

## Stemadvies via het Internet: Politiek begrip in een digitale informatiemaatschappij

Bregje Holleman en Naomi Kamoen

TT 39 (2): 209–229

DOI: 10.5117/TVT2017.2.HOLL

### Abstract

#### *Voting Advice via Internet: Political literacy in a digital information society*

The central aim in our NWO ‘Comprehensible Language’ project (2012-2016) was to investigate to what extent Voting Advice Applications (VAAs) intentionally and unintentionally affect political knowledge and political attitudes. In this article, we present an overview of four years of research. First, we investigated reasons for use of VAAs, distinguishing three types of users: *checkers* (well-informed, enjoying to check the VAA), *seekers* (looking for political information to base their vote on) and *doubters* (looking for information but cynical about politics). The proportions of these groups differ for first vs. second order elections. Second, we investigated whether VAAs increase users’ political knowledge. We found that users report an increase of internal efficacy due to their VAA use, but we did not find an increase in actual political knowledge. Third, a field experiment showed systematic effects of framing variation on the answers to VAA assertions, which might suggest different underlying knowledge representations. Finally, think aloud research showed that users experience considerable problems with understanding the assertions semantically and pragmatically, as well as with interpreting the results screen. Additionally, we found that users view the result screen as an end point rather than as a starting point for deliberation. We discuss some implications for theory and practice.

**Keywords:** Voting Advice Applications (VAAs), political literacy, political efficacy, framing, question comprehension, ‘no opinion’-option

## 1 Inleiding

De Nederlandse politieke arena is steeds minder berekenbaar (Thomassen, 2005): het aantal politieke partijen neemt toe (tot 28 bij de Tweede Kamerverkiezingen van 2017) en het ideologische onderscheid tussen partijen is steeds minder scherp. Daarnaast bepalen kiezers hun stem vaker op het laatste moment (Mair, 2008). Dit verklaart waarom een groot deel van het electoraat zijn toevlucht zoekt tot een stemhulp, zoals *Stemwijzer* of *Kieskompas*, om op een makkelijke manier toch inzicht te krijgen in de politieke kwesties die spelen (Garzia & Marschall, 2012).

Stemhulpen zijn digitale instrumenten die een opsomming bieden van partijstandpunten. Gebruikers geven hun mening over dertig politieke stellingen, en op basis van de overeenkomst met de standpunten van politieke partijen geeft de tool een stemadvies. Stemhulpen hopen zo de interesse in en het begrip van politiek te doen toenemen (Cedroni & Garzia, 2010). Anders geformuleerd, hopen stemhulpbouwers bij te dragen aan de *politieke geletterdheid* van burgers: het begrip en de kennis van de politiek als systeem en van de issues die er spelen op basis waarvan men effectief als burger kan functioneren (Denver & Hands, 1990).

In ons Begrijpelijke Taal-project (NWO-subsidie Begrijpelijke Taal 321-89-003) hebben we aan de hand van vier onderzoeksvragen geëxploreerd in hoeverre deze ambitieuze doelen gehaald worden (zie ook: Holleman, Kamoen, & De Vreese, 2013):

- 1 Wie zijn de gebruikers van stemhulpen en wat zijn hun motieven?
- 2 In hoeverre neemt de feitelijke en zelf-gepercipieerde politieke kennis toe door het gebruik van een stemhulp?
- 3 Hebben framingkeuzes in de stemhulp een effect op de antwoorden van de stemhulpgebruikers?
- 4 Begrijpen stemhulpgebruikers de stemhulpstellingen en het stemadvies?

Het onderzoeksteam bestond uit politieke communicatiewetenschappers Claes de Vreese en Jasper van de Pol (ASCOR/UvA) en de communicatiekundigen Bregje Holleman en Naomi Kamoen (UiL OTS/UU). Een groot deel van het veldwerk deden wij in verkiezingstijd in samenwerking met maatschappelijk partners *Kieskompas* en de Gemeente Utrecht. Daarnaast werkten wij op ad-hoc basis samen met de gemeente Gouda en de Provincie Utrecht. In dit artikel bespreken wij in vogelvlucht onze resultaten, met een nadruk op de derde en vierde onderzoeksvraag, om te eindigen met de bijdrage voor theorie en praktijk.

## 2 Stemadvies via het Internet: vier vragen en enkele antwoorden

### 2.1 Onderzoeksvraag 1: Wie zijn de gebruikers van stemhulpen en wat zijn hun motieven?

Stemhulpen zijn erg populair; in Nederland gebruikte meer dan de helft van het electoraat een stemhulp bij Tweede Kamerverkiezingen van 2017 (MetroXL 11/3/2017). Eerder onderzoek schetst alleen een beeld van de ‘gemiddelde’ stemhulpgebruiker: jongere relatief hoogopgeleide mannen die politiek geïnteresseerd zijn (Marschall, 2014). Een eerste doel van ons onderzoek was te kijken of er typen stemhulpgebruikers te onderscheiden zijn, en deze in termen van hun cognitieve predisposities en hun motieven voor het stemhulpgebruik te beschrijven.

Een theoretische aanleiding om te kijken wat voor soort mensen een stemhulp gebruiken, komt vanuit de *Knowledge Gap*-hypothese (Tichenor, Donohue, & Olien, 1970; Viswanath & Finiagan, 1996). Deze hypothese stelt dat degenen die al politieke kennis bezitten, fysieke en cognitieve toegang hebben tot nog méér kennis, terwijl degenen met een slechtere uitgangspositie die toegang in mindere mate hebben. Door dit verschil groeit de kenniskloof. Ook met betrekking tot digitale kennisbronnen duidt onderzoek op een *Digital Divide* (Norris, 2001): mensen die al veel kennis bezitten, zijn beter toegerust met de cognitieve en digitale vaardigheden die nodig zijn om de online beschikbare informatie in kennis om te zetten. Meer inzicht in wie stemhulpen gebruiken, is een eerste stap om uitspraken te kunnen doen over het effect van stemhulpen op de *knowledge gap*.

Om gebruikers te typeren, namen we bij alle verkiezingen in de looptijd van ons project direct na afloop van het gebruik van *Kieskompas* vragen af over de motieven voor het stemhulpgebruik. Via statistische analyses keken we welke kenmerken vaak samen voorkomen en konden we drie typen gebruikers onderscheiden (Van de Pol, Holleman, Kamoen, Krouwel, & De Vreese, 2014; Van de Pol, 2016). Allereerst zijn er de *checkers*; zij zijn geïnteresseerd in politiek en bekijken een stemhulp voor hun plezier, en/of om de stemhulp te evalueren (te ‘checken’). Daarnaast zijn er de *seekers* en *doubters*. Deze groepen zijn op zoek naar informatie om te beslissen op welke partij ze gaan stemmen. De doubters lijken op de seekers, zij het dat hun *external efficacy* (het vertrouwen dat hun stem er echt toe doet) een stuk lager ligt. Daarom is er een reële kans dat de doubters helemaal niet gaan stemmen. Seekers, daarentegen, zijn dat wel van plan.

Bij de landelijke verkiezingen (in 2012) zijn de checkers met bijna 60% veruit de grootste groep en is slechts eenderde van de gebruikers te typeren

als seeker of doubter. Daarom concluderen we in Van de Pol et al. (2014) dat stemhulpen er niet in slagen de kenniskloof te dichten: ze bereiken immers vooral degenen die al kennis hebben. Bij verschillende lokale verkiezingen is de proportie seekers echter groter (zie Tabel 1), waardoor we kunnen stellen dat stemhulpen er daar beter in slagen de minder geïnformeerden te bereiken (Van de Pol, 2016, Hfdst 3).

**Tabel 1** Verdeling van checkers, seekers en doublers bij verschillende verkiezingen (aantal respondenten waarop de analyse gebaseerd is tussen haakjes)

	Doubters	Seekers	Checkers
Nationale verkiezingen 2012 (N=53.617)	10%	33%	58%
Gemeenteraadsverkiezingen 2014 (N=33.736)	15%	49%	37%
Europese verkiezingen 2014 (N=11.800)	11%	41%	48%
Provinciale Statenverkiezingen 2015 (N=1.558)	10%	36%	55%
Waterschapsverkiezingen 2015 (N=27.933)	16%	51%	31%

## 2.2 Onderzoeksvraag 2: In hoeverre neemt de feitelijke en zelfgepercipieerde politieke kennis toe door het gebruik van een stemhulp?

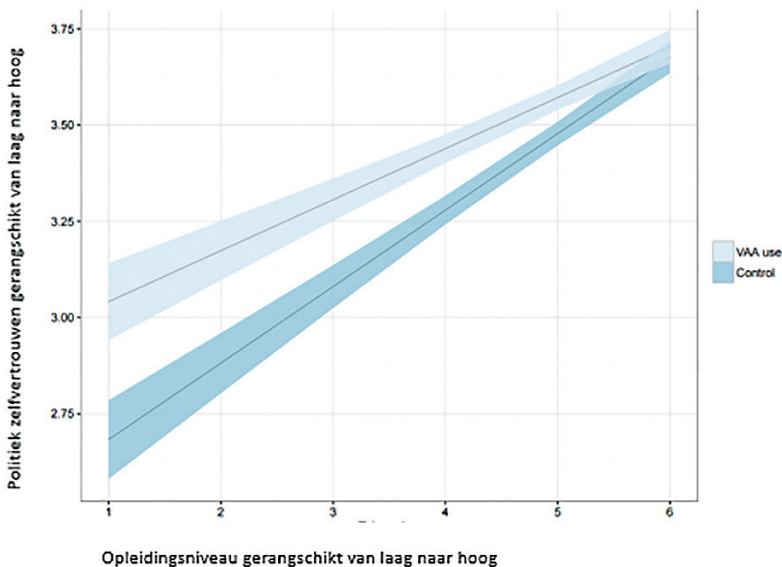
Onderzoek naar het effect van stemhulpen op zelfrapportages van toegenomen kennis laat positieve effecten zien (zie bijvoorbeeld Ladner, Fivaz, & Nadig, 2009). Wij toonden in de Nederlandse context vergelijkbare zelfgerapporteerde positieve effecten aan (Kamoen, Holleman, Krouwel, Van de Pol, & De Vreese, 2015). Omdat er nadelen kleven aan zelfrapportages, voerden we daarnaast een quasi-experiment uit om kenniseffecten op een andere manier te meten (Van de Pol, 2016 Hfdst 5). Door samenwerking met onze maatschappelijk partner *Kieskompas* hadden we rondom de Gemeenteraadsverkiezingen van 2014 de beschikking over een panel van burgers die deze stemhulp bij eerdere verkiezingen hadden gebruikt. Omdat een deel van deze groep in gemeenten woont waar een gemeentelijke stemhulp beschikbaar was en een deel komt uit gemeenten zonder stemhulp, konden we het panel gebruiken voor een vergelijking tussen natuurlijke groepen gebruikers en niet-gebruikers.

We vroegen het panel na de Gemeenteraadsverkiezingen een vragenlijst in te vullen, onder andere met vragen over stemhulpgebruik en politiek zelfvertrouwen (*internal efficacy*). Daarnaast positioneerden de panelleden zes politieke partijen op gemeentelijke thema's die relevant zijn voor elke Nederlandse gemeente, zoals 'Ambtenaren van de burgerlijke stand mogen

weigeren om homostellen te trouwen'. De antwoorden op deze vragen geven inzicht in de feitelijke politieke kennis.

In totaal vulden 12.855 respondenten (32,7%) uit 382 van de 392 Nederlandse gemeentes de vragenlijst in. We vergeleken vervolgens het politiek zelfvertrouwen en de kennistestscores tussen de respondenten uit gemeentes waar een stemhulp beschikbaar was geweest ( $N_{gemeentes}=105$ ), met (een gematchte groep) respondenten uit gemeentes waarin geen stemhulp beschikbaar was ( $N_{gemeentes}=277$ ).

De feitelijke kennisvragen bleken even goed te worden beantwoord door kiezers die een stemhulp hadden gebruikt ( $M=3,52$ ;  $SE=0,02$ ), als door mensen die deze mogelijkheid bij deze verkiezingen niet hadden ( $M=3,54$ ;  $SE=0,01$ ;  $z=1$ ,  $p=.16$ ). Wel bleek er een relatie tussen stemhulpgebruik en internal efficacy: stemhulpgebruikers ervaren een groter politiek zelfvertrouwen dan degenen in wier gemeente geen stemhulp beschikbaar was ( $z=4,67$ ;  $p<.001$ ). Deze toename bleek bovendien groter voor laagopgeleiden dan voor hoger opgeleiden ( $z=3,5$ ;  $p<.001$ ; zie Figuur 1).



*Figuur 1* Interactie-effect tussen opleidingsniveau en stemhulpgebruik voor 'internal efficacy' voor degenen die een stemhulp konden gebruiken ('VAA use') versus degenen die dat niet konden ('control') (gebaseerd op Van de Pol, 2016, Figuur 5.3, p. 117)

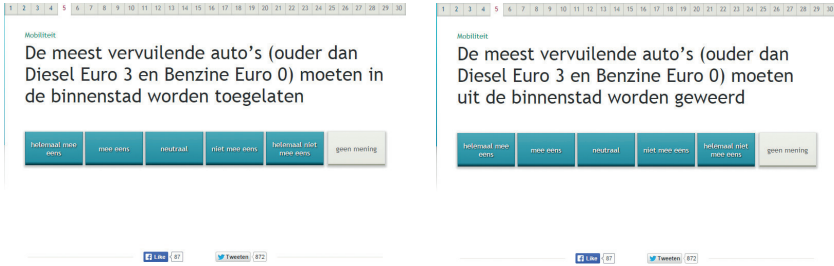
### 2.3 Onderzoeksvraag 3: Hebben framingkeuzes in de stemhulp een effect op de antwoorden van de stemhulpgebruikers?

Er zijn ruwweg twee soorten framing te onderscheiden: *valence framing* (zie Levin, Schneider, & Gaeth, 1998) en *issueframing* (bijv. Entman, 1993; Sniderman & Theriault, 2004). Valence framing gaat over het effect van linguïstisch positieve of negatieve formuleringen. Als een stemhulpbouwer zou willen weten hoe men denkt over het beleidsvoornemen om vervuilende auto's uit de binnenstad van een gemeente te weren, dan zou valence framing kunnen bestaan uit de keuze tussen het negatieve frame 'De gemeente moet vervuilende auto's uit de binnenstad weren', of het positieve frame 'De gemeente moet vervuilende auto's in de binnenstad toelaten'. Hoewel beide vragen inhoudelijk equivalent zijn (wie 'ja' zegt op de ene vraag, zou 'nee' op de andere moeten antwoorden), blijkt uit onderzoek dat de antwoorden op deze vragen verschuiven: er komt meer 'nee' of 'oneens' op de 'weren'-vraag dan 'ja' of 'eens' op de 'toelaten'-vraag (zie bijvoorbeeld Holleman, 2000; Kamoen, Holleman, & Van den Bergh, 2013).

Issueframing gaat over de inhoudelijke insteek van een onderwerp. Als een stemhulpbouwer twijfelt over de issueframing van de vraag hierboven, zou hij deze kwestie ofwel kunnen scharen onder het linkse thema 'milieu' (het weren van vervuilende auto's zou beter zijn voor de luchtkwaliteit) of onder het rechtse kopje 'mobiliteit' (het weren van die auto's heeft nadelige gevolgen voor de toegankelijkheid van de binnenstad voor een grote groep autobezitters).

Om beide soorten framingeffecten in stemhulpen te onderzoeken, hebben we een veldexperiment uitgevoerd tijdens de Utrechtse Gemeenteraadsverkiezingen van 2014. Nadat de stemhulpstellingen door *Kieskompas* waren vastgesteld, maakten wij 2x2 experimentele versies waarin de formulering van de vraag (valence framing: positieve of negatieve formulering) en de formulering van het kopje (issueframing: inhoudelijk rechts of links thema) waren gevarieerd. Vanaf 4 weken voor de verkiezingen stonden 5 versies van *Kieskompas* online. De stemhulp is in die periode ruim 41.000 keer ingevuld.

De effecten van valence framing en issueframing traden allebei op, en bleken elkaar niet wederzijds te beïnvloeden. De resultaten voor valence framing bespreken we hier uitgebreider, voor de resultaten van issueframing verwijzen we naar Van de Pol (2016, Hfdst 4).



Figuur 2 Screenshots van experimentele versies van een Kieskompas-stelling in ons veldexperiment (overgenomen uit Holleman et al., 2016, Figuur 1 en 2, pp. 6-7)

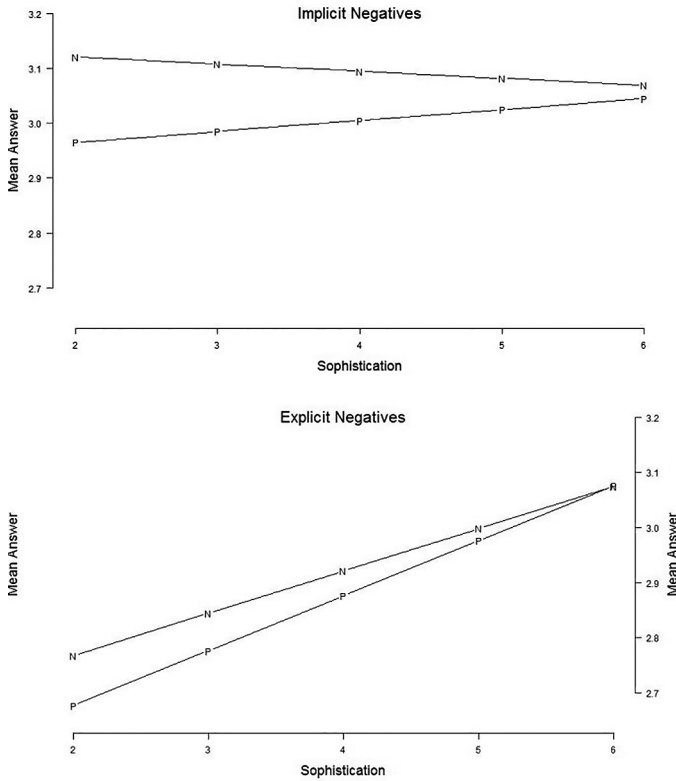
Voor valence framing manipuleerden we 16 vragen: 6 met een impliciet contrast (zoals 'weren' versus 'toelaten', zie Figuur 2) en 10 vragen met een expliciete ontkenning (bijvoorbeeld met 'niet' of 'geen')<sup>i</sup>. Deze manipulatie leidde tot een consistent formuleringseffect over vragen heen (zie Tabel 2): stemhulpgebruikers antwoorden vaker 'oneens' op een negatieve vraag, dan 'eens' op een positieve. Dat bleek te gelden voor zowel vragen met een impliciet contrastpaar ( $z=11,6$ ;  $p<.001$ ; Cohen's  $d_{\text{vragen}}=0,13$ ) als voor vragen met een expliciete negatie ( $z=5,25$ ;  $p<.001$ ; Cohen's  $d_{\text{vragen}}=0,05$ ).

Tabel 2 Gemiddelde antwoorden voor positieve en negatieve vragen (schaal van 1-5; een hogere score correspondeert met een positievere evaluatie) voor de impliciete contrasten en expliciete contrasten ( $N=31.112$ )

	Impliciete contrasten		Expliciete contrasten	
	Positieve Formulering	Negatieve Formulering	Positieve Formulering	Negatieve Formulering
Gemiddelde	3,03	3,08	2,98	3,00
$S^2_{\text{vragen}}$	0,15	0,15	0,21	0,21
$S^2_{\text{personen}}$	0	0	0,04	0,04
$S^2_{\text{interactie}}$	1,28	1,28	1,21	1,21

Het kleine overall effect van valence framing bleek voor beide typen contrasten vooral veroorzaakt te worden door stemhulpgebruikers met een lager niveau van *political sophistication*, een maat die een combinatie is van opleidingsniveau en politieke interesse (impliciete contrasten:  $z=4,7$ ;  $p<.001$  en expliciete contrasten:  $z=4,6$ ;  $p<.001$ ; zie Figuur 3a/b). Steeds is er voor de lagere niveaus van sophistication een substantieel effect van formulering (bijvoorbeeld: voor de impliciete contrasten is Cohen's  $d$  voor de laagste groep 0,39). Dit betekent dat de formulering van stemhulpvragen

de antwoorden en het stemadvies het meeste beïnvloedt bij degenen die het stemadvies ook het meeste nodig hebben.



*Figuur 3a en 3b (gebaseerd op Holleman et al., 2016, Figuur 3 en 4, pp. 11):  
Interactie tussen political sophistication en vraagpolariteit;  
analyses gebaseerd op  $N=21.811$  doordat niet iedereen de vraag  
over opleidingsniveau invulde*

We onderzochten ook of variatie in valence framing leidt tot meer ‘geen mening’-antwoorden. Uit psycholinguïstische literatuur (bijvoorbeeld Clark, 1976) blijkt dat het verwerken van negatieve zinnen (zowel met expliciete negaties als met impliciete contrasten) meer cognitieve inspanning kost dan het verwerken van de equivalente positieve zinnen. Daarnaast waarschuwt men in de vragenlijstadviesliteratuur (bijvoorbeeld Dillman, Smith, & Christian, 2009; Dijkstra & Smit, 1999) dat de interpretatie van negatieve antwoorden op negatieve vragen vanwege de dubbele ontkenning tot moeilijkheden voor respondent leidt. We analyseerden daarom of valence framing systematisch is verbonden aan de mate waarin



‘geen mening’ wordt geantwoord (zie Kamoen, Van de Pol, Krouwel, De Vreese, & Holleman, ingediend); het aantal ‘geen mening’-antwoorden is immers een belangrijke indicator voor vraagcomplexiteit (Deutskens, De Ruyter, Wetzels, & Oosterveld, 2004).

Over alle vragen heen vonden we geen effect van vraagpolariteit voor het aantal ‘geen mening’-antwoorden ( $\chi^2=1,78$ ;  $df=1$ ;  $p=0.18$ ). Wel waren er twee tegenstrijdige effecten als we de data los analyseerden voor expliciete en impliciete negaties (zie Tabel 3). Voor expliciete negaties geldt dat zij meer ‘geen mening’-antwoorden krijgen dan hun positieve tegenhanger ( $\chi^2=14,00$ ;  $df=1$ ;  $p<.001$ ); voor impliciete negaties geldt dat zij juist minder ‘geen mening’-antwoorden genereren ( $\chi^2=35,5$ ;  $df=1$ ;  $p<.001$ ). De hypothese uit de linguïstiek dat alle soorten negatieve vragen moeilijker zijn dan hun positieve tegenhangers, moet dus verworpen worden; alleen expliciete contrasten zijn moeilijker.

**Tabel 3** Percentage substantiële antwoorden (Logits gebruikt voor de analyse tussen haakjes) voor positieve en negatieve vragen met een impliciet ( $N=6$ ) en expliciet contrast ( $N=10$ )

	Impliciete contrasten		Expliciete contrasten	
	Positieve Formulering	Negatieve Formulering	Positieve Formulering	Negatieve Formulering
Gemiddelde	95,3% (3,03)	95,9% (3,16)	94,2% (2,79)	93,9% (2,74)
$S^2_{\text{vragen}}$	0,21 (0,12)	0,21 (0,12)	1,09 (0,49)	1,09 (0,49)
$S^2_{\text{personen}}$	2,89 (0,08)	3,23 (0,09)	2,21 (0,05)	2,01 (0,04)

## 2.4 Onderzoeksvraag 4a: Begrijpen stemhulpgebruikers de stemhulpstellingen en het stemadvies?

Een stemhulp is bedoeld om kennis te vergaren over politieke issues en partijposities, en om, via het advies, hulp te krijgen bij het bepalen van de eigen stem (De Graaf, 2010; Krouwel, Vitiello, & Wall, 2012). Een voorwaarde om die doelen te verwezenlijken, is dat stemhulpgebruikers de stellingen en het advies begrijpen.

Vanuit de surveyliteratuur is bekend welke vraagkenmerken een vraag moeilijk maken. Aanbevolen wordt bijvoorbeeld om eenvoudige woorden te gebruiken in plaats van technische termen of jargon en om negaties, kwantificeerders en dubbele vraagstellingen te vermijden (zie bijvoorbeeld Dillman, Smith, & Christian, 2009; Krosnick & Presser, 2010).

Van Camp, Lefevere en Walgrave (2014) zijn nagegaan of stemhulpvra-

gen inderdaad zijn opgesteld conform die surveymethodologische regels. Zij onderzochten dit voor een corpus landelijke stemhulpen uit 9 verschillende landen en concluderen dat de stemhulpen over het algemeen duidelijk focussen op concrete kwesties, maar dat dit met zich meebrengt dat er ook in veel (1 op de 5) vragen gebruik wordt gemaakt van vage kwantificerende termen (zoals 'extra'). Ook zagen zij veel dubbele vragen (ongeveer 20% van de stellingen).

Wij onderzochten de effecten van deze formuleringskeuzes door kiezers te vragen in de aanloop naar verkiezingen hardopdenkend (Willis, 2005) een stemhulp van *Kieskompas* of *Stemwijzer* te gebruiken. In onze studie met 60 hardopwerkers rondom de gemeenteraadsverkiezingen van 2014 (Kamoen & Holleman, in druk) bleek 20,2% van de respondent-stellingcombinaties tot expliciet geformuleerde begripsproblemen te leiden. In Tabel 4 staan deze problemen weergegeven, waarbij we in navolging van Rips (1995) een onderscheid maken tussen semantische begripsproblemen (problemen met de letterlijke betekenis van de vraag) en pragmatische problemen (gebrek aan achtergrondkennis).

**Tabel 4 Begripsproblemen per categorie (gebaseerd op Tabel 2 uit Kamoen & Holleman, in druk)**

	<i>N</i> problemen	Percentage
<i>Pragmatische begripsproblemen</i>		
Te weinig informatie over de context van de vraag	134	35,7%
<i>Semantische problemen</i>		
Onbekend concept / Jargon	82	21,9%
Onbekende locatie	66	17,6%
Vaagheid	38	10,1%
Negatie	10	2,7%
Dubbele vraag	6	1,6%
Overige opmerkingen over de formulering	35	9,3%
<i>Overige</i>		
Onbekend probleem*	4	1,1%
Totaal	375	

\* In sommige gevallen was er duidelijk sprake van een begripsprobleem maar was onduidelijk wat dat probleem precies inhield ('Ik snap het niet'). Deze gevallen zijn als 'onbekend probleem' gescoord.

Tabel 4 laat zien dat het stemhulpgebruikers in ongeveer tweederde van de probleemgevallen aan semantische kennis ontbrak van in de stelling genoemde concepten. Die concepten waren dan vaak belastingnamen, zoals

'hondenbelasting' of 'afvalstoffenheffing'. Ook het noemen van een expliciete locatie ('Polder Rijnenburg') veroorzaakte veelvuldig problemen.

In ongeveer eenderde van de gevallen was er een pragmatisch probleem. De gebruikers begrepen de semantische inhoud wel, maar hadden niet genoeg achtergrondkennis van de situatie om een oordeel te kunnen vormen. Als bijvoorbeeld in de stelling stond dat een bepaald gemeentelijk budget opgehoogd moest worden, vroegen gebruikers zich af hoe hoog het dan nu was.

Onze verwachting was dat de invullers optimaal gemotiveerd zouden zijn om de vragen in de stembulp zo goed mogelijk te beantwoorden, en dat ze dus gebruik zouden maken van hulpbronnen als ze iets niet begrepen. Deze verwachting kwam niet uit: er werd slechts in 26 van de 1800 gevallen (1,4%) iets opgezocht op het internet.

Wat doen gebruikers dan wel? Uit survey-methodologisch onderzoek is bekend dat respondenten bij begripsproblemen vaak kiezen voor 'geen mening', maar ook vaak voor de middelste antwoordoptie ('neutraal'). Het onderscheid tussen die twee opties is voor veel respondenten niet helder (bijvoorbeeld Nadler, Weston, & Voyles, 2015; Sturgis, Roberts, & Smith, 2014). Dat laatste is problematisch: de middenoptie representeert een inhoudelijke (ambivalente) mening in het midden van de schaal, terwijl 'geen mening' als een ontbrekend antwoord wordt behandeld (De Graaf, 2010; Krouwel et al., 2012).

In Tabel 5 is te zien dat stembulpgebruikers in ruim 55% van de gevallen waar onbegrip was uitgedrukt, kiezen voor 'geen mening' óf voor de middelste (neutrale) antwoordoptie. Dit is beduidend vaker dan wanneer er géén problemen worden ervaren (dan is het 11,7%). Het percentage van 55,9% neutrale en geen mening-antwoorden betekent ook dat in ongeveer 44% van de gevallen wél een mening werd gegeven, ook al begrepen de gebruikers de stelling niet (helemaal). Vaak maken stembulpgebruikers dan een aanname over de betekenis van een vraag voordat ze een inhoudelijk antwoord geven. Een voorbeeld: 'Bezuinigen op welzijnswerk...? Is welzijnswerk hetzelfde als vrijwilligerswerk? Ja dat zal wel.' Het stemadvies wordt dus deels gebaseerd op stellingen waarover de gebruikers geen geïntegreerde mening hebben (zie hierover ook Van Outersterp, Kamoën, & Holleman, 2016).

**Tabel 5** Antwoorden op de respondent-itemcombinaties waarin wel en geen begripsprobleem was

	Geen Begripsprobleem	Begripsprobleem	Totaal
Directioneel antwoord	1259 (88,4%)	159 (44%)	1418 (79,4%)
Neutraal antwoord	142 (10%)	120 (33,2%)	262 (14,7%)
Geen mening	24 (1,7%)	82 (22,7%)	106 (5,9%)
Totaal	1425	361	1786

In een vervolgstudie keken wij of we de problemen die we vaststelden bij deze groep van 60 stemhulpgebruikers ook konden terugvinden in andere gemeentelijke stemhulpen, bij een grotere groep stemhulpgebruikers. We codeerden daartoe 1020 stellingen van alle 34 gemeentelijke *Kieskompas*-stemhulpen uit 2014 op de talige kenmerken die problematisch bleken voor de Utrechtse hardopwerkende gebruikers. Omdat de hardopwerkers bij begripsproblemen relatief vaak 'neutraal' of 'geen mening' bleken te antwoorden, gebruikten we dit als een operationalisering van begripsproblemen. We probeerden vervolgens met de gecodeerde vraagkenmerken een toename in 'neutraal'-antwoorden en 'geen mening'-antwoorden te voorspellen.

De resultaten van deze tweede studie staan weergegeven in Tabel 6. Op de 1020 stellingen werd gemiddeld 2% 'geen mening' geantwoord, en 18% 'neutraal'. Als vragen een geografische locatie bevatten, nam het aantal neutraal-antwoorden toe met bijna 5% ( $z=6,52$ ;  $p<.001$ , Cohen's  $d_{items}=0,97$ ), en het aantal 'geen mening'-antwoorden met bijna 3% ( $z=11,75$ ;  $p<.001$ , Cohen's  $d_{items}=1,86$ ). Vragen met eigennamen, belastingnamen, of met gemeentelijk jargon leidden allemaal tot 0,5 à 1% toename in 'geen mening'-antwoorden (in alle gevallen  $z>2,42$ ;  $p<.01$ , Cohen's  $d_{items}>0,38$ ). Deze kenmerken verhoogden het percentage neutrale antwoorden niet. Vragen met vage kwantificerende termen, leiden echter eenzijdig tot een toename van het percentage 'neutraal' ( $z=6,18$ ;  $p<.001$ , Cohen's  $d_{item}=0,73$ ), maar niet tot een toename van het aantal 'geen mening'-antwoorden. Daarmee tekent zich een rolverdeling af tussen de antwoordopties 'neutraal' en 'geen mening'. Semantische problemen leiden steeds alleen tot een toename van 'geen mening', terwijl pragmatische begripsproblemen vaker verbonden zijn met een toename van 'neutraal'. Dat is op zich te begrijpen: als een gebruiker niet weet wat 'hondenbelasting' is, kan hij of zij geen informatie over dit thema ophalen uit het langetermijngeheugen en moet hij dus wel 'geen mening' antwoorden. Als de gebruiker daarentegen semantisch wel weet wat deze belasting inhoudt, maar niet weet hoe hoog deze nu is, zal hij of zij wel evaluaties over hondenbelasting kunnen ophalen, maar is deze kennis niet specifiek genoeg om een 'eens'- of 'oneens'-antwoord te kunnen geven. In dat geval wendt men zich tot 'neutraal'.

**Tabel 6** Vraagkenmerken en hun invloed op het percentage 'geen mening'- en neutrale antwoorden (gebaseerd op Tabel 5 en 6 uit Kamoen & Holleman, in druk)

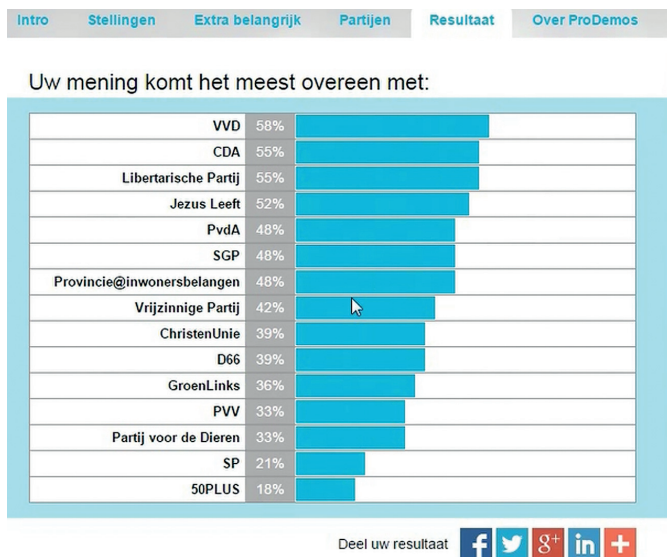
Zinskenmerk	Voorbeeld	Toename geen mening	Toename neutraal
Belastingnaam	'OZB'	0,6 %	n.s.
Gemeentelijk jargon	'het Leefbaarheidsbudget'	0,4 %	n.s.
Geografische locatie	'Polder Rijnenburg'	2,9 %	4,7 %
Abstracte omschrijving van een locatie	'In het centrum'	n.s.	n.s.
Noemen van de gemeentenaam	'In Utrecht'	n.s.	1,5%
Eigenaam	'Het CKC-theater'	0,9 %	n.s.
Negatie	'Niet'	n.s.	n.s.
Vage kwantificerende term	'Het budget moet <i>verhoogd</i> '	n.s.	3,5 %
Reden	'Om files te verminderen, moeten meer wegen worden aangelegd'	n.s.	n.s.
'Ook al(s)'-constructie	'Er moet meer geld aan cultuur besteed worden ook al moeten de belastingen omhoog'	n.s.	n.s.

## 2.5 Onderzoeksvraag 4b: Hoe begrijpt en gebruikt men het resultatenschermb?

Niet alleen tijdens de Gemeenteraadsverkiezingen van 2014, maar voor alle verkiezingen binnen de looptijd van ons project hebben we hardopdenkdata verzameld. Voor een korte evaluatie van het resultatenschermb zoomen we in op gegevens verzameld rondom de Provinciale Statenverkiezingen van 2015, omdat we voor die verkiezingen zowel gegevens voor *Stemwijzer* als *Kieskompas* hebben.

In *Stemwijzer* bestaat het stemadvies uit een geordende lijst partijen met de mate van overeenkomst tussen de antwoorden van de gebruiker en die van de politieke partijen (zie Figuur 4). *Kieskompas* positioneert de gebruiker op basis van de gegeven antwoorden in een politiek landschap met een links-rechts- en een progressief-conservatiefdimensie (zie Figuur 5). Beide stemhulpen sluiten daarmee aan bij een Downsiaanse visie op stemmen, die beschrijft dat de stemmer in een goed functionerende democratie zijn issuepreferenties koppelt aan beleidsvoornemens van partijen (Downs, 1957). Stemhulpbouwers benadrukken echter dat het resultatenschermb niet als dwingend advies gezien moet worden, maar als een startpunt om verder te zoeken naar informatie (De Graaf, 2010). Deze aanwijzing sluit vooral aan bij deliberatieve visies op democratisch burgerschap (bijvoorbeeld Fossen & Anderson, 2014), waarin de nadruk ligt op het ver-

mogen kritisch te reflecteren en te delibereren over politieke issues en standpunten.



Figuur 4 Resultatenschermb Stemwijzer Provinciale Statenverkiezingen 2015



Figuur 5 Resultatenschermb Kieskompas bij de Provinciale Statenverkiezingen

Om te onderzoeken hoe stemhulpgebruikers deze resultatenweergaven gebruiken, vroegen we 76 stemhulpgebruikers om hardop te denken als ze een stemhulp invulden en het resultaat bekeken. Van hen werkten 37 mensen met *Kieskompas* en 39 met *Stemwijzer*.

In Tabel 7 is te zien dat het resultatscherm van *Stemwijzer* vaker werd begrepen dan dat van *Kieskompas*. Gebruikers van *Kieskompas* ervoeren onder andere problemen met het identificeren van zichzelf in het politieke landschap. Die verwarring ontstond onder andere omdat in de uitleg van het resultatscherm stond dat de positie van de participant door een rode cirkel werd aangegeven, terwijl er in het landschap ook een grijze cirkel te zien is.

**Tabel 7 Begrip van het resultatscherm bij *Stemwijzer* en *Kieskompas* in aantallen gebruikers (%)**

	<b>Stemwijzer</b>	<b>Kieskompas</b>
Snapt het resultaat	36	23
Onbekend of het resultaat gesnapt wordt	2	3
Snapt het resultaat niet	1	11

Het hoeft niet problematisch te zijn als het resultatscherm niet meteen begrepen wordt wanneer vervolgens de aanvullende analyseopties worden gebruikt: het advies kan worden herberekend door bepaalde stellingen buiten beschouwing te laten, of de eigen standpunten kunnen worden vergeleken met die van politieke partijen. Onze gebruikers bleken deze aanvullende functies echter dikwijls niet te zien. Als een functie wel werd gebruikt (in *Kieskompas* herberekende 62% het resultaat door stellingen te selecteren), leidde dit bovendien niet altijd tot meer begrip (gebruikers misten bijvoorbeeld dat de posities van de partijen in het landschap verschoven als zij het advies herberekenden). Al met al laat deze eerste analyse zien dat, hoewel gebruikers soms moeite doen hun eigen positie in het landschap beter te begrijpen, de hoeveelheid deliberatie vergroot kan worden door de vormgeving, vindbaarheid en uitleg van de aanvullende opties te verbeteren.

### 3 Conclusie en discussie

In ons Begrijpelijke Taal-project hebben we onderzocht of stemhulpen bijdragen aan een beter begrip van de politiek. We hebben allereerst gekeken wie gebruik maakt van een stemhulp en drie soorten stemhulpge-

bruikers onderscheiden: seekers, doubters en checkers. De proporties van deze groepen verschillen voor de verschillende typen verkiezingen: bij de Tweede Kamerverkiezingen zijn relatief veel checkers te onderscheiden, en bij de Gemeenteraadsverkiezingen en de Waterschapsverkiezingen is een relatief groot deel van de stembulpgebruiker te typeren als seeker.

Vervolgens hebben we, via een quasi-experiment, bekeken of gebruikers wat opsteken van de stembulp. Wij konden in deze studie geen effect van stembulpgebruik aantonen voor de feitelijke kennisvragen. Wel rapporteren stembulpgebruikers, in vergelijking tot niet-stembulpgebruikers, een groter politiek zelfvertrouwen.

In een veldexperiment hebben we het effect van valence framing onderzocht. Een positieve of negatieve formulering van de vraag maakt vooral uit voor stembulpgebruikers met een lage political sophistication: zij drukken hun mening positiever uit als de vraag negatief gesteld is. Daarnaast blijkt valence framing ook verbonden aan de hoeveelheid non-substantiële antwoorden: expliciete negatieven leiden tot een toename in 'geen mening'-antwoorden; voor impliciete negatieven zien we een effect in de tegengestelde richting.

In een vierde deelstudie bekeken we of stembulpgebruikers de stellingen van een stembulp begrijpen. We vinden dat ongeveer 1 op de 5 vragen voor begripsmoeilijkheden zorgt. In gemeentelijke stembulpen zijn specifieke locaties een belangrijke bron van onbegrip. Ook worden belastingnamen en ander politiek jargon als moeilijk ervaren. Naast problemen met het achterhalen van de letterlijke betekenis van de vraag, zien we dat gebruikers vaak onvoldoende achtergrondkennis hebben om de vraag te beantwoorden. Stembulpgebruikers geven desondanks meestal antwoord op de vraag. Daarbij tekent zich een taakverdeling tussen de antwoordopties af: 'geen mening' wordt vooral gebruikt in situaties van semantisch onbegrip, terwijl 'neutraal' bij pragmatisch onbegrip vaker wordt gekozen.

Bij de Provinciale Statenverkiezingen (2015) onderzochten we in welke mate stembulpgebruikers het resultatenschermbegrip en de analysemogelijkheden gebruiken. Het resultatenschermbegrip van zowel *Stemwijzer* als *Kieskompas* wordt door de meeste gebruikers begrepen, al wordt het scherm van *Stemwijzer* als makkelijker ervaren. We observeren ook dat het resultatenschermbegrip voor de gebruiker vaak een eindpunt is, terwijl stembulpbouwers juist hopen dat het resultatenschermbegrip als springplank dient om te delibereren en te zoeken naar meer informatie.



### 3.1 Theoretische bijdrage

De resultaten van onze onderzoeken zijn relevant voor onderzoekers op het terrein van 'geletterdheid'. In geletterdheidsonderzoek wordt voor allerlei domeinen (zie bijvoorbeeld Lentz, Nell, & Pander Maat (2017), in dit nummer, over 'financiële geletterdheid') onderzocht hoe communicatie bijdraagt aan een grotere zelfredzaamheid van burgers. Die zelfredzaamheid wordt deels bepaald door feitelijke kennis, maar ook door zelfvertrouwen. Ons onderzoek laat zien dat stemhulpen in ieder geval bijdragen aan het politiek zelfvertrouwen, en dat dit effect groter is voor lager opgeleiden. Daarnaast laat ons onderzoek zien dat stemhulpen, bij de landelijke verkiezingen, overwegend gebruikt worden door groepen mensen met veel politieke interesse en vermoedelijk ook politieke vaardigheden.

Voor wat betreft valence framing zijn wij de eersten die laten zien dat ook in een stemhulp, een vragenlijst die in een context van hoge motivatie wordt ingevuld, consistente effecten van framingeffecten optreden. Bovendien toont ons onderzoek voor het eerst aan dat variatie in vraagpolariteit samenhangt met vraagmoelijkheid, zoals blijkt uit het aantal 'geen mening'-antwoorden.

Een theoretische bijdrage van onze hardopdenkstudies ligt in het empirisch onderscheid tussen semantische en pragmatische begripsproblemen. Deze beide typen begripsproblemen blijken verschillend verbonden aan het antwoordgedrag: pragmatische begripsproblemen gaan vaker samen met het antwoord 'neutraal', semantische problemen met het antwoord 'geen mening'. Dat het gebruik van deze antwoordopties systematisch van elkaar verschilt, is nieuw ten opzichte van werk uit de surveymethodologie.

### 3.2 Voor de praktijk

Uit eerder onderzoek (bijvoorbeeld Delli Carpini & Keeter, 1996) blijkt dat politiek zelfvertrouwen verbonden is aan een grotere motivatie om te participeren in politiek, meer informatie te vergaren, en om te gaan stemmen. Stemhulpen dragen bij aan een groter politiek zelfvertrouwen, maar dat geldt vooral lageropgeleiden. Als stemhulpbouwers willen bijdragen aan het dichten van de knowledge gap en burgers willen motiveren om te gaan stemmen, zullen ze zich daarom meer moeten richten op groepen seekers en doubters.

Subtiele formuleringskeuzes beïnvloeden de antwoorden. Stemhulpbouwers moeten dus voorzichtig te zijn in de keuze van hun vraagformulering. Het lijkt verstandig om expliciete negaties te vermijden in de vraagstelling, omdat deze vragen wat meer 'geen mening'-antwoorden uitlokken.

Een derde praktijkadvies luidt dat stemhulpbouwers na moeten denken over laagdrempelige manieren om begripsproblemen op te lossen. Een i-knop met daarachter informatie over moeilijke woorden of locaties zou kunnen helpen. Daarnaast zou het goed zijn om eenvoudige uitleg over de achtergrond van een beleidsdiscussie te geven. Probleem daarbij is dat die informatie niet politiek-geladen zou moeten zijn, en idealiter dus door alle partijen vooraf wordt 'goedgekeurd'.

Een laatste advies is om de verwarring rond de antwoordopties 'neutraal' en 'geen mening' aan te pakken. De consequenties van een 'neutraal' versus 'geen mening' zijn verschillend: een 'neutraal' wordt meegenomen in de berekening van het stemadvies en voor deze antwoordkeuze wordt dus een match met de politieke partijen berekend. Een 'geen mening' wordt echter helemaal niet meegenomen voor het berekenen van het resultaat - in zo'n geval wordt het advies op een vraag minder gebaseerd. Stemhulpbouwers kunnen proberen dit onderscheid tussen deze opties beter uit te leggen aan de gebruikers. Ook zou geëxperimenteerd kunnen worden met andere namen voor deze opties die het onderscheid duidelijker maken. Zo heeft *Stemwijzer* geen optie 'geen mening' (zoals *Kieskompas*), maar een optie 'sla deze vraag over'. Toch lijkt ook dat niet te werken: in onze hardopwerkstudies zien wij gebruikers die (ten onrechte) verwachten dat zo'n overgeslagen vraag later nog terugkomt.

### 3.3 Tot slot

Politieke stemhulpen zijn digitale hulpmiddelen die op basis van tekst proberen de kennis aan te reiken die burgers nodig hebben om optimaal te functioneren in een moderne democratie. Gezien het wijdverbreide gebruik ervan, voldoen ze aan een grote maatschappelijke behoefte. We hebben in ons Begrijpelijke Taal-project een verbinding willen leggen tussen sociaalwetenschappelijke vragen rondom politieke geletterdheid en meer geesteswetenschappelijke benaderingen van begrijpen om zo de bijdrage van stemhulpen aan de politieke geletterdheid bloot te leggen. Via dergelijk interdisciplinair onderzoek, met een niet eerder toegepaste combinatie van methoden, ontstaat een fundamenteel inzicht in taalbegrip en taalgebruik in een reële gebruikscontext dat bijdraagt aan theorievorming op het terrein van mediabereik, framing, en politieke geletterdheid. De resultaten laten zien dat veel meer onderzoek mogelijk en nodig is. Wij hopen in de toekomst de benodigde fondsen te kunnen vinden om, liefst met *Kieskompas* én met andere stemhulpbouwers, nieuw onderzoek op te zetten naar de bijdrage van stemhulpen aan de politieke geletterdheid van burgers.

## Noot

1. De normale procedure bij het maken van *Kieskompas*-stembijstand is dat alle politieke partijen alle stellingen en hun partijpositionering bij die stelling (met argumentatie) ter beoordeling krijgen voorgelegd. Ter voorbereiding op dit experiment kregen alle partijen ook alle alternatieve formuleringen te zien, en dienden zij die allemaal als inhoudelijk equivalent goed te keuren. Als een partij het niet met een bepaalde formuleringvariant eens was, werd een andere variant geconstrueerd of verviel voor die vraag de formuleringvariantie. Dit streven naar consensus bleek geen sinecure in verkiezings-tijd, maar heeft wel gewaarborgd dat elke vraag in alle varianten face-valide was.

## Bibliografie

- Camp, K. van, Lefevre, J., & Walgrave, S. (2014). The content and formulation of statements in Voting Advice Applications. In D. Garzia, & S. Marschall (Red.), *Matching voters with parties and candidates. Voting Advice Applications in comparative perspective* (11-32). Essex: ECPR Press.
- Cedroni, L., & Garzia, D. (Red.) (2010). *Voting Advice Applications in Europe. The state of the art*. Napels: Scriptaweb.
- Clark, H.H. (1976). *Semantics and comprehension*. Den Haag: Mouton.
- Delli Carpini, M.X., & Keeter, S. (1996). *What Americans know about politics and why it matters*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Denver, D., & Hands, G. (1990). Does studying politics make a difference? The political knowledge, attitudes and perceptions of school students. *British Journal of Political Science*, 20, 263-279.
- Deutskens, E., Ruyter, K. de, Wetzels, M., & Oosterveld, P. (2004). Response rate and response quality of internet-based surveys: An experimental study. *Marketing Letters*, 15, 21-36.
- Dillman, D., Smith, J.D., & Christian, J.M. (2009). *Internet, mail, and mixed mode surveys. The tailored design method*. Hoboken: Wiley.
- Dijkstra, W., & Smit, J. (1999). *Onderzoek met vragenlijsten. Een praktische handleiding*. Amsterdam: VU Uitgeverij.
- Downs, A. (1957). *An economic theory of democracy*. New York: Harper and Row.
- Entman, R.M. (1993). Framing: toward clarification of a fractured paradigm. *Journal of Communication*, 43, 51-58.
- Fossen, T., & Anderson, J. (2014). What's the point of voting advice applications? Competing perspectives on democracy and citizenship. *Electoral Studies*, 36, 244-251.
- Garzia, D., & Marschall, S. (2012). Voting Advice Applications under review: The state of research. *International Journal of Electronic Governance*, 5, 203-222.
- Graaf, J. de (2010). The irresistible rise of Stembijstand. In L. Cedroni, & D. Garzia (Red.), *Voting Advice Applications in Europe: the state of the art* (pp. 35-46). Napels: Scriptaweb.
- Holleman, B. (2000). *The forbid/allow asymmetry: On the cognitive mechanisms underlying wording effects in surveys* (Vol. 16). Amsterdam/Atlanta: Rodopi Publishers.
- Holleman, B., Kamoen, N., & Vreese, C.H. de (2013). Stembijstand via Internet: antwoorden, attitudes, en stemintenties. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 35, 25-46.
- Holleman, B., Kamoen, N., Krouwel, A., Pol, J. van de, & Vreese, C.H. de (2016). Positive vs.

- negative: The impact of question polarity in Voting Advice Applications. *PLOS One*, 11(10). doi.org/10.1371/journal.pone.0164184
- Kamoen, N., & Holleman, B. (in druk). I don't get it. Response difficulties in answering political attitude statements in Voting Advice Applications. *Survey Research Methods*.
- Kamoen, N., Pol, J. van de, Krouwel, A., Vreese, C.H. de & Holleman, B.C. (ingediend). I don't know. The effect of statement polarity on the proportion of no-opinion answers in online Voting Advice Applications.
- Kamoen, N., Holleman, B., Krouwel, A., Pol, J. van de, & Vreese, C.H. de (2015). The effect of Voting Advice Applications on political knowledge and vote choice. *Irish Political Studies*, 30, 595-618.
- Kamoen, N., Holleman, B.C., & Bergh, H. van den (2013). Positive, negative, and bipolar questions: The effect of question polarity on ratings of text readability. *Survey Research Methods*, 7, 181-189.
- Krosnick, J.A., & Presser, S. (2010). Questionnaire Design. In P.V. Marsden, & J. D. Wright (Red.), *Handbook of Survey Research* (2nd ed.) (263-314). Bingley, UK: Emerald Group.
- Krouwel, A.P.M., Vitiello, T., & Wall, M. (2012). The practicalities issuing vote advice: A new methodology for profiling and matching. *International Journal of Electronic Governance*, 5, 223-243.
- Ladner, A., Fivaz, J., & Nadig, G. (2009). Voting assistance applications as tools to increase political participation and improve civic education. In M. Print, & H. Milner (Red.), *Civic education and youth political participation* (pp. 43-59). Rotterdam/Boston/Tajpei: Sense.
- Levin, I. P., Schneider, S.L., & Gaeth, G.J. (1998). All frames are not created equal: A typology and critical analysis of framing effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 76, 149-188.
- Marschall, S. (2014) Profiling users. In D. Garzia, & S. Marschall (Red.), *Matching voters with parties and candidates, Voting Advice Applications in comparative perspective* (pp. 93-106). Colchester: ECPR Press.
- Mair, P. (2008). Electoral volatility and the Dutch party system: A comparative perspective. *Acta Politica*, 43, 235-253.
- MetroXL (11 maart 2017). Record Stemwijzer, heb jij hem al ingevuld? Afkomstig van <http://www.metronieuws.nl/xl/digitaal/2017/03/record-stemwijzer-heb-jij-hem-al-ingevuld>
- Nadler, J.T., Weston, R., & Voyles, E.C. (2015). Stuck in the middle: The use and interpretation of mid-points in items on questionnaires. *Journal of General Psychology*, 142, 71-89.
- Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Outersterp, R. van, Kamoen, N., & Holleman, B.C. (2016). Inwisselbaar of niet? De middelste antwoordeoptie en de non-responsoptie in stemhulpen. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 38, 27-55.
- Pol, J. van de (2016). *Voting wiser. The effect of Voting Advice Applications on political understanding*. Proefschrift Amsterdam School of Communication Research (ASCOR). Plaats: Uitgeverij
- Pol, J. van de, Holleman, B., Kamoen, N., Krouwel, A., & Vreese, C.H. de (2014). Beyond young, higher educated males: A typology of VAA users. *Journal of Information Technology and Politics*, 11, 397-411.
- Rips, L.J. (1995). The current status of research on concept combination. *Mind & Language*, 10, 72-104.
- Sniderman, P.M., & Theriault, S.M. (2004). The structure of political argument and the logic of issue framing. In W. E. Saris, & P. M. Sniderman (Red.), *Studies in public opinion* (pp. 133-165). Princeton, NJ: Princeton University Press.

- Sturgis, P., Roberts, C., & Smith, P. (2014). Middle alternatives revisited: How the neither/nor response acts as a 'face-saving' way of saying 'I don't know'. *Sociological Methods and Research*, 43, 15-38.
- Thomassen, J. (Red). (2005). *The European voter*. Oxford: Oxford University Press.
- Tichenor, P.J., Donohue, G.A., & Olien, C.N. (1970). Mass media flow and differential growth in knowledge. *Public Opinion Quarterly*, 34, 159-1970.
- Viswanath, K., & Finnegan Jr, J. R. (1996). The knowledge gap hypothesis: Twenty-five years later. *Annals of the International Communication Association*, 19(1), 187-228.
- Willis, G. B. (2005). *Cognitive interviewing. A tool for improving questionnaire design*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

## Over de auteurs

**Bregje Holleman** is senior-docent en -onderzoeker bij de afdeling Taal & Communicatie (TLC) en het *Utrecht Institute of Linguistics OTS* (UiL OTS) aan de Universiteit Utrecht. Correspondentieadres: Trans 10, 3512 JK Utrecht.

E-mail: b.holleman@uu.nl.

**Naomi Kamoën** is universitair docent en onderzoeker bij het Department Communicatie en Informatiewetenschappen (DCI) en het *Tilburg Center for Cognition and Communication* (TiCC) aan de Universiteit Tilburg.

