

Fatale spelfouten?

Een experimenteel onderzoek naar de manier waarop spelfouten in sollicitatie- en sponsorbrieven de besluitvorming beïnvloeden

Frank Jansen & Daniël Janssen

TT 38 (1): 81–106

DOI: 10.5117/TVT2016.1.JANS

Abstract

Fatal spelling errors? An experimental study into the way in which spelling errors in job application letters and sponsorship requests affect decision making

In this article we study how professionals value spelling errors in job applications and sponsor letters and how these judgements affect their decisions to hire a candidate or donate money. In a 2x2x2 experiment 398 participants read an application letter or a sponsorship request letter with or without spelling errors and evaluated several aspects of the letter, the author and the chance of a successful outcome of the procedure. When we compare the direct effects of spelling errors on several aspects of evaluation we find no important differences between the two genres in the way spelling errors affect judgements. When we analyze the relations between the evaluation aspects with the help of mediation analysis, we find that the path from spelling error to attributed success of the application is mediated by the evaluation of the writer while the attributed success of the sponsor letter is mediated by the evaluation of the text quality. The results are discussed in view of the opinion chic that spelling errors are fatal in job applications.

Keywords: spelling errors, job application letters, sponsorship requests, effects, mediation analysis

1 Inleiding

Op 22 september jongstleden kreeg een van de auteurs een dringende e-mail van ICS Cards, een organisatie die zich toelegt op betalingsverkeer via creditcards. Er waren ‘onregelmatigheden’ vastgesteld en om grote problemen te voorkomen, had men de creditcard ‘tijdelijk beperkt’. Die beperkingen waren gemakkelijk weg te werken door in te loggen op een account, enzovoort. De e-mail bevatte onder meer de volgende drie zinnen:

We hebben eenige gegevens van u nodig om de beperkingen op uw account op te heffen. Onderaan deze mail klik u op “activeer mijn account” en vervolgens volgt u de stappen.

Ons systeem controleert direct of alle gegevens overeen komen met de gegevens die wij van uw bank hebben ontvangen.

Iedereen herkent in de beschrijving van dit voorval en de kenmerken van de e-mail direct het genre waarmee we hier te maken hebben: phishing mail. Maar zelfs als je geen enkele kennis of ervaring had met dit genre, dan nog achten wij de kans klein dat een (geletterde) ontvanger gevolg zou geven aan het verzoek door de tamelijk opvallende spelfouten. Die geven ons een signaal dat er iets mis is. Wij verwachten dat boodschappen van betrouwbare organisaties foutloos zijn. Als die verwachting wordt doorkruist, evalueren we de boodschap negatief of trekken we de conclusie dat de afzender niet is die hij voorwendt te zijn. Anders gezegd, lezers zien de aanwezigheid van spelfouten in de brief als een teken van iets anders, van incompetentie bijvoorbeeld en (in ons voorbeeld) dus van bedrog, of van slordigheid. En precies hierover gaat dit artikel. In dit artikel doen wij verslag van een onderzoek naar de invloed van spelfouten in sollicitatiebrieven en sponsorbrieven op lezersoordelen en overtuigingskracht, waarbij we ook aandacht besteden aan de wijze waarop de lezersoordelen over tekst en zender leiden tot de geschatte overtuigingskracht.

2 Theoretisch kader en hypotheses

2.1 Het probleem van de invloed van spelfouten

In de inleiding spraken wij over de negatieve invloed van spelfouten op lezersoordelen en gedrag. Deze effecten van spelfouten zijn te beschouwen als een uitvloeisel van Burgoons Expectancy Theory (zie Burgoon & Miller, 1985). Deze theorie gaat ervan uit dat het regelgebonden karakter van taal

taalgebruikers in staat stelt verwachtingen te hebben over het taalgedrag van anderen, zoals hun gesprekspartners en de schrijvers van de teksten die ze lezen. Lezers van een tekst met een zakelijk karakter verwachten dat de auteur zich aan de spellingconventies houdt. Als die verwachting doorkruist wordt, leidt dat tot teleurstelling van de lezer, die mogelijk een effect heeft op de waardering van auteur en tekst, en op de bereidheid van de lezer zich te laten overtuigen.

Naar de effecten van spelfouten (in verschillende genres) is al eerder empirisch onderzoek gedaan met niet altijd eenduidige uitkomsten. Zo hebben Kreiner, Schnakenberg, Green en McLin (2002) de invloed van onder meer spelfouten in recensies bestudeerd op de geschatte intellectuele en logische capaciteiten van de schrijver en op zijn geschatte schrijfvaardigheid. Zij vonden dat besprekingen met veel spelfouten (12 op 210 woorden) een negatieve invloed hadden op de inschatting van de intellectuele capaciteiten en de schrijfvaardigheid van de recensent. Wilson (2005) onderzocht het effect van spelfouten in bijdragen aan een onderhandeling per email. In een van zijn condities maakten de proefpersonen gebruik van een e-mailprogramma met automatische spelfoutdetectie, in een andere conditie niet. Wilson ontdekte dat spelfouten de attitude van de deelnemers sterk en hun stemgedrag in lichte mate negatief beïnvloedden.

Everard en Galletta (2005) gingen na hoe taal- en spelfouten op de site van een webshop de waargenomen kwaliteit van de site, het vertrouwen in de winkel en de koopintentie beïnvloedden. Zij vonden een sterk negatief effect van de fouten op de kwaliteit en wat zwakkere negatieve effecten op vertrouwen en koopintentie. Zij lieten bovendien zien dat het niet de fouten zélf zijn die invloed hebben, maar de *foutperceptie* van de lezer. Dat wil zeggen dat lezers die de fouten niet opmerkten, niet negatiever oordeelden, maar ook dat lezers die ten onrechte dachten spelfouten aan te treffen, wel negatiever oordeelden.

Chesney en Su (2010) onderzochten de invloed van type-, spel- en grammaticafouten op de toegeschreven geloofwaardigheid van een blog over een gezondheidsprobleem en de geloofwaardigheid van de blogger die de bijdragen schreef. Zij vonden geen effect op de waardering van de blog, maar wel een negatief effect op de geloofwaardigheid van de blogger.

Stiff (2012) rapporteerde een serie van vier experimenten in het Verenigd Koninkrijk naar de invloed van spelfouten in de commentaren op deelnemers aan een internettransactie, geschreven door hun wederpartij. Van zowel positieve als negatieve commentaren beoordeelden proefpersonen de geschatte reputatie van de commentaarschrijver, zijn geschatte persoonlijke eigenschappen, hoeveel geld ze maximaal zouden willen

spenderen aan een transactie met deze commentaarschrijver en hoeveel geld ze aan hem zouden willen toevertrouwen in een zogeheten 'trust game'. Uit de resultaten bleek dat spelfouten geen invloed hebben op negatieve commentaren, iets wat Stiff toeschreef aan de *negativity bias* (zie bijvoorbeeld Baumeister, Bratslavsky, Finkenauer en Vohs, 2001). Wel hebben spelfouten een sterke negatieve invloed op positieve commentaren. Die effecten vond Stiff zowel op de attitudes als op de gedragsintenties.

Queen en Boland (2015) presenteerden de resultaten van een experiment naar de invloed van spelfouten op verzoeken. Proefpersonen lazen een e-mail waarin een student verzocht om een kamer in een studenten-huis. Queen en Boland zijn nagegaan welke effecten spelfouten in die verzoeken hadden op de evaluatie van de afzender. Zij vonden dat spelfouten zowel de geschatte academische kwaliteiten als de verwachte sociale kwaliteiten negatief beïnvloedden.

Er is ook Nederlands onderzoek met empirische evidentie voor de negatieve effecten van spelfouten. Zo deed Jansen (2010) een experiment waarin de reacties van lezers op een foutloze direct-mailbrief werden vergeleken met de reacties op brieven met respectievelijk dt-fouten, los geschreven samenstellingen en hoofdletterfouten in afzonderlijke condities. Jansen rapporteerde een sterke, negatieve invloed van de fouten op tekstevaluatie en een zwakkere invloed op gedragsintenties en toegeschreven eigenschappen van de schrijver. Jansen en De Roo (2012) beschrijven een experiment met een wijkblad met respectievelijk 0, 4 en 8 dt-fouten. Zij vonden dat de spelfouten de lezerswaardering negatief beïnvloedden maar dat de frequentie van de fout er niet toe deed. Net als Everard en Galletta (2005) zien Jansen & De Roo een negatieve invloed van de spelfouten alleen bij de proefpersonen die de fouten opgemerkt hadden. Hier sluiten de resultaten van Raedts en Roozen (2015) bij aan. Zij deden een experiment met verschillende soorten taalfouten in aparte condities, waaronder een met dt-fouten, in een product-recalladvertentie. Daarbij waren ze geïnteresseerd in de effecten van de fouten op tekstwaardering, imago van de producent, vertrouwen in het teruggeroepen product en gedragsintenties van de lezer. Ook Raedts en Roozen vonden dat de effecten van spelfouten niet bepaald werden door louter de aanwezigheid van fouten. Alleen bij proefpersonen die voldoende spelvaardig waren, hadden spelfouten effect. Deze spellingkenners waardeerden de tekst met spelfouten en het imago van de producent lager.¹

Voor zover we weten, zijn er twee experimentele studies zonder een eenduidig negatief effect van spelfouten. Kloet, Renkema en Wijk (2003)

onderzochten de invloed van twee soorten taalfouten op de waardering van fondswerving- en goodwillbrieven: ‘lichtere’ fouten (waaronder d/t-fouten), die geen gevolgen hadden voor de betekenis en ‘zwaardere’ fouten (markeerfouten zoals onjuist gebruik van connectieven), die wel gevolgen hebben voor de betekenis). Uit de resultaten bleek geen enkel effect van de lichtere fouten (waaronder de d/t-fouten) op tekstwaardering. De resultaten van Corten, De Cock, De Wachter en Smets (2012) sluiten hier deels bij aan. Zij lieten Vlaamse studenten uit de faculteiten geesteswetenschappen en ingenieurswetenschappen een nieuwsbericht over een biomedisch onderwerp lezen en analyseerden het effect van spelfouten op de geloofwaardigheid van de schrijver. Corten e.a. vonden alleen bij de studenten geesteswetenschappen een negatief effect van de spelfouten op geloofwaardigheid. Het verschil met de ingenieurswetenschappers verklaren zij uit de grotere taalgevoeligheid van de geesteswetenschappers, die zou blijken uit hogere cijfers voor een dictee. Een alternatieve verklaring is echter dat de aankomende ingenieurs beter in staat waren de geloofwaardigheid van het biomedische artikel op inhoudelijke gronden te beoordelen dan de geesteswetenschappelijke studenten, zodat die – in termen van Petty en Cacioppo’s ELM-model (1986) – hun toevlucht moesten nemen tot het toepassen van de vuistregel ‘spelfouten maken de tekst ongeloofwaardig’.

Uit het overzicht leiden wij af dat spelfouten in de onderzochte genres vrijwel altijd leiden tot een negatieve lezerswaardering. Op grond van de resultaten van empirische studies komen we tot de eerste onderzoekshypothese:

Hypothese 1: Spelfouten in zakelijke brieven hebben een negatieve invloed op de attitude ten aanzien van tekst en zender en op de overtuigingskracht.

In dit deel van het onderzoek gaan we na wat het directe effect van spelfouten op de lezersoordelen is.

2.2 Het genreprobleem

De volgende onderzoeksvraag heeft betrekking op de mogelijke genreafhankelijkheid van het effect van spelfouten. Bij de twee onderzoeken zonder een duidelijk en systematisch effect werd gebruik gemaakt van direct-mail en goodwillbrieven (Kloet e.a., 2003) en nieuwsberichten (Corten e.a., 2012). Voor deze genres geldt dat lezers (zeker als het studenten zijn) niet bij voorbaat sterk geïnteresseerd zullen zijn om deze teksten kritisch te beschouwen. In het licht van de Expectancy Theory zou je bovendien kunnen verwachten dat men geen al te hoge correctheidsverwachtingen

zal hebben, waardoor (spel)fouten nauwelijks zullen opvallen. Als deze veronderstelling hout snijdt, dan zou je mogen verwachten dat spelfouten kritischer worden beoordeeld in een genre met een hoge reputatie, een waarbij er voor de schrijver veel op het spel staat. Zo'n genre is de sollicitatiebrief.

Het idee reçu over sollicitatiebrieven werd ooit samengevat in de kop van een krantenartikel: 'Eén spelfout: einde sollicitatie' waarop een nog krassere eerste zin volgde: 'Over één ding zijn alle recruiters het eens: spelfouten zijn dodelijk' (*de Volkskrant*, 15 september 2007). Drie jaar later zocht een accountantsbureau uit of deze stellingen houdbaar waren voor sollicitaties in de financiële wereld (Eijck & Van Hooren, 2010). Goed spelen, zo blijkt uit dit rapport, is wel degelijk een teken van soliditeit. Nederlandse managers beoordelen sollicitanten, ook voor een primair financiële functie, nog steeds op type- en spelfouten. Bijna 60 procent wijst een kandidaat af als er drie tot vijf spelfouten in een sollicitatiebrief staan; 14 procent vindt zelfs één type- of spelfout al te veel. Slechts 17 procent zegt dat spelling voor hen niet belangrijk is. Uit onderzoek van De Worm (2014) blijkt overigens iets anders. Zij onderzocht de houding van Vlaamse en Nederlandse personeelsfunctionarissen en een controlegroep ten aanzien van verschillende soorten spelfouten, waaronder de d/t-fouten. Zij ontdekte dat de personeelsfunctionarissen niet strenger zijn dan de controlegroep, maar ook niet milder.

Al deze gegevens over de effecten van spelfouten in sollicitatiebrieven berusten op surveyonderzoek waarin de respondent expliciet naar zijn houding ten opzichte van het probleem wordt gevraagd. Het probleem hiermee is dat we niet weten of – en zo ja, in hoeverre – de daaruit voortvloeiende gedragsnormen daadwerkelijk worden gehanteerd bij de beoordeling van de sollicitatiebrieven. Naar dit probleem is voor zover we weten niet zoveel empirisch onderzoek gedaan. Charney en collega's (Charney en Rayman, 1989; Charney, Rayman en Ferreira-Buckley, 1992) deden twee experimenten waarin het verwante genre van het curriculum vitae (voortaan CV) werd onderzocht. Een van hun tekstmanipulaties bestond uit het toevoegen van 'mechanical errors', waaronder zij fouten in spelling, interpunctie en zinsbouw verstonden. In het ene experiment pasten zij deze manipulatie toe in een CV van een sollicitant op een marketingvacature en legden het voor aan personeelsfunctionarissen in marketingbedrijven. In het andere experiment pasten ze de manipulatie toe op een CV van een sollicitant op een ingenieursfunctie en legden ze het voor aan personeelsfunctionarissen van onder meer bouwbedrijven. Uit de resultaten komt naar voren dat de mechanische fouten in beide sectoren veel gewicht in

de schaal leggen. Voor de beoordelaars behoorden dergelijke fouten tot de top drie van kenmerken die een sollicitatie schaden. Van Toorenburg, Oostrom en Pollet (2015) deden een studie naar de invloed van informele e-mailadressen in CV's van sollicitanten op de geschatte geschiktheid voor de aangeboden baan. Om inzicht te krijgen in de grootte van het effect van die informele adressen gebruikten zij als benchmark het effect van de aanwezigheid van spelfouten in de CV's. Zij rapporteren voor de spelfouten een sterk negatief effect op de overtuigingskracht, in dit geval de geschatte geschiktheid voor de baan.

Uit het voorgaande blijkt dat er aanwijzingen zijn dat beoordelaars spelfouten in sollicitatiebrieven of CV's streng beoordelen. Maar het is nog niet duidelijk of er een genrespecifieke norm bestaat in die zin dat spelfouten in sollicitatiebrieven strenger beoordeeld worden dan spelfouten in andere briefgenres. Deze vraag hebben we geprobeerd te beantwoorden aan de hand van een experiment waarin de beoordeling van sollicitatiebrieven met en zonder spelfouten vergeleken werd met de beoordeling van vrijwel gelijklopende brieven met dezelfde spelfouten die tot het verwante genre van de sponsorbrieven behoren. De tweede onderzoekshypothese luidt dan ook:

Hypothese 2: Spelfouten in sollicitatiebrieven leiden tot een slechtere lezersbeoordeling dan spelfouten in sponsorbrieven.

Bij dit deel van het onderzoek gaan we voor twee genres na of er verschil is in de directe effecten van spelfouten op diverse aspecten van de lezersbeoordeling.

2.3 Hoe beïnvloeden spelfouten de overtuigingskracht?

Een derde vraag die wij in dit onderzoek willen beantwoorden, is via welke weg spelfouten de overtuigingskracht beïnvloeden. Voor de beantwoording van deze vraag maken we gebruik van het Elaboration Likelihood Model (zie bijvoorbeeld Petty & Wegener, 1999). Volgens dit model ziet de lezer van een sollicitatie- of sponsorbrief zich gesteld voor een afweging: 'mag de sollicitant een stapje verder in de procedure komen?' respectievelijk 'verdient het sponsorverzoek mijn ondersteuning?'. Voor die afweging maakt hij gebruik van de brieven. Daarbij kan hij grofweg op twee manieren te werk gaan. De beoordelaar kan aspecten van de vorm of inhoud van de tekst beschouwen als argumenten voor of tegen het specifieke standpunt van die tekst 'deze sollicitant/dit sponsorverzoek is geschikt'. Als de lezer niet tot een dergelijke hoge elaboratie in staat is of niet wil elaboreren, kan

hij op basis van algemene, niet aan een specifiek standpunt gebonden redeneringen tot aanvaarding of verwerping van het standpunt komen. Dat heet lage elaboratie. De lezer hanteert dan bijvoorbeeld als vuistregel: 'zo gauw ik systematisch spelfouten in een tekst vind, overtuigt het in de tekst gehuldigde standpunt mij niet.'

Bij beoordelingsrondes in de werkelijkheid zal de professionele lezer voornamelijk inhoudelijke aspecten laten meewegen, die in het onderhavige experimentele onderzoek niet werden gemanipuleerd. Maar het is ook goed mogelijk dat een hoog elaborerende lezer de spelfouten constateert en deze als argument gebruikt in zijn afweging. Eerst zal de lezer zich afvragen wat de oorzaak van de fouten is: beheerst de schrijver een of meer spellingregels niet? Of ontbrak het hem aan tijd of zin om zijn brief na te kijken? Vanaf hier verloopt het traject voor sollicitatie- en sponsorbrief – zo vermoeden wij – verschillend. De beoordelaar van de sollicitatiebrief gaat twee dingen na. Welke competenties vereist de vacante functie: acribie, schrijfvaardigheid of beide? En in hoeverre blijkt uit de inhoud van de brief dat de sollicitant over de gewenste vaardigheden beschikt? Als een of meer van de vaardigheden voor de functie nodig zijn en de sollicitant claimt over deze vaardigheden te beschikken, zal de beoordelaar vermoedelijk aan de fouten meer waarde hechten dan aan de beweringen. Bijgevolg zal hij de sollicitant minder hoog aanschrijven wegens gebrek aan acribie of spellingvaardigheid en bovendien aan zelfkennis. De hoog laborerende beoordelaar van een sponsorbrief gaat na of de spelfouten dan wel gebrekkige schrijfvaardigheid van de secretaris van de vereniging zorgvuldigheid en/of taalvaardigheid een succesvolle sponsoring van de vereniging in de weg staat. Is dat het geval dan zal het sponsorverzoek minder positief gewaardeerd worden.

Onze inschatting is dat het geschetste elaboratieproces bij sollicitatiebrieven waarschijnlijker is dan bij sponsorbrieven. Ten eerste omdat de relatie bij de sollicitatiebrief directer is: de sollicitant schrijft over en voor zichzelf; de voorzitter of secretaris uit naam van de vereniging. Ten tweede omdat het makkelijker is om een relatie te leggen tussen vacature-eisen en de capaciteiten van een sollicitant dan tussen eisen aan een te sponsoren organisatie en de capaciteiten van het bestuur van die organisatie. Daarom denken wij dat spelfouten in sollicitatiebrieven meer aanleiding zijn tot hogere elaboratie dan die in sponsorbrieven. Dit zal vooral bij sollicitatiebrieven leiden tot een negatievere beoordeling van de schrijver en via de schrijver van de effectiviteit van de sollicitatie.

Uit de voorgaande gedachtegang vloeit de derde onderzoekshypothese voort:

Hypothese 3: De beoordeling van de effectiviteit van sollicitatiebrieven verloopt via de toegeschreven eigenschappen van de schrijver, die van sponsorbrieven via de toegeschreven eigenschappen van de tekst.

Dit derde probleem hebben we onderzocht door middel van een mediatielanalyse waarin getoetst wordt of er verbanden tussen de conditie en de afhankelijke variabelen en tussen de afhankelijke variabelen onderling bestaan. In het bijzonder zijn we geïnteresseerd in het meest waarschijnlijke pad dat de beoordelaar aflegt van de waarneming van spelfouten naar toegeschreven effectiviteit van de brief.

3 Methode

3.1 Materiaal

Het materiaal voor dit experiment bestond uit twee sollicitatiebrieven en twee sponsorbrieven. De bodytekst van de brieven omvatte vijf alinea's, die van de sollicitatiebrief bestond uit achttien zinnen en 260 woorden, die van de sponsorbrief achttien zinnen en 270 woorden. (Zie voor een voorbeeld van een brief bijlage 1.)

Van zowel de sollicitatiebrief als de sponsorbrief werden twee versies geschreven. De twee versies verschilden op twee punten, namelijk de afzender en het geadresseerde bedrijf. Bij de sollicitatiebrief ging het om een open sollicitatie naar een accountantsfunctie, een beroepsgroep met een reputatie van degelijkheid en accuratesse. De sollicitant claimt over een relevante opleiding en werkervaring te beschikken. Voor de sponsorbrieven schreven dezelfde personen dezelfde bedrijven aan, maar nu uit naam van hun voetbalvereniging, met het verzoek deze te sponsoren. Het in beide brieven genoemde doel was de lezer overhalen om de afzender uit te nodigen voor een gesprek. Aangezien de tekstversies geen significante invloed hadden op onze afhankelijke variabelen werden de resultaten samen genomen.²

Voor de inhoud en stijl van de brieven werden brievenverzamelingen op internet geraadpleegd. Deze modellen werden zo aangepast dat ze een geschikte syntactische omgeving voor spelfouten vormden. De zinnen waarin dat het geval was, waren voor sollicitatiebrieven en sponsorbrieven gelijk. In beide briefgenres is een passage opgenomen waarin de schrijver beweert 'accuraat en precies' te zijn. De bedoeling daarvan is dat deze passage voor de lezers van de brieven met spelfouten zou leiden tot een evaluatie van deze claim in het licht van de spelfouten.

Wat de manipulatie van de onafhankelijke variabele spelfout betreft, kozen we een dt-fout, namelijk het abusievelijk weglaten van de 't' bij de tweede en derde persoon enkelvoud bij werkwoorden met een stam die op -d eindigt. Deze fout behoort aan de ene kant tot de stereotiepe spelfouten ('de deetjes en de teetjes'), aan de andere kant blijkt uit een eerdere studie dat hij niet al te zeer in het oog springt (Jansen & De Roo, 2012). In de onderhavige studie wilden we het de beoordelaars niet extra moeilijk maken om de fout op te sporen. Daarom hebben we de alleen persoonsvormen in hoofdzinnen gemanipuleerd waarin het onderwerp van de zin direct voor of na het werkwoord staat. In de experimentele conditie kwamen, verspreid over vijf alinea's, zes dt-fouten voor (zie bijlage 1). Wij geven een voorbeeld uit een van de sollicitatiebrieven:

- (1) Uw organisatie onderscheid(t) zich bovendien van andere door de sfeer die uw bedrijfsprofiel uitstraalt.

De manipulaties in de sponsorbrieven waren wat werkwoord en onderwerp betreft identiek aan die van de sollicitatiebrieven en voor de rest van de zin niet wezenlijk afwijkend.

3.2 Proefpersonen

Aan het onderzoek namen 398 personen deel, die ervaring hadden met zakelijke correspondentie. De steekproef bestond uit 215 vrouwen (54%) en 183 mannen (46%). De deelnemers hadden merendeels een hoge opleiding: 311 had havo, vwo, hbo of wo afgerond (78%), 85 mavo of mbo (22%). De gemiddelde leeftijd was 39,5 ($SD = 12,2$). De genoemde demografische groepen waren gelijkmatig over de condities verdeeld, zo bleek uit chikwadraat-analyses. (Geslacht: $X^2 = .007$, $p = 1$. Opleiding: $X^2 = 2,1$, $p = .17$. Leeftijd: $F_{(1,394)} = .11$, $p = .74$.) De moedertaal van alle proefpersonen was Nederlands.³

3.3 Onderzoeksontwerp

Het onderzoeksontwerp is een $2 \times 2 \times 2$ tussen-proefpersoon factorieel ontwerp: conditie (wel/geen spelfouten) \times genre (sollicitatie-/sponsorbrief) \times tekst (twee verschillende bedrijven en afzenders).

3.4 Instrumentatie

De eerste pagina van het pakketje dat de proefpersonen uitgereikt kregen, bevatte een korte instructie en op de tweede pagina vonden zij de gemanipuleerde brief. Daarna volgde een pagina waarop deelnemers hun eerste gedachten naar aanleiding van de brief konden noteren (zie bijvoorbeeld

Cacioppo, Von Hippel en Ernst, 1997). Deze gedachten zullen in dit artikel buiten beschouwing blijven, omdat ze geen bijdragen leverden aan de toetsing van de hypothesen. Op de volgende bladzijde werd de deelnemers gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de brief (1-10) en werden in random volgorde 32 stellingen en semantische differentiaal aangeboden met zevenpuntsschalen (zie bijlage 2 voor de vragenlijst). Vervolgens hebben wij door middel van een factoranalyse met varimaxrotatie bekeken tot welke componenten de vragen behoren. Er bleken vier componenten te zijn, die tezamen 61% van de variantie verklaarden. In elk van de vier componenten werden de vragen met een factorlading van meer dan .50 geselecteerd en het gemiddelde berekend (zie voor meer informatie over de samenstelling van de componenten tabel 1).

Tabel 1 Resultaten van factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyses van de afhankelijke variabelen

Component	Aantal items	Vragen (en factorladingen)	α
Schrijfproces	3	3 (.55), 7 (.82), 17 (.74)	.83
Tekst	4	5 (.55), 8 (-.72), 10 (.55), 15 (-.70)	.74
Schrijver	6	6 (.73), 9 (.59), 13 (.57), 14 (.76), 22 (.60), 23 (.69)	.85
Effect	8	4 (.51), 11 (.52), 12 (.56), 19 (.69), 20 (.78), 21 (.80), 25 (.81), 26 (.81)	.94

De nummers van de vragen verwijzen naar de nummers in bijlage 2.

Tabel 2 geeft informatie over de mate waarin de afhankelijke variabelen met elkaar correleren

Tabel 2 Pearson product correlaties tussen de waarderingsdimensies en de expliciete norm tegenover spelfouten

	Schrijfproces	Tekst	Schrijver	Effect
Schrijfproces	-			
Tekst	.53**	-		
Schrijver	.49**	.38**	-	
Effect	.71**	.61**	.60**	-
Expliciete norm	-.13*	-.08	-.04	-.12*

* = $P < .05$, ** = $p < .01$

Uit tabel 2 blijkt dat de waarderingsdimensies van de lezersoordelen met elkaar correleren, maar duidelijk onder de grenswaarde voor multicollineariteit blijven (.80). De expliciete norm ten aanzien van spelfouten die wij hadden bevraagd blijkt echter nauwelijks met de waarderingsdimensies samen te hangen.

De vragenlijst werd vervolgd met enkele vragen over demografische achtergronden van de proefpersoon. Om te controleren of proefpersonen de briefversies in gelijke mate realistisch vonden, werd de volgende stelling aangeboden: 'Ik denk dat de brief onlangs echt verstuurd is'. Hierna volgden op een nieuwe bladzijde nog enkele stellingen die expliciet over spelfouten gingen, zoals een stelling om de expliciete norm ten aanzien van spelfouten te achterhalen: 'Ik vind spelfouten in zakelijke brieven niet erg/heel erg'. En een vraag of de proefpersonen spelfouten in de brief hadden opgemerkt: 'In de sollicitatiebrief staan spelfouten' (nee/ja).

3.5 Procedure

Het pakketje dat iedere deelnemer kreeg bestond uit vijf pagina's. De deelnemers mochten vragen stellen over de instructie en de te beoordelen brief zo lang lezen als ze wilden, maar als zij de pagina omsloegen, mochten ze niet meer terugbladeren. Dat gold voor alle pagina's. De proefleider zag hierop toe.

4 Resultaten

Eerst hebben we gecontroleerd of de tekstversies bij elkaar konden worden genomen. Dat bleek het geval: uit een driewegsvariantieanalyse met tekstversie naast genre en conditie kwamen op geen van de afhankelijke variabelen interactie-effecten naar voren waarbij tekstversie betrokken was (alle p 's > .10). Vervolgens werd het waargenomen realiteitsgehalte van de brieven onderzocht aan de hand van de antwoorden op de stelling 'Ik denk dat de brief onlangs verstuurd is'. Ook daar bleek geen verschil tussen de condities (spelfouten $F_{(1,364)} = .01$, $p = .92$, genre $F_{(1,364)} = .64$, $p = .42$, interactie spelfouten en genre $F_{(1,364)} = 1.1$, $p = .30$). Vervolgens is nagegaan welke normgevoelens de deelnemers hebben als ze zich expliciet over spelfouten moeten uitspreken. Dat gebeurde op grond van reacties op de stelling 'Ik vind spelfouten in brieven als deze niet erg/heel erg'. De deelnemers hebben met een gemiddelde van 6,1 ($SD = 1,1$) op een zevenpuntsschaal een extreem negatieve houding tegen spelfouten. Die houding is niet afhankelijk van genre, spelfouten, leeftijd of opleiding ((voor alle F 's, $F_{(1,361)} < 1$)), maar wel van sekse: vrouwen zijn met 6,3 ($SD = 0,9$) nog iets strenger dan mannen (5,8 ($SD = 1,1$)) ($F_{(1,336)} = 20.0$, $p < .001$, $\eta^2 = .05$).

Om de invloed van spelfouten op de waarderingsdimensies tekst, effect, schrijfproces en schrijver gezamenlijk vast te stellen werd een multivariate test uitgevoerd. Daaruit kwam naar voren dat zowel de aanwezigheid van

spelfouten (Pillai's $t = .20$, $p < .001$, $\eta^2 = .17$) als het genre (Pillai's $t = .09$, $p < .001$, $\eta^2 = .09$) onafhankelijk van elkaar de waardering beïnvloedden. Spelfouten beïnvloeden de waardering negatief, sollicitatiebrieven worden hoger gewaardeerd dan sponsorbrieven. We vonden geen interactie-effect (Pillai's $t = .02$, $p > .10$). Voor de afhankelijke variabele rapportcijfer geldt hetzelfde: hoofdeffecten van spelfout ($F_{(1,389)} = 7.7$, $p < .01$, $\eta^2 = .02$) en genre ($F_{(1,389)} = 5.9$, $p < .05$, $\eta^2 = .02$) maar geen interactie ($F_{(1,389)} < 1$). Er zijn ook geen interacties tussen spelfouten en de demografische variabelen. Dat geldt voor sekse (Pillai's $t = .02$, $F < 1$), opleiding (Pillai's $t = .01$, $p = .14$) en leeftijd (alleen gecontroleerd op de afhankelijke variabele effect: $B = .008$, $p = .11$).

Het effect van spelfouten blijkt dus niet af te hangen van het genre. In tabel 3 staan de descriptieve gegevens voor spelfouten, in tabel 4 die voor genre, beide aangevuld met rapportcijfer.

Tabel 3 Gemiddelde scores (en standaarddeviaties) van brieven met en zonder spelfouten op vier waarderingsdimensies (laag = 1, hoog = 7)

	Geen spelfouten	Wel spelfouten
Rapportcijfer	6.7 (1.3)	6.4 (1.3)
Schrijfproces	4.7 (1.2)	3.7 (1.5)
Tekst	4.8 (1.3)	4.6 (1.3)
Schrijver	3.4 (1.2)	3.5 (1.2)
Effect	4.5 (1.2)	4.3 (1.3)

Tabel 4 Gemiddelde scores (en standaarddeviaties) van sollicitatiebrieven en sponsorbrieven op vier waarderingsdimensies (laag = 1, hoog = 7)

	Sollicitatiebrieven	Sponsorbrieven
Rapportcijfer	6.7 (1.2)	6.4 (1.4)
Schrijfproces	4.4 (1.1)	4.2 (1.3)
Tekst	5.1 (1.2)	4.3 (1.3)
Schrijver	3.4 (1.1)	3.5 (1.2)
Effect	4.5 (1.3)	4.2 (1.3)

Uit univariate toetsing blijkt een – negatief – effect van spelfouten op de dimensies proces ($F_{(1,396)} = 55.2$, $p < .001$, $\eta^2 = .12$), tekst ($F_{(1,396)} = 4.5$, $p < .05$, $\eta^2 = .01$) en effect ($F_{(1,396)} = 5.0$, $p < .05$, $\eta^2 = .01$). Spelfouten hebben geen invloed op de toegeschreven eigenschappen van de schrijver ($F_{(1,396)} = 1.7$, $p = .12$). We vinden een positief effect van het genre sollicitatiebrief op de dimensies schrijfproces ($F_{(1,396)} = 4.8$, $p < .05$, $\eta^2 = .01$), tekst ($F_{(1,396)} = 37.0$, p

$< .001$, $\eta^2 = .09$) en effect ($F_{(1,396)} = 4.5$, $p < .01$, $\eta^2 = .02$). De beoordeling van de schrijver hangt niet af van het briefgenre ($F_{(1,396)} = 1.8$, $p = .18$).

De resultaten van deze analyses tonen aan dat spelfouten de waardering negatief beïnvloeden maar geven geen aanleiding om te veronderstellen dat spelfouten in sollicitatiebrieven anders, laat staan zwaarder, beoordeeld worden dan in sponsorbrieven. Het is niet mogelijk om dit gebrek aan differentieel resultaat te verklaren doordat de beoordelaars in *beide* genres al bijna maximaal streng zijn ten opzichte van spelfouten. De rapportcijfers voor de brieven met en zonder gewaande spelfouten geven immers geen aanleiding om een plafondeffect te veronderstellen. Als er spelfouten in de brief staan, daalt het gemiddelde rapportcijfer voor sollicitatiebrieven van 6.8 (1.3) naar 6.6 (1.3), en dat van sponsorbrieven van 6.6 (1.3) naar 6.1 (1.4). Kortom, alle oordelen liggen tussen de 6 en 7.

Nu moet we hier wel een kanttekening maken. De hier gepresenteerde gegevens berusten niet alleen op de oordelen van de proefpersonen die de spelfouten hebben opgemerkt, maar ook op die van proefpersonen die ze *niet* onderkennen. Mogelijk oordeelden die twee groepen verschillend (vergelijk Corten e.a., 2012). Om dat te onderzoeken verdeelden we de deelnemers in spellingkenners en spellingonkundigen. Tot de groep spellingkenners (283 (= 71%)) behoorden de deelnemers die een brief hadden gelezen met spelfouten en daarin spelfouten hadden aangetroffen, en de deelnemers die een brief zonder spelfouten hadden gelezen en daarin geen spelfouten hadden aangetroffen. In de groep spellingonkundigen (115 (= 29%)) kwamen de deelnemers terecht die geen spelfouten meenden te hebben aangetroffen in een brief met spelfouten, of spelfouten meenden te hebben aangetroffen in een brief zonder spelfouten.⁴ Bij zowel kenners als onkundigen waren de demografische variabelen gelijkelijk over de condities verdeeld (onkundigen: sekse $\chi^2 = .06$, $p = .85$, opleiding $\chi^2 = .49$, $p = .50$, leeftijd ($F_{(1,111)} = .44$, $p = .51$; kenners: sekse $\chi^2 = .10$, $p = .81$, opleiding $\chi^2 = .16$, $p = .25$ en leeftijd $F_{(1,279)} = .001$, $p = .98$).

Eerst hebben we bekeken of spellingvaardigheid de invloed van spelfouten op de afhankelijke variabelen modereert. Dat bleek inderdaad het geval. Een multivariate analyse met de vier waarderingsdimensies als afhankelijke variabelen wijst uit dat er een hoofdeffect is van spellingkennis (Pillai's $t = .06$, $p < .001$, $\eta^2 = .06$), dat gevonden werd bij de dimensie schrijfproces: $F_{(1,396)} = 5.5$, $p < .05$, $\eta^2 = .01$. Onkundigen zijn met $M = 4.5$ ($SD = 1.2$) wat milder over de brieven dan kenners ($M = 4.1$ ($SD = 1.5$)). Belangrijker voor ons doel is dat spellingvaardigheid inderdaad de beoordeling van spelfouten modereert (Pillai's $t = .23$, $p < .001$, $\eta^2 = .23$). Dit effect werd bij alle vier de afhankelijke variabelen gevonden: schrijfproces ($F_{(1,394)}$

= 103.2, $p < .001$, $\eta^2 = .21$, tekst ($F_{(1, 394)} = 22.3$, $p < .001$, $\eta^2 = .05$), schrijver ($F_{(1,394)} = 9.5$, $p < .01$, $\eta^2 = .02$) en effect ($F_{(1,395)} = 29.4$, $p < .001$, $\eta^2 = .07$). Er waren geen interacties met sekse (Pillai's $t = .02$, $p = .27$), opleiding (Pillai's $t = .01$, $p = .33$), en leeftijd ($B = -.003$, $p = .11$).

In tabel 5 staan de resultaten uitgesplitst naar aanwezigheid van spelfouten en spellingvaardigheid.

Tabel 5 Gemiddelde scores (en standaarddeviaties) van spellingkenners en onkundigen van brieven met en zonder spelfouten op vier waarderingsdimensies (laag = 1, hoog =7)

	Geen spelfouten		Wel spelfouten	
	Onkundig	Kenner	Onkundig	Kenner
Schrijfproces	4.0 (1.2)	5.0 (1.2)	4.9 (1.0)	3.2 (1.3)
Tekst	4.2 (1.3)	5.1 (1.2)	4.9 (1.3)	4.6 (1.2)
Schrijver	4.3 (1.1)	4.8 (1.2)	4.7 (1.2)	4.4 (1.1)
Effect	3.9 (1.2)	4.7 (1.2)	4.7 (1.1)	4.0 (1.3)

De kenners oordeelden negatiever over alle waarderingsaspecten en de onkundigen juist positiever. Geen wonder, want deze laatsten werden tot onkundigen bestempeld omdat ze dachten dat de foutloze brief fouten bevatte of dat de brief met fouten smetteloos was. Dit was voor ons aanleiding om een nieuwe variabele 'gewaande spelfout' te construeren, waarin de waarden voor spelfout voor de kenners gelijk blijven maar voor de onkundigen tegengesteld zijn. Met deze variabele en genre als factoren hebben we opnieuw een multivariate analyse gedaan. Daaruit blijkt dat een vermeende spelfout een sterk negatief effect op de waarderingsdimensies heeft (Pillai's $t = .31$, $p < .001$, $\eta^2 = .31$). Er werd een effect gevonden op alle vier dimensies: tekst ($F_{(1,396)} = 26.5$, $p < .001$, $\eta^2 = .06$), schrijver ($F_{(1,396)} = 11.3$, $p = .001$, $\eta^2 = .03$), effect ($F_{(1,396)} = 34.9$, $p < .001$, $\eta^2 = .08$) en vooral schrijfproces ($F_{(1,396)} = 158.2$, $p < .001$, $\eta^2 = .29$). De waardering van de twee genres verschilt eveneens (Pillai's $t = .09$, $p < .001$, $\eta^2 = .09$): er werd een effect gevonden op de dimensies effect ($F_{(1,398)} = 8.0$, $p < .01$, $\eta^2 < .02$) en tekst ($F_{(1,396)} = 37.0$, $p < .001$, $\eta^2 = .09$). Sollicitatiebrieven worden hoger gewaardeerd dan sponsorbrieven. De invloed van vermeende spelfouten wordt niet gemodereerd door sekse (Pillai's $t = .01$, $p = .26$) of leeftijd (gecontroleerd op effect: $B = .09$, $p = .07$), maar wel door opleiding (Pillai's $t = .03$, $p < .05$, $\eta^2 = .03$). Hoewel dit laatste effect niet teruggevonden wordt bij een of meer van de afzonderlijke waarderingsdimensies, lijkt het erop dat lager opgeleiden die geen spelfouten denken te hebben gelezen wat meer onder de indruk van de brief zijn dan de hoger opgeleiden.

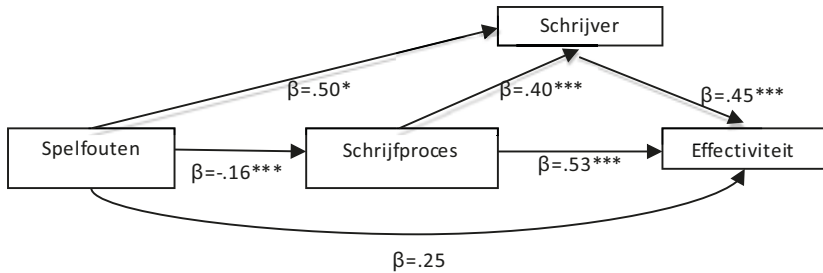
Als we de resultaten tot dusver overzien, doet zich een waarderingsprobleem voor. Waaraan moeten we het meeste waarde hechten voor onze inschatting van de invloed van spelfouten: aan de zojuist gerapporteerde resultaten van de invloed van gewaande spelfouten? Of aan de eerder gerapporteerde resultaten van de beoordeling door alle proefpersonen, spellingkenners en spellingonkundigen tezamen? Naar ons idee maken de resultaten van het onderzoek naar vermeende spelfouten duidelijk hoe krachtig de invloed van het vermoeden van spelfouten is. Maar als we een gefundeerd antwoord willen geven op de vraag hoe zwaar spelfouten wegen in de beoordeling van sollicitatie- en sponsorbrieven in het algemeen, is het zinvoller te kijken naar de invloed van het voorkomen van echte spelfouten op de beoordeling. Alleen deze maakt het mogelijk de herkenbaarheid van de spelfout en de invloed ervan op de lezerswaardering tegen elkaar af te wegen.

Bezien we in dit licht tabel 2 nog een keer, dan is het opmerkelijk dat de enige dimensie waarop spelfouten geen invloed hebben, de toegeschreven eigenschappen van de schrijver is. Dat verrast vooral voor de sollicitatiebrieven, het genre waarvan we vermoedden dat de waargenomen eigenschappen van de sollicitant erg belangrijk. Nu is het goed om te beseffen dat het in tabel 2 gaat om de *directe* invloed van spelfouten op de vier afhankelijke variabelen schrijfproces, effect, schrijver en tekst. Met andere woorden nemen we aan dat de spelfouten de vier afhankelijke variabelen tegelijkertijd beïnvloeden.

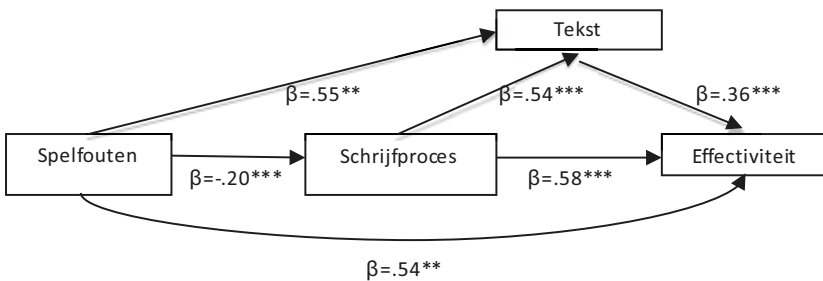
Een dergelijke aanname is echter onwaarschijnlijk. Zoals we in het theoretisch kader al naar voren brachten, vermoeden we dat een onafhankelijke variabele als spelfouten, die op een afwijking van de correcte vorm neerkomt, eerst en vooral een afhankelijke variabele zal beïnvloeden die sterk aan die afwijking gerelateerd is, zoals het vermoeden dat het schrijfproces niet optimaal is geweest. Deze variabele beïnvloedt, zo gaat het vermoeden verder, bij sponsorbrieven de evaluatie van de tekst en bij sollicitatiebrieven de evaluatie van de schrijver. Deze laatste variabelen beïnvloeden op hun beurt de effectiviteit van de brief voor het verdere verloop van de procedure.

Als de proefpersonen volgens deze gedachtegang te werk zijn gegaan, verwachten we dat de verbanden tussen afhankelijke variabelen die uit elkaar voortvloeien, sterker zullen zijn dan die tussen andere variabelen. Het is mogelijk om dit te toetsen met behulp van een mediatie-analyse uit het PROCESS-programma van Hayes (2013), met als conditie de aanwezigheid van spelfouten, als afhankelijke variabele de toegeschreven effectiviteit van de brief in de beoordelingsprocedure en als successievelijke media-

toren de toegeschreven eigenschappen van schrijfproces en van tekstkwaliteit of schrijver. Uit de mediatie-analyse komen de volgende relaties naar voren tussen de afhankelijke variabelen bij sollicitatie- en sponsorbrieven (zie figuur 1 en 2).



Figuur 1 Relaties voor sollicitatiebrieven. Het directe effect van spelfouten op effectiviteit met inachtneming van de indirecte effecten, is niet significant ($\beta = .25, p = .28$) (* = $p < .05$; ** = $p < .01$; *** = $p < .0001$)



Figuur 2 Relaties voor sponsorbrieven. Het directe effect van spelfouten op de effectiviteit is significant ($\beta = .54, P < .01$. (* $p < .05$; ** = $p < .01$; *** = $p < .0001$)

Als we de twee figuren met elkaar vergelijken, blijkt de invloed van spelfouten op het beoordelingsproces via mediërende variabelen sterk negatief: $\beta = -.91, 95\% \text{ CI} = [-1.35 - -.58]$ voor sollicitatiebrieven en $\beta = -1.17, 95\% \text{ CI} = [-1.58 - -.86]$. Bij sollicitatiebrieven is er geen direct effect van spelfouten op toegeschreven effectiviteit, bij sponsorbrieven wel. Verder blijkt dat de evaluatie van de schrijver bij sollicitatiebrieven wél een intermediërende rol speelt maar bij sponsorbrieven niet. Bij de sponsorbrieven is het andersom: daar speelt de evaluatie van de tekst een intermediërende rol, maar bij sollicitatiebrieven niet.

Bij beide soorten brieven zien we dat de invloed van spelfouten op de toegeschreven kwaliteit van schrijver (bij sollicitaties) dan wel tekst (bij sponsorbrieven) zowel direct als indirect verloopt. In het laatste geval is de

beoordeling van het schrijfproces zowel bij sollicitaties als bij sponsorbrieven een partiële mediator. Het effect van spelfouten op deze mediator is sterk negatief. Spelfouten leiden tot negatieve oordelen over de kwaliteit van het schrijfproces en beïnvloeden langs deze weg de oordelen over effectiviteit. Als spelfouten de waardering van schrijver dan wel tekst direct beïnvloeden, is de invloed positief. In de discussie proberen we een tentatieve verklaring voor dit resultaat te geven.

5 Conclusie

Aan dit onderzoek kleven een aantal belangrijke beperkingen. Het berust op een vergelijking van het genre sollicitatiebrief met slechts één ander genre, dat van de sponsorbrief. Hoewel beide genres voldoende overeenkomen op punten als bedrijfsmatigheid en persuasiviteit, zijn er ook verschillen. Zo is het genre sponsorbrief minder bekend en ook minder gewaardeerd. Het valt nog te bezien hoe een vergelijking van spelfouten in sollicitatiebrieven met die in een ander genre dan sponsorbrieven zou uitpakken. Een tweede beperking is dat van beide genres slechts twee, marginaal verschillende, brieven werden beoordeeld. Zo zou het in verband met de invloed van spelfouten op de toegeschreven eigenschappen van de schrijver, interessant zijn om te weten welk effect die fouten hebben als de kwaliteit van de schrijver om andere redenen heel hoog of juist laag moet worden ingeschat. Wat de beoordeling betreft, noemen we nog twee bedenkingen die aan veel experimenten kleven. Elke proefpersoon kreeg slechts één brief te lezen, terwijl bij een beoordelingsprocedure in de praktijk meestal meerdere kandidaten en dus ook brieven tegen elkaar worden afgewogen. Daar komt bij dat voor de beoordelaars in het experiment niets op het spel stond, iets waar we in de discussie op terugkomen. Ten slotte bestond de manipulatie uit zes gevallen van één type spelfout. We weten niet of de reacties op andere spelfouten hiermee overeenkomen.

Toch menen we dat de analyses relevante conclusies toelaten ten aanzien van de onderzoekshypothesen. Leiden spelfouten in sollicitatie- en sponsorbrieven tot een lager lezersoordeel over tekst, zender en communicatief succes? Het antwoord is ja, hypothese 1 kan worden aangenomen. In het geval van een herhaaldelijk gemaakte dt-fout, die de lezers in meerderheid in staat waren op te merken, is de lezer zo teleurgesteld dat hij aspecten van de tekst en de vermoedelijke effectiviteit ervan negatiever beoordeelt. Dit resultaat stemt overeen met de meerderheid van eerdere empirische studies met andere manipulaties van de spelfouten en teksten

die behoren tot andere genres dan onze brieven (zie theoretisch kader). Wat verder uit de resultaten blijkt, is dat de gedachte van de lezer spelfouten aan te treffen een veel sterkere invloed op het lezersoordeel heeft dan de spelfouten in de tekst. Dit resultaat komt overeen met de studies van Everard en Galletta (2005) en Jansen en De Roo (2012).

Over naar de tweede hypothese: is het (negatieve) effect van spelfouten groter bij sollicitatiebrieven dan bij sponsorbrieven? Het antwoord is: nee. Of we nu keken naar de aanwezigheid van spelfouten of naar de opvatting van de lezer dat er spelfouten waren, we troffen geen interactie-effecten aan van spelfouten met genre op onze waarderingsdimensies. Hypothese 2 moet dus worden verworpen. De resultaten geven geen aanleiding te veronderstellen dat de normen voor spelfouten genrespecifiek zijn. In de discussie bespreken we enkele mogelijke oorzaken.

Ten slotte de laatste hypothese: komt het oordeel over de effectiviteit van een sollicitatiebrief anders tot stand dan die van een sponsorbrief? Het antwoord is: ja. De hypothese dat het oordeel bij sollicitatiebrieven meer via de beoordeling van de schrijver verloopt, en bij sponsorbrieven meer via de beoordeling van de tekst vindt steun in de resultaten van de media-tie-analyse. Het oordeel over het schrijfproces blijkt een belangrijke mediator. Spelfouten hebben een sterke negatieve invloed op de beoordeling van het schrijfproces, en die heeft op zijn beurt krachtige positieve verbanden met schrijver (bij sollicitatiebrieven) of tekst (bij sponsorbrieven) en uiteindelijk met het oordeel over de effectiviteit. Maar er is ook een ander, zwakker, verband tussen de afhankelijke variabelen waarin het oordeel over het leesproces geen rol speelt. Dit verband is juist positief: de aanwezigheid van spelfouten leidt tot een wat hogere waardering van de schrijver (bij sollicitatiebrieven) of de tekst (bij sponsorbrieven). Opmerkelijk is verder dat de verbanden tussen de afhankelijke variabelen in beide genres verder zoveel overeenkomsten vertonen. Waarschijnlijk kunnen we daaruit afleiden dat er geen grote verschillen in mate van elaboratie waren.

6 Discussie

Tot slot willen we nog enige aandacht besteden aan enkele vragen die naar aanleiding van de resultaten opkomen. De resultaten zijn relatief simpel. Lastiger is het om ze te interpreteren in relatie tot andere gegevens over de attitude ten opzichte van spelfouten. Uit surveys van de Taalunie blijkt dat de Nederlander een goede spellingvaardigheid van het grootste belang acht (Nederlandse Taalunie 2005, 2007). Aan de ene kant tonen de resultaten

van onze vraag naar de expliciete norm ten aanzien van spelfouten dat onze proefpersonen er precies hetzelfde over denken. Aan de andere kant blijkt uit de lage correlaties van de expliciete norm met de lezersoordelen (zie tabel 2) dat er een diepe kloof bestaat tussen de beoordeling van spelfouten en de beoordeling van brieven met spelfouten.

Hoe komt het dat het strenge oordeel zo weinig doorklinkt in de beoordeling van brieven? Als eerste verklaring noemen we dat niet iedereen voldoende spellingvaardig is om spelfouten te onderkennen. Een forse minderheid van de respondenten (tot ongeveer 30 procent), ook van de hoogopgeleiden onder hen, ziet herhaaldelijk gemaakte spelfouten van het dt-type over het hoofd, iets wat Raedts en Roozen (2015) ook constateerden. Een tweede verklaring is dat de deelnemers aan het experiment voor de verleiding zijn bezweken om hun opvattingen in sociaal-gewenste zin om te buigen. Wij menen dat de resultaten van de survey-onderzoeken van Ghose en Ipeirotis (2011) en Scholz en Dorner (2013) daarvoor een aanwijzing geven. Zij laten zien dat personen die ter voorbereiding van een aankoop een internetrecensie van het product lezen, hun oordeel over de behulpzaamheid van de recensie en de aankoopbeslissing zelf in aanzienlijke mate laten beïnvloeden door spelfouten in die recensie. In tegenstelling tot deelnemers aan academische experimenten zijn deze internetgebruikers werkelijk anoniem en hoeven ze zich geen zorgen te maken over hun imago. Maar belangrijker is dat zij om zichzelf in de transactie niet te benadelen wel in de tekst moeten speuren naar tekenen van betrouwbaarheid van de recensent en daarom – bij ontstentenis van andere mogelijkheden – gebruiken wat wel voorhanden is: de kwaliteit van de spelling. En dat leidt tot de ‘echte’, strenge, attitude ten opzichte van spelfouten. Wanneer deze verklaring juist is, betekent dat, dat de hier gepresenteerde resultaten het effect van spelfouten onderschatten.

De derde verklaring staat daar tegenover. De kloof kan ook veroorzaakt worden doordat men, en in het bijzonder de professionele lezer, voor het beoordelen van fouten en voor het beoordelen van brieven met fouten verschillende perspectieven hanteren. Als je praktijkdeskundigen, zoals professionele beoordelaars van sollicitatie- en sponsorbrieven expliciet vraagt naar hun houding ten opzichte van een ‘misstand’, dan reageren ze zoals iedereen: die misstand is slecht. Maar dat oordeel reflecteert niet of nauwelijks de mate waarin ze het voorkomen van die misstand, meewegen in de beoordeling van een document of van de schrijver. Personeelsfuncties bijvoorbeeld hebben hun vak niet gekozen omdat ze zo graag willen schoolmeesteren, maar omdat ze geïnteresseerd zijn in mensen en hun groeimogelijkheden. Ze zien de sollicitatiebrief als een aanknopings-

punt om zich een beeld van de sollicitant te vormen. Daarbij maken ze gebruik van alle informatie die de sollicitant verstrekt – of lekt. Maar ze gaan bij hun beeldvorming realistisch, voorzichtig en vanuit een optimistische grondhouding te werk. Realistisch, omdat ze op grond van hun ervaring weten dat een spelfout snel gemaakt is. Voorzichtig omdat ze onvoldoende spellingvaardigheid wel als een minpuntje beschouwen, maar voor de meeste functies geen onoverkomelijke handicap. En ze zijn optimistisch, omdat ze de spelfouten interpreteren als een teken van authenticiteit. Voor de sponsorverzoeken geldt iets dergelijks. Ook de spelfouten in die brieven vormen een aanknopingspunt voor interpretatie, zij het dat het hier niet om de eigenschappen van de schrijver gaat, maar om die van de tekst. Alleen op deze manier denken we een bijzonder facet van de media-tie-analyse te kunnen verklaren: als spelfouten direct, dus niet via de evaluatie van het schrijfproces, de mediator schrijver of tekst dan wel de toegeschreven effectiviteit beïnvloeden, dan is die invloed positief. Een mogelijke interpretatie daarvan is de volgende. Beoordelaars die de spelfouten wel opmerken, maar er geen negatieve conclusies aan verbinden ten aanzien van het schrijfproces, beschouwen spelfouten als een aanwijzing van authenticiteit. De schrijver heeft de brief tenminste zelf geschreven. Voor hen zijn spelfouten dus eerder normaal dan fataal.

Noten

1. Er zijn ook surveystudies gedaan naar de invloed van spelfouten op zowel attitude- als gedragsvariabelen. Bezwaarlijk aan dergelijke studies is dat het vaag blijft wat tot de spelfouten wordt gerekend. Ook blijft het onduidelijk welke soorten spelfouten in de teksten domineren. Maar dat neemt niet weg dat deze studies als voordeel hebben dat ze echt gedrag meten. Ghose en Ipeirotis (2011) bestudeerden de invloed van schrijver- en teksteigenschappen in online productreviews op onder meer de oordelen van bezoekers van de website over de behulpzaamheid van de reviews en het koopgedrag. Een van de getoetste tekstenmerken is de aanwezigheid van spelfouten. Zij rapporteren een sterk negatief effect van spelfouten op behulpzaamheid en verkoop. Scholz en Dorner (2013) onderzochten het verband tussen spelfouten in Duitse internetreviews en de behulpzaamheid ervan en vinden eveneens dat spelfouten de behulpzaamheid aanzienlijk vermindert.
2. In dit onderzoek werd gebruik gemaakt van de data van een onderzoek dat M. van Wijngaarden onder begeleiding van de eerste auteur in het kader van haar masteropleiding verrichtte (M. van Wijngaarden 2011) en de data van een vervollexperiment. Het vervollexperiment werd onder leiding van de eerste auteur verricht door 60 duo's van deelnemers aan een bachelorcurcus. Ieder duo zocht twee personen met ervaring in het beoordelen van sollicitatiebrieven, bijvoorbeeld HRM-medewerkers en twee personen met ervaring in het beoordelen van sponsorbrieven, bijvoorbeeld PR-medewerkers. De

HRM-medewerkers beoordeelden de sollicitatiebrief met en zonder fouten en de PR-medewerkers de sponsorbrief met en zonder fouten. Omdat het eerste experiment geen verschillen tussen de verschillende teksten liet zien op de variabelen die voor onze vraagstelling van belang waren, beperkten we ons in het vervollexperiment tot één tekst. Verder werden alle kenmerken van het eerste experiment overgenomen: de brieven en de manipulaties waren hetzelfde, evenals de instructie en instrumentatie.

3. Van Wijngaarden liet de brieven beoordelen door 160 werknemers bij Utrechtse bedrijven die ervaring hadden met zakelijke correspondentie. Van de proefpersonen waren er 72 (45%) man en 88 (55%) vrouw. De gemiddelde leeftijd was 43 ($SD = 11$). De meerderheid van de proefpersonen (106 (69%)) had als hoogste opleidingsniveau havo, vwo, HBO of WO; de rest had MBO 54 (31%). De moedertaal van de proefpersonen was Nederlands. Aan het vervolgonderzoek namen 238 personen deel, 127 vrouwen (53%) en 111 mannen (47%). De deelnemers hadden merendeels een hoge opleiding: 205 hadden havo, vwo, hbo of wo afgerond (87%), 31 mavo of mbo (13%). De gemiddelde leeftijd was 37,5 ($SD = 12,5$).
4. Spellingvaardigheid, hier opgevat als het vermogen om een spelfout te onderkennen, hangt niet samen met leeftijd ($F < 1$, $p = .91$) of opleiding ($\chi^2 = .03$, $p = .89$), maar wel met sekse. Van de vrouwen waren 162 van de 215 kenners (= 75%); van de mannen waren dat er 121 van de 183 (= 64%), een significant verschil ($\chi^2 = 4.1$, $p < .05$).

Bibliografie

- Baumeister, R.F., Bratslavsky, E., Finkenauer, C., & Vohs, K.D. (2001). Bad Is Stronger Than Good. *Review of General Psychology*, 5(4), 323-370.
- Burgoon, M., & Miller, G. R. (1985). An expectancy interpretation of language and persuasion. In H. Giles & R.N. St. Clair (red.), *Recent Advances in Language, Communication and Social Psychology* (pp. 119-229). London: Erlbaum.
- Cacioppo, J.T., Von Hippel, W., & Ernst, J.M. (1997). Mapping Cognitive Structures and Processes through Verbal Content: The Thought-Listing Technique. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 65(6), 928-940.
- Charney, D.H., & Rayman, I. (1989). The role of writing quality in effective student résumés. *Journal of Business and Technical Communication*, 3(1), 36-53.
- Charney, D.H., Rayman, J., & Ferreira-Buckley, L. (1992). How writing quality influences readers' judgments of résumés in business and engineering. *Journal of Business and Technical Communication*, 6(1), 38-74.
- Chesney, T., & Su, D.K.S. (2010). The impact of anonymity on web log credibility. *Human-Computer studies*, 68, 710-718.
- Corten, M., De Cock, R., De Wachter, L., & Smets, K. (2012). *Wie 'maaldt' erom? Het effect van taalfouten op de geloofwaardigheid van geschreven nieuws in een quasi-experimenteel design*. https://lirias.hubruessel.be/bitstream/123456789/7399/1/etmaal2012_submission_107-1.pdf (geraadpleegd op 3 oktober 2015).
- De Worm, S. (2014). *The importance of spelling to recruiters*. Master thesis Universiteit Gent. http://lib.ugent.be/fulltxt/RUG01/002/162/163/RUG01-002162163_2014_0001_AC.pdf (geraadpleegd op 3 oktober 2015)
- Everard, A., & Galletta, D.F. (2005). How presentation flaws affect perceived site quality, Trust and

- Intention to Purchase from an online store. *Journal of Management Information Systems*, 22 (3), 55-95.
- Eyck, S. van den, & Hooren, M. van (2010). *Workplace survey: ook finance manager hecht waarde aan spelling*. <http://www.accountemps.nl/EMEA/PR-spelling> (geraadpleegd op 17 oktober 2015).
- Ghose, A., & Ipeirotis, P.G. (2011). Estimating the helpfulness and economic impact of product reviews: mining tekst and reviewer characteristics. *IEEE transactions on knowledge and data engineering*, 22(10), 1498-1512.
- Hayes, A.F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation and Conditional Process Analysis; A Regression-Based Approach*. New York: Guilford Press.
- Jansen, F. (2010). Onkunde wordt bestraft. Het effect van systematisch gemaakte afwijkingen van de standaardtaal op de waardering van direct-mailbrieven. *Neerlandistiek*, december 2010.
- Jansen, F., & E. de Roo (2012). Fouten tellen. De invloed van de dichtheid van dt-fouten op de lezerswaardering. *Neerlandistiek*, december 2012.
- Kloet, L., Renkema, J., & Wijk, C. van (2003). Waarom foutloos schrijven? Het effect van taal-fouten op tekstwaardering, imago en overtuigingskracht. In L. van Waes, P. Cuvelier, G. Jacobs & I. de Ridder (red.), *Studies in Taalbeheersing* (pp. 270-279). Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Kreiner, D.S, Schnakenberg, S.D., Green, A.G., & McLin, A.F. (2002). Effects of spelling errors on the perceptions of writers. *The Journal of General Psychology*, 129(1), 5-17.
- Nederlandse Taalunie (2005). *Taalpeil. De Nederlandse taal: feiten, cijfers, meningen*. Den Haag: Nederlandse Taalunie.
- Nederlandse Taalunie (2007). *Taalpeil-onderzoek 2007. Onderwijs Nederlands in Nederland, Vlaanderen en Suriname*. Den Haag: Nederlandse Taalunie.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). *Communication and Persuasion: Central and Peripheral Routes to Attitude Change*. New York: Springer-Verlag.
- Petty, R.E., & Wegener, D.T. (1999). The Elaboration Likelihood Model: current status and controversies. In S. Chaiken & Y. Trope (red.), *Dual process theories in social psychology* (pp. 41-72). New York: Guilford Press.
- Queen, R., & Boland, J.E. (2015). I think your going to like me: exploring the role of errors in email messages on assessments of potential housemates. *Linguistics Vanguard*, 1(1), 283-293.
- Raedts, M., & Roozen, I. (2015). "De terughaalactie geldt alleen voor de hierboven afgebeelde pizza's geldig". Het effect van taalfouten in product recall-advertenties. *Tijdschrift voor communicatiewetenschap*, 43(3), 292-312.
- Scholz, M., & Dorner, V. (2013). The recipe for the perfect review? An investigation into the determinants of review helpfulness. *Business & Information Systems Engineering*, 3, 141-151.
- Stiff, C. (2012). Watch what you write: how errors in feedback influence consumer attitudes and behavior. *Journal of Internet Behavior*, 11(1), 41-67.
- Van Toorenburg, M., Oostrom, J.K., & Pollet, T.V. (2015). What difference your e-mail makes: effects of informal e-mail addresses in online resume screening. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, 18(3), 135-140.
- Wijngaarden, M. van (2011). *Het vermogen van de spelfoutd*. Master thesis Universiteit Utrecht. <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/206999>.
- Wilson, E.V. (2005). Persuasive effects of system features in computer-mediated communication. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 15(2), 161-184.

Over de auteurs

Frank Jansen (1952) is opgeleid als linguïst en is als docent/onderzoeker verbonden aan de afdeling communicatiekunde van de Universiteit Utrecht. Zijn onderzoeksinteresse is gericht op de validering van tekstdesignadviezen, in het bijzonder voor elektronische functionele genres.

Daniel Janssen (1961) is hoofddocent Communicatie- en informatiewetenschappen aan de Universiteit Utrecht. Zijn onderzoek richt zich onder meer op de rol van emoties in crisiscommunicatie, relationele aspecten van zakelijke communicatie en de rol van (nieuwe) media.

Bijlage 1 Voorbeeld van een sponsorbrief

[Briefhoofd etc.]

Betreft: sollicitatie functie accountant

Geachte heer/mevrouw,

Naar aanleiding van een bezoek aan uw website solliciteer ik hierbij naar de functie van accountant.

Uw bedrijf behoort tot een branche die altijd mijn interesse heeft gehad. Het lijkt mij dan ook een uitdaging om hierin werkzaam te zijn. Ik herken mijzelf in uw doelgerichte no-nonsensementaliteit. Uw organisatie onderscheid(t) zich bovendien van andere door de sfeer die uw bedrijfsprofiel uitstraalt.

In Groningen heb ik aan de Hanzehogeschool Groningen Accountancy gestudeerd. In deze studie besteed(t) men veel aandacht aan het opstellen van jaarrekeningen. Momenteel ben ik als administratief medewerker bij De Raaf Assurantiën lid van het team dat jaarrekeningen controleert. Deze organisatie houd(t) zich verder bezig met het adviseren van klanten over spaar- en leenproducten, verzekeringen en het betalingsverkeer.

Hoewel ik nog steeds met plezier naar mijn werk ga, zie ik toch uit naar een functie waarin mijn opleiding tot accountant nog beter tot zijn recht komt. Ik denk in oplossingen en niet in problemen. Dit leid(t) tot een stressbestendige doch klant- en servicegerichte werkhouding. Ik ben niet alleen accuraat en precies in het opvolgen van regels, maar ook flexibel en ondernemend ingesteld. Het gebeurt niet vaak dat ik een bedrijf tegenkom

dat mij zo aanspreekt als Valetto Incasso. Uw organisatie bestaat uit een team van frisse mensen waarvan ik denk ik nog veel kan leren. Het word(t) daarom zeker een uitdaging om als accountant bij u aan de slag te gaan.

Graag zou ik in een persoonlijk gesprek met u de samenwerkingsmogelijkheden bespreken. Hopelijk vind(t) u het goed als ik hierover binnen twee weken telefonisch contact met u opneem.

Met vriendelijke groet,
Anna de Jong
[adresgegevens]

Bijlage 2 De vragenlijst

1	Welk rapportcijfer geeft u aan de sollicitatiebrief? (kies een cijfer van 1 t/m 10)
2	Ik vind de sollicitatiebrief duidelijk
3	De schrijver is ondeskundig/deskundig
4	Ik vind de sollicitatiebrief prettig om te lezen
5	Ik vind de sollicitatiebrief logisch opgebouwd
6	De schrijver is betrouwbaar/onbetrouwbaar
7	De schrijver is slordig/netjes
8	Ik vind de sollicitatiebrief te lang
9	De schrijver is serieus/niet serieus
10	Ik vind de sollicitatiebrief overzichtelijk
11	De brief voldoet aan de regels voor een sollicitatiebrief
12	Ik vind dat de schrijver zichzelf goed presenteert
13	De schrijver is verstandig/onverstandig
14	De schrijver is oprecht/onoprecht
15	Ik vind de opmaak van de sollicitatiebrief rommelig
16	Ik vind de toon van de sollicitatiebrief enthousiast
17	De schrijver heeft de sollicitatiebrief goed nagekeken
18	De schrijver is onvriendelijk/vriendelijk
19	Ik vind de sollicitatiebrief overtuigend
20	De schrijver is een aanwinst voor het bedrijf
21	Ik raad het bedrijf aan om de schrijver uit te nodigen voor een gesprek
22	De schrijver is sympathiek/onsympathiek
23	De schrijver is geloofwaardig/ongeloofwaardig
24	De schrijver doet zich beter voor dan ze is
25	Hoe groot acht u de kans dat de schrijver uitgenodigd wordt voor een gesprek?
26	Hoe groot acht u de kans dat de schrijver voor de functie aangenomen wordt?
27	Ik ben een man/vrouw

28	Leeftijd ... jaar	
29	Opleidingsniveau	
30	Nederlands is mijn moedertaal	
	0	ja
	0	nee

Vervolgens op een nieuwe bladzij: **Het is niet toegestaan terug te bladeren**

31	Ik denk dat de brief onlangs echt verstuurd is		
32	Ik vind spelfouten in zakelijke brieven helemaal niet erg/heel erg		
33	In de sollicitatiebrief staan spelfouten		
	0	nee	→
	0	ja	→
34	Hoeveel fouten denkt u ongeveer te hebben gezien? ...		<i>u mag de rest van de vragen overslaan ga door naar vraag 34 en 35</i>
35	Wat voor soort fouten denkt u te hebben gezien?		