi aan bij het project Taalgebruik waar de Vakgroep Toegepaste Taalkunde van de UT zich mee bezig houdt. Daar wordt namelijk een onderzoek gedaan naar mogelijke vormen van computerprogramma's die in de voorlichting gebruikt kunnen worden. De individuele huursubsidie bleek een goed beginpunt.

Wie de tijd (ongeveer een kwartier) en de moeite wil nemen, kan nu dus tot ca 1 augustus van dit jaar in Hengelo experimenteren met het „zelf“ uitrekenen van de huursubsidie. Echte kennis van de computer is er niet voor nodig, het grootste deel van het toetsenbord

dat bij de personal computers hoort is zelfs afgedekt. Er hoeft slechts een (vrij groot) aantal vragen met ja of nee beantwoord te worden en bovendien moeten er enkele cijfers ingetoetst worden. Belangrijk is wel dat de aanvrager die mee wil doen aan het experiment, relevante gegevens als de hoogte van het belastbaar inkomen (de jaaropgave) meebrengt van alle gezinsleden, alsmede een huurspecificatie (hoogte van de kale huur en servicekosten). De „uitslag“ krijgt men op een print, die onmiddellijk na het intoetsten klaar is, mee naar huis. Uiteraard hoeft de aanvrager in deze experimentele fase niet blind te varen op de uitkomst die de computer geeft. Het verdient zelfs aanbeveling een vergelijking te maken met de bedragen die bijvoorbeeld door de bouwverenigingen of de gemeente worden uitgerekend. Als het experiment slaagt is het echter niet ondenkbaar dat in een volgende fase een ingevuld huursubsidie-formulier uit de printer, die op de computer is aangesloten, gaat rollen.

Figuur 2

Fragment van een artikel waarin het experiment werd aangekondigd (*Twentse Courant*, 10 juni 1987)

Gegevens over het gebruik van het programma werden verzameld door middel van observaties van en interviews met een aantal gebruikers en via een korte vragenlijst. Daarnaast registreerde het programma zelf een aantal gebruiksgegevens, zoals de route van elke gebruiker door het programma, de tijd die per scherm besteed werd en alle toetsaanslagen.

Op grond van de ervaringen gedurende de eerste tien dagen van het experiment zijn direct enkele wijzigingen in het programma aangebracht. Met name werd de inleidende instructie drastisch ingekort. Al heel snel bleek dat gebruikers die irritant en overbodig vonden.

Resultaten en conclusies

Naar de naam van de gebruikers werd in het programma niet gevraagd. Daarom valt niet met zekerheid te zeggen hoeveel *verschillende* mensen in de onderzoeksperiode precies van het programma gebruik hebben gemaakt. Wel staat vast dat het programma van 19 juni tot 1 augustus 370 keer is opgestart.

93 Een reële schatting op basis van vergelijking van de computerregistraties lijkt

dat er in de hele periode ongeveer 300 verschillende gebruikers zijn geweest. De tijdbesteding van die gebruikers lag in het algemeen tussen de 10 en 20 minuten.

De *vragenlijst* is door 95 gebruikers ingevuld. Uit de antwoorden bleek dat lang niet iedereen ervaring had met computers: 49 respondenten meldden dat ze nog nooit achter een computer hadden gezeten, 28 een enkele keer en 18 vaker dan een enkele keer. De tevredenheid bij deze respondenten over het programma was in het algemeen groot. Zo meldden 87 gebruikers dat de vragen in het algemeen gemakkelijk te begrijpen waren en noemden 94 mensen het verloop van het 'gesprek' met de computer vriendelijk of normaal. De laatste vraag die werd gesteld, was of men hetzelfde programma volgend jaar weer zou willen gebruiken. Ook daarop kwamen voor het merendeel positieve antwoorden: 75 respondenten kozen voor 'ja, zeker', 16 voor 'misschien', en 3 voor 'nee'.

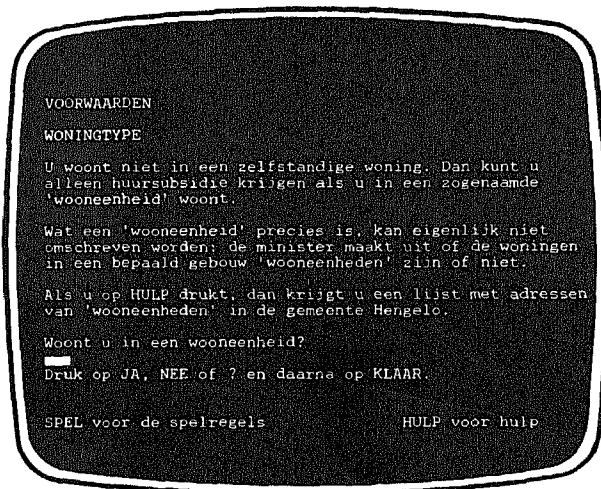
Toch betekent dit niet dat het gebruik van het programma voor iedereen geheel zonder problemen is verlopen. Dat bleek uit de *automatische registraties* door de computer, die vanaf 19 juni plaatsvonden. Van de 370 geregistreerde sessies zijn er 257 in de nadere analyse betrokken. In de overige gevallen kon uit het verloop van de sessie direct worden afgeleid dat de gebruiker niet primair geïnteresseerd was in een eventuele uitslag, maar veeleer in de werking van het programma zelf.

Vervelend bleek het fenomeen van de zelfrepeterende toetsen: wie op een computertoetsenbord bijvoorbeeld een 2 wil intoetsen, maar de betreffende toets niet snel genoeg loslaat, produceert op het scherm 22, 222, 2222 of een nog veel angstaanjagender getal. Voor 12% van de gebruikers leverden de zelfrepeterende toetsen problemen op. Driekwart van die groep slaagde erin die problemen weer op te lossen, meestal door gebruik te maken van de correctiemogelijkheid na een overzichtsscherm. Voor de resterende 3% leidden de repeterende toetsen tot een verkeerde uitkomst van het programma.

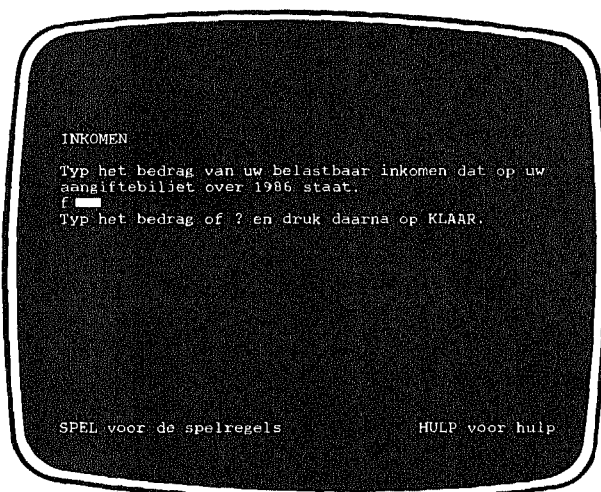
Voor 9% van de gebruikers bleek het lastig om bij bedragen de komma op de juiste plaats te zetten. De bedoeling was dat gebruikers alleen komma's zouden gebruiken om guldens van centen te scheiden. Daartegen werden twee soorten fouten gemaakt: sommige mensen lieten de komma ten onrechte weg, anderen plaatsten ook een komma tussen duizend- en honderdtallen. In twee derde van de gevallen werden de problemen in tweede instantie alsnog opgelost.

Ook voor gebruikers die niet met kommaproblemen te maken kregen, bleek het invullen van bedragen relatief tijdrovend te zijn. Dat gold in het bijzonder waar gebruikers bedragen moesten schatten, bijvoorbeeld omdat ze niet over de precieze bedragen van de huur en het belastbaar inkomen beschikten. Vervolgens is dat natuurlijk niet. Behalve een combinatie van verschillende toetsaanslagen is hier ook extra zoek- en/of denkwerk vereist. En dat kost tijd.

Van de HULP-schermen in het programma is slechts incidenteel gebruik gemaakt. De meest geraadpleegde HULP-schermen werden opgeroepen door 6% van de gebruikers die een scherm met de bijbehorende vraag passeerden. Bij deze vragen was steeds expliciet aangegeven welke inhoud het HULP-scherm zou hebben (zie figuur 3). Dat was niet zo bij de overige HULP-schermen. Bij de verwijzing naar deze schermen werd volstaan met een korte aanduiding dat hulp beschikbaar was (zie figuur 4). In die gevallen was de belangstelling nog geringer (0 tot 3%).



*Figuur 3
Een scherm waarop expliciet wordt aangegeven wat voor informatie er verschijnt als de gebruiker op HULP drukt*



*Figuur 4
Een scherm waarop niet expliciet wordt aangegeven wat voor informatie er verschijnt als de gebruiker op HULP drukt*

Er werden 17 gebruikers van het programma *geobserveerd en mondeling geïnterviewd*. De uitkomsten bevestigden het beeld van de vragenlijsten en de automatische registraties: het programma voldeed goed, maar op enkele punten zou het nog verbeterd kunnen worden. Genoemd werd hier onder meer het punt van de fysieke leesbaarheid van de tekens op het scherm. Drie (oudere) gebruikers vonden ze te klein en niet scherp genoeg. Klachten waren er ook over de inleidende instructie over het gebruik van het programma. Die vond men te lang, ook nadat op basis van de eerste ervaringen tot een drasti-

sche inkorting was besloten. De relevantie van deze instructie werd lang niet altijd onderkend. De meeste gebruikers die werden geobserveerd, wilden zo snel mogelijk beginnen met het beantwoorden van de vragen. Informatie die daarmee niet onmiddellijk in verband kon worden gebracht, werd blijkbaar als hinderlijk ervaren.

Een ander probleem dat uit de observaties naar voren kwam, betrof de soms gebrekkige correspondentie tussen een aantal termen op het beeldscherm en termen die voorkwamen op de huur- en inkomstenspecificaties van de gebruikers. Zo werd er bij het ontwerpen van het programma van uitgegaan dat op een inkomstenjaaropgaaf altijd de term 'loon' gebruikt wordt, ook als het om een uitkering gaat. Bij een aantal uitkeringen blijkt dit echter niet het geval te zijn: daar word de term 'uitkering' of 'bruto bedrag' gehanteerd. Ook werd duidelijk dat in sommige gevallen meer uitleg bij een vraag gegeven zou moeten worden. In het programma wordt bijvoorbeeld bij de behandeling van een jaaropgaaf gevraagd of de betreffende inkomsten afkomstig zijn van salaris. Een aantal ontvangers van een AOW-uitkering vroeg zich af of zij hierop ja of nee moesten antwoorden.

Samenvattend. Computergestuurde voorlichting over een regeling als individuele huursubsidie lijkt haalbaar en zinvol. Voor het onderzochte programma bestond een vrij grote belangstelling, ook van mensen die nog nooit met een computer hadden gewerkt. In het algemeen was men tevreden over de gebruikersvriendelijkheid en deden zich in het gebruik weinig problemen voor. Waar wel problemen ontstonden, waren die voor een belangrijk deel van technische aard (toetsenbord, beeldscherm).

Praktijkadvies

1. Organisaties die cliënten voorlichting willen geven over de consequenties die bepaalde regelingen voor hen hebben, zouden moeten overwegen daarbij computers in te zetten.
2. Bij computergestuurde voorlichting hoeft er geen intermediair te worden ingeschakeld tussen cliënt en computer. Ook 'computerleken' kunnen zelfstandig hun weg in een programma vinden, als er bij het ontwerp van het programma maar voldoende rekening met hen is gehouden.
3. Ontwerpers van instructieve voorlichtingsprogramma's moeten niet alleen efficiënt kunnen programmeren. Minstens zo belangrijk is dat ze goed thuis zijn in de betreffende regeling en een scherp oog hebben voor de gebruikersvriendelijkheid van een programma.
4. De vragen op het scherm moeten in beginsel zonder toelichting via HULP-schermen beantwoord kunnen worden. Is toelichtende informatie via aparte HULP-schermen onvermijdelijk, dan moet bij de verwijzing naar de HULP-schermen duidelijk worden aangegeven wat voor informatie de gebruiker kan verwachten.
5. Bij een instructief voorlichtingsprogramma moet bij voorkeur gewerkt worden met een aangepast toetsenbord. Hoe minder toetsen, hoe beter. Is voor het invoeren van bedragen gebruik van de komma onvermijdelijk, dan moet de gebruiker daarin terdege worden geïnstrueerd.

6 Zo mogelijk moet de repeteerfunctie van toetsen worden uitgeschakeld. Kan dat niet, dan moet in het programma worden gecontroleerd of gebruikers goed met de repeterende toetsen om kunnen gaan. Doen zich bij een individuele gebruiker problemen voor, dan moet het programma extra hulp bieden.

7 Zeker wanneer te verwachten valt dat relatief veel cliënten gebruik gaan maken van een instructief voorlichtingsprogramma, is een praktijktest vooraf aan te bevelen – desnoods met een kleine groep proefpersonen. De kosten wegen in het algemeen niet op tegen de risico's van een slecht functionerend programma.

Noten

Het onderzoek werd uitgevoerd door drs. L. van de Pol en H. van Spijker; bij de begeleiding waren betrokken drs. C. Jansen, prof. dr. P.J. Schellens en drs. M. Steehouder.

Bij het secretariaat van de Vakgroep Toegepaste Taalkunde van de Universiteit Twente (053-893299) kan worden geïnformeerd hoe het programma te verkrijgen is. Het draait op elke MS-DOS-machine met minimaal 256 Kb. Voor het subsidiejaar 1988-1989 is een nieuwe versie gemaakt.

Literatuur

Jansen, C. (1985) *Lezersproblemen bij instructieve voorlichting*. In: W.K.B. Koning (red.) *Taalbeheersing in theorie en praktijk*. Dordrecht: Foris, blz. 504-512.

Pol, L. van de (1987) *De computer als gesprekspartner*. In: *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 9 (1987) 1, blz. 97-112.

Pol, L. van de; Spijker, H. van (1987) *Richtlijnen voor het ontwerp van een computer-gebruiker interface*. Enschede: Universiteit Twente, Vakgroep Toegepaste Taalkunde.

Spijker, H. van; Pol, L. van de (1987) *Krijg ik huursubsidie? En hoeveel dan wel? Een experiment met computergestuurde overheidsvoorlichting – Voorlopig verslag*. Enschede: Universiteit Twente, Vakgroep Toegepaste Taalkunde.

Steehouder, M.; Jansen, C. (1982) *De effectiviteit van voorlichtingsteksten*. In: *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 4 (1982) 4, blz. 293-313.

De auteurs

De auteurs zijn werkzaam bij de Vakgroep Toegepaste Taalkunde (Faculteit Wijsbegeerte en Maatschappijwetenschappen) van de Universiteit Twente. Henk van Spijker (1951) is informaticus en was als onderzoeksmedewerker betrokken bij het project 'Taalgebruik op Beeldschermen', waartoe het hier beschreven onderzoek behoorde. Carel Jansen (1952) en Leonie van de Pol (1955) zijn neerlandici en werken als universitair docent mee aan verschillende projecten van de vakgroep. Carel Jansen is een van de auteurs van *Leren Communiceren* en publiceert onder meer over instructieve overheidscommunicatie. Van Leonie van de Pol verschenen onder meer publicaties over computer-ondersteund moedertaal-onderwijs.