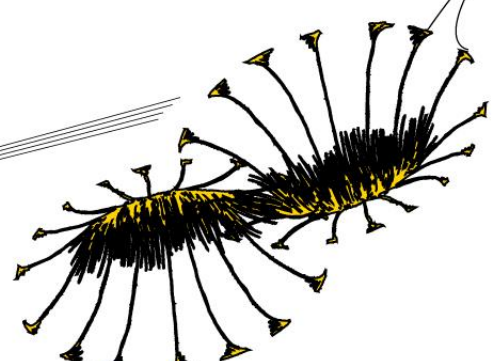





THE USE OF QUIKSCAN BY BLIND AND VISUALLY IMPAIRED

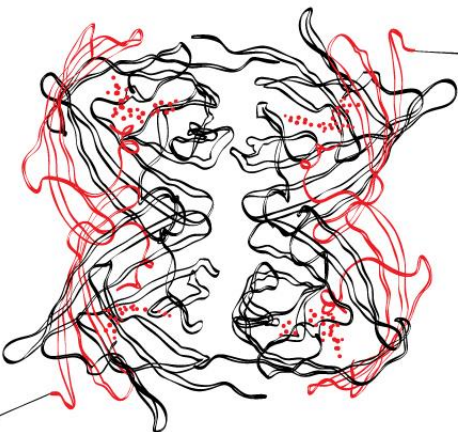
An exploration of how QuikScan can contribute to the reading process of blind and visually impaired readers



Bachelor thesis Julia Kasch s1071335

June 28 2013

Supervisors: Dr. Hans van der Meij & Dr. Thea van der Geest



Abstract

Background: QuikScan (QS) is a new text design that improves text comprehension and recall by sighted readers. Multiple short, compact summaries placed strategically within a text document give the reader quick overviews of the text content and structure. The summaries consist of numbered sentences of which each refers to a location (often a paragraph) in the main text. The summary and the main text are numbered so the reader can easily jump from a summary statement to the location in the main text .

Aim: Because research has shown that QuikScan texts can improve text comprehension and recall by sighted readers, the aim of this study is to explore the influence of QuikScan texts on the reading processes of blind and visually impaired individuals. By means of qualitative research, four research questions are explored. 1) How do blind and visually impaired individuals process texts with a screen reader? 2) What problems do blind and visually impaired individuals experience when reading texts with a screen reader? 3) Which aspects of QuikScan can contribute to text processing by blind and visually impaired readers? 4) Does the use of QuikScan influence text processing of blind and visually impaired individuals?

Method: Through qualitative research the reading processes of 9 blind/visually impaired individuals were explored. Afterwards the QuikScan format was linked to the individually needs of each participant to find the potential benefits of QuikScan for blind and visually impaired individuals.

Findings: All participants responded very positively to the QuikScan design. They described QuikScan as perfect, clear, structured, and valuable. The QuikScan design fits well with the needs of blind and visually impaired readers by providing them with a good overview and structure of the text, supporting them with the search of information within text documents and enables selective reading.

Conclusions: The QuikScan design not only improves text processing of sighted readers but also that of the blind and visually impaired. The value of QuikScan is independent of which screen reader is used and the kind of visual impairment. The most common advantages of the QuikScan for blind and visually impaired individuals are: improved reading ease, facilitated information search, and providing overview and structure over the text content, through the numbered summaries.

Keywords: Blind, visual impairment, QuikScan, reading processes, screen reader

Samenvatting

Achtergrond: QuikScan (QS) is een nieuw ontwikkelde tekst design dat het tekstbegrip en het herinneren van informatie verbeterd. Een korte maar bondige samenvatting aan het begin van de tekst geeft de lezer en snel overzicht van de inhoud van de tekst en de structuur. De samenvatting bestaat uit genummerde zinnen die naar paragrafen uit de hoofdtekst verwijzen. Dit betekent dat zowel de samenvatting als de hoofdtekst genummerd zijn.

Doelen: Uit onderzoek blijkt dat QuikScan teksten het tekstbegrip en het terugroepen van informatie bij ziende lezers verbetert. Het doel van dit onderzoek is om de invloed van QuikScan op de tekstverwerking van blinde en slechtziende lezers te onderzoeken. Aan de hand van kwalitatief onderzoek zijn de volgende vier onderzoeksvragen onderzocht. 1) Hoe verwerken blinde en slecht ziende teksten met een schermlezer? 2) Wat voor problemen ondervinden blinde en slechtziende lezers bij het lezen van teksten met een schermlezer? 3) Welke aspecten van QuikScan kunnen bijdragen aan de tekstverwerking van blinde en slechtziende lezers? 4) Beïnvloed het gebruik van QuikScan de tekstverwerking van blinde en slechtzienden?

Methode: Door middel van kwalitatief onderzoek zijn de leesprocessen van 9 blinde/slechtziende individuen onderzocht. Naderhand is het QuikScan design op de individuele behoeftes van de deelnemers aangepast om de voordelen van QuikScan voor blinde en slecht ziende individuen te achterhalen.

Resultaten: Alle deelnemers reageerden heel positief op het QuikScan design. Zij beschreven het met woorden als: perfect, duidelijk, gestructureerd en waardevol. Het QuikScan design sluit goed aan op de behoeftes van blinde en slechtziende lezers door hun te voorzien van een overzichtelijk en gestructureerde tekst, het zoeken naar informatie binnen de tekst te vergemakkelijken en selectief lezen mogelijk te maken.

Conclusie: Het QuikScan design verbeterd niet alleen de tekst verwerking van ziende maar ook van blinde en slechtziende individuen. De meerwaarde van QuikScan is onafhankelijk van de schermlezer (JAWS of SuperNova) en het soort visuele beperking (blind of slechtziend). De voor blinde en slechtziende meest voorkomende voordelen van QuikScan zijn: verbeterd leesgemak, ongecompliceerde zoek naar informatie en het leveren van een overzicht over de tekststructuur door middel van de genummerde samenvatting.

Trefwoorden: Blind, visuele beperking, QuikScan, lees processen, schermlezer

Content

Inhoud

Abstract	1
Samenvatting	2
Content	3
Introduction	5
Importance of this study	5
Purpose of this study	6
Research questions	6
Method	7
Participants	7
Instruments	7
QuikScan (QS)	7
Exploration of the research questions:	9
Pilot study.....	10
Results	11
Table 1 <i>Results of the pilot study and the main study, sorted by participant and research question</i> 11	
Pilot study.....	15
1) How does Sara process texts with a screen reader?	15
2) What problems does Sara experience when reading texts with a screen reader?.....	15
3) Which aspects of QuikScan can contribute to Sara's text processing?	16
4) Does the use of QuikScan influence Sara's text processing?.....	16
1) How do blind and visually impaired individuals process texts with a screen reader?	17
2) What problems do blind and visually impaired individuals experience when reading texts with a screen reader?	24
3) Which aspects of QuikScan can contribute to text processing by blind and visually impaired readers?.....	27
4) Does the use of QuikScan influence text processing of blind and visually impaired individuals?	32
Conclusion and Discussion	39
Limitations and recommendations for future research	44
References	46
Appendix	47
A) Personal characteristics of the participants	47
B) Study text Nick.....	48

C) QS Nick	50
D) Study text Damian.....	53
E) QS Damian	55
F) Study text Lynn.....	57
G) QS Lynn	60
H) Study text Zoë	64
I) QS Zoë	66
J) Study text Emma	69
K) QS Emma	70
L) Study text Thomas.....	72
M) QS Thomas	73
N) Study text Esmeé.....	75
O) QS Esmeé.....	76
P) Study text Lisa	78
Q) QS participant Lisa.....	82
R) Text Sara	84
S) QS Sara	86

Introduction

Screen readers open new possibilities to blind and visually impaired individuals such as writing and reading text documents and the use of the Internet by visiting websites and writing emails. A screen reader is a software application that works with the operating system of a computer and has different functions such as speech, Braille and enlargement. With the speech function the screen reader transforms the information on the computer screen into speech, which the screen reader user can hear through the computer speakers or earphones. A downside of the speech function is that the sound of the screen reader voice is mechanical and not fluent, which inhibits the reading ease.

The Braille function enables the screen-reader user to read the information on the computer screen by placing the fingers on the Braille display. The refreshable Braille display automatically changes as the information from the computer changes (Nomensa, 2005). Through the enlargement function visually impaired individuals can read the information directly from the screen, by enlarging the text until it is readable.

Importance of this study

In the Netherlands, the number of blind individuals will according to Vision20 (2007) rise by 11% from 75,881 in 2005 to 84.205 in 2020. The number of visually impaired individuals will increase from 200.000 in 2005 to 270.000 in 2020 (Vison20, 2007). With an increasing number of blind and visually impaired individuals, the demand for visually aiding tools such as screen readers will increase. Because blind and visually impaired people highly depend on tools such as screen readers, Braille reading lines, or enlargement, it is important to support this target group by developing better tools and improving reading ease.

A quite recent development in improving text comprehension is QuikScan (Zhou & Farkas, 2010 and QuikScan.org). A QuikScan text is a text that contains summaries whose sentences are numbered. Each sentence from the summary refers to a location (often a paragraph) in the body of the main text. The effectiveness of using QuikScan has already been demonstrated with a large sample of sighted readers (Weiss, 2012; van der Meij & van der Meij, 2012; van der Meij, van der Meij & Farkas, 2012). Furthermore, Zhou (2008) indicated by means of pilot test that blind readers can also benefit from the QuikScan design. Therefore, testing the use of QuikScan on blind and visually impaired individuals may entail new findings on the effectiveness of QuikScan in reading.

Purpose of this study

The present study focuses on the possible support that QuikScan can provide to blind and visually impaired readers in processing texts with a screen reader. Processing texts means not only reading them but also internalizing them. Therefore the influence of QuikScan was examined by exploring possible advantages and disadvantages of QuikScan in text processing.

Research questions

Blind and visually impaired students are assisted by a screen reader when reading digital text documents. They have to read understand and learn a lot of texts like other sighted students.

The goal of this study is to explore the following research questions:

- 1) How do blind and visually impaired individuals process texts with a screen reader?
- 2) What problems do blind and visually impaired individuals experience when reading texts with a screen reader?
- 3) Which aspects of QuikScan can contribute to text processing by blind and visually impaired readers?
- 4) How does the use of QuikScan influence text processing of blind and visually impaired students?

Method

Participants

The Bartiméus Institute in Ermelo (Netherlands), an institute that provides special education and guidance for students with impairments, both mental and physical, was approached for participants.

In total, 8 participants (2 blind and 6 visually impaired) participated in this study. Additionally 1 blind individual participated in the pilot study. Through an interview, the participants' demographics and computer experience data were gathered (*Appendix A*).

The participants used two types of screen readers: 1) SuperNova and 2) JAWS. When using a screen reader, some of the participants only made use of the speech function, others used magnification, and again others combined the speech function with a Braille reading line.

Instruments

QuikScan (QS)

Zhou and Farkas from the University of Washington (Zhou, 2008; Zhou & Farkas, 2010) invented QuikScan (QS), which can be described as a particular way of formatting print and online text documents in order to make them more usable for the reader. Effectiveness of QS is achieved by combining already existing and effective components such as summaries, numbering, and highlighting (Zhou, 2008).

The purpose of a QuikScan text is to assist the reader in: locating particular information, identifying the gist of text, and selective reading (Zhou, 2008). A text written in the QS format consists of multiple text summaries that contain numbered list items (van der Meij & van der Meij, 2012). Figure 1 is an excerpt from a QS text. As can be seen, the grey textbox is the summary of the text below, and it contains numbered sentences. Each of the numbered sentences refers to a location in the main text, which contains the same numbering. The numbers in the text can be quickly recognized due to the light-grey background (van der Meij & van der Meij, 2012). Each of the study texts was a Microsoft Word file.

Another characteristic of a QS text are the angle brackets that are placed after the number if it is a sentence in the summary, and before the number if it is a sentence of the text document itself. This distinction in the placement of the angle brackets is done in order to make a difference between the numbering within the summary and the numbering within the text.

Originally QS was developed for the needs of sighted readers. Sighted readers can benefit from QS texts in various ways, and its effectiveness for sighted readers has been proven in several studies regarding text comprehension and text recall (Weiss, 2012).

<p>7} Brown and Kulik presented FBMs as engaging and provocative phenomena.</p> <p>8} One reason why FBM studies are prevalent is that researchers can easily find many subjects with FBM memories of major public events.</p> <p>9} In addition, psychologists who study memory have long focused on accuracy of recall.</p> <p>10} Brown and Kulik suggest that FBM memory is extraordinarily powerful and unchanging, but their underlying model clearly predicts variations, partly as a result of retellings of the event.</p>
<p>{ 7 Brown and Kulik's (1977) original presentation of FBM was engaging and provocative. They presented a phenomenon that all readers could readily identify in their own personal experience, yet they emphasized its unusual nature: "It is not the memory of the tragic news that invites inquiry, but the memory of one's own circumstances of first hearing the news. There is no obvious utility in such memories" (p. 74). Brown remembered being on</p> <p>the phone with the dean's secretary at Harvard University when he learned that Kennedy had been shot, but his personal circumstances were unrelated to the public news event. Brown and Kulik noted that "there is something strange about this recall" (p. 74), and described their research endeavor as being "on the trail of a mystery" (p. 98).</p> <p>Although FBMs may be unusual, they are universally recognized. Academic psychologists know that introducing this topic to students, colleagues, or friends invariably triggers a stream of personal testimonials. The concept is so ubiquitous that Gary Larson parodied it in a cartoon with the caption "More facts of nature: All forest animals, to this very day, remember exactly where they were and what they were doing when they heard that Bambi's mother had been shot." In the cartoon, a possum was 'just getting ready to cross the interstate". In short, Brown and Kulik identified a phenomenon that was at the same time common knowledge, compellingly curious, and lacking any scientific explanation—favourable conditions for inspiring empirical study.</p> <p>{ 8 FBMs are an especially attractive research topic for several reasons. Almost everyone is familiar with the concept and is able to produce a memory on demand, so that potential research participants are plentiful. Following an event like the 2001 attack on the World Trade Center, there is a ready pool of people who have received news of the same public trauma at about the same time. The methodology is straightforward— all that is required is a well constructed questionnaire and a willing group of respondents. The set of target events is always expanding— every new public shock or tragedy provides a unique opportunity to test existing hypotheses. In contrast, it is more challenging to conduct large-scale surveys of the "sundry private shocks in each person's life", because of the "absence of a very large population of like-minded people" (Brown & Kulik, 1977, p. 75).</p> <p>{ 9 An additional reason why FBM studies are so popular is the intense, almost single-minded scientific interest in the issue of recall accuracy as opposed to other memory functions. Brown and Kulik's provocative title <i>Flashbulb Memories</i> and flowery rhetoric</p>

Figure 1. Adapted from: "Improving text recall with multiple summaries," by H. van der Meij and J. van der Meij, 2012, *British Journal of Educational Psychology*, 82, p.259.

Exploration of the research questions:

To ascertain the value of QS for blind and visually impaired readers, the study took place at the Bartiméus Institute in Ermelo through which the participants could work at their own workplaces. Each participant has his/her own workplace at the Institute, consisting of a personal computer that is adapted in some ways to the needs of the user. Every meeting was a one-on-one meeting enabling special attention to the individual differences of the participants.

To answer the first research question (How do blind and visually impaired individuals process texts with a screen reader?), the participants were asked to give a demonstration of how they use their screen reader when processing a text. The participants therefore read a self-selected, unread (study) text with their screen reader and explained at the same time their actions to the researcher.

To examine what problems blind and visually impaired individuals experience when reading texts with a screen reader (research question 2), the participants were asked through a semi-structured interview to name potential problems and difficulties they experienced during the processing of their text. Furthermore the researcher observed the participants while processing their text and asked the participant through a semi-structured interview some questions regarding their actions.

Regarding the third research question (Which important aspects of QuikScan can contribute to text processing by blind and visually impaired readers?) and fourth research question (How does the use of QuikScan influence text processing of blind and visually impaired students?) QS was tested on a highly individual level.

The procedure followed in the study is as follows. First, each participant gave an excerpt of a study text to the researcher. Then, each participant had to read the text in Appendix R in order to get an impression of a QS text and to give feedback about it. The content of the text in Appendix R is was unrelated to the participants education program. This feedback was then used by the researcher in order to rewrite the original study texts of each participant into QS texts. Finally, the researcher redesigned the study texts following each participant's suggestions.

Pilot study

Before the main study was carried out a pilot study was done with a blind person who is for privacy reasons called Sara in this paper. The purpose of this pilot study was first of all to meet a blind person and secondly to get her opinion on the QuikScan format.

Because Sara was not born blind, she knows what it is like to read visually, and therefore she has certain expectations when reading with her screen reader. This means that Sara does not show much patience when reading with a screen reader. She wants to know quickly where the text is about and how much pages it contains. Furthermore she wants to know quickly whether the text contains important information that is worth reading it. By being blind and using a screen reader she cannot scan texts anymore like she did when she was a sighted reader. Therefore she can compare two different ways of reading (that of a sighted and that of a blind reader). She has been using the JAWS screen reader for a couple of years and she is still learning new features of the screen reader. Moreover, Sara is not a student like the other participants of the main study, which influences her way of reading.

During the pilot study, the same research questions were explored as in the main study wherein the following steps are made. Firstly Sara was asked to give a demonstration of how she is reads a text with her screen reader. While demonstrating, she also talked about some problems she experiences when reading with a screen reader. Through a semi-structured interview some questions were asked regarding her difficulties. Secondly Sara was asked to read a text written in the QS format with the request to give feedback on it afterwards.

The results of the pilot study are listed in the result section and as well in Table 1.

Results

A short overview of the results is given in Table 1 followed by a detailed illustration. Table A (see Appendix) gives a short overview of the personal characteristics of each participant and also the study texts and QS texts that are used during the study.

Table 1 Results of the pilot study and the main study, sorted by participant and research question

	1) How do blind and visually impaired individuals process texts with a screen reader?	2) What problems do blind and visually impaired individuals experience when reading texts with a screen reader?	3) Which important aspects of QuikScan can contribute to text processing by blind and visually impaired readers?	4) Does the use of QuikScan influence text processing of blind and visually impaired students?
Sara (pilot study)	<ul style="list-style-type: none"> • Reads a text in three phases • Does not write own summary • Uses the arrow keys to navigate • Uses the search function 	<ul style="list-style-type: none"> • Reading is tiring • Has difficulties with remembering keyboard short cuts • Has no overview of the text structure nor its content • Lacks motivation to read long texts 	<ul style="list-style-type: none"> • It gives a good overview of the text • Has a clear structure • Some disadvantages are that an introduction sentence is missing. The relation of the QS summary and the main text is not clear to her. 	<ul style="list-style-type: none"> • It provides her with more structure • Supports the orientation phase and global reading • Helps her to obtain the gist of the text • Gets more control over the text • Her information search is quicker • Selective reading is possible • The reading behavior gets more efficient
Nick	<ul style="list-style-type: none"> • Reads the whole text several times and navigates with the arrow keys • He reads difficult and 	<ul style="list-style-type: none"> • Has difficulties with long paragraphs • Is inefficient in finding particular information 	<ul style="list-style-type: none"> • More accessibility • Additional information • Support searching • Visible summary in a 	<ul style="list-style-type: none"> • It provides a good overview of the text content and its structure • Can support him with

	<p>important parts back</p> <ul style="list-style-type: none"> • Makes a summary • Does not use the search function 	<p>in a text</p>	<p>textbox and with colors</p> <ul style="list-style-type: none"> • Using no angle brackets 	<p>writing a own summary</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disadvantages are the complex sentences in the summary that do not provide enough information
Damian	<ul style="list-style-type: none"> • Reads the whole text several times and navigates with the arrow keys • Reads back difficult and important parts • Writes his own summary of the text • Uses a search function of the index 	<ul style="list-style-type: none"> • Has difficulties reading some text symbols with a screen reader 	<ul style="list-style-type: none"> • Gives an overview • No use of angle brackets • Written in font type Arial 	<ul style="list-style-type: none"> • Provides a good structure and overview of the text content • Supports his information search • He can use the QS summary when writing a own summary • His reading behavior gets more effective
Lynn	<ul style="list-style-type: none"> • Reads the whole text once • Navigates with the mouse • Reads important and difficult parts more often • Writes own summary • Uses no search function 	<ul style="list-style-type: none"> • Has no overview of a page and has difficulties in identifying the text structure • Is inefficient in finding particular information • Reading is tiring for her eyes • Writes extensive summaries which takes a lot of time 	<ul style="list-style-type: none"> • Gives an overview • Makes the text content more accessible • Gives the text a visible and clear structure • Facilitates the information search • Needs an instructional manual • A QuikScan text should not contain colors • Does not like the use of both left and right angle brackets. • Does not like indentation of summary text. 	<ul style="list-style-type: none"> • QS supports her information search • She can use the QS summary when writing a own summary • It enables selective reading of her study text
Zoë	<ul style="list-style-type: none"> • Reads the whole text, 	<ul style="list-style-type: none"> • Has difficulties with 	<ul style="list-style-type: none"> • Has short and clear 	<ul style="list-style-type: none"> • She can use the QS

	<p>several times</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difficult and important parts are read more often • Makes her own summary • Navigates with the arrow keys • Uses no search function 	<p>writing a structure summary while reading</p> <ul style="list-style-type: none"> • Searching for information is time consuming • Reads a text several times 	<p>paragraphs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Makes the information search easier • Needs an introduction sentence 	<p>summary when writing her own summary</p> <ul style="list-style-type: none"> • The layout supports her information search • Her reading behavior gets more effective
Emma	<ul style="list-style-type: none"> • Reads the whole text several times, especially difficult and important parts • Navigates with arrow keys • Uses a search function • Makes own summary 	<ul style="list-style-type: none"> • Reads a text several times • Searching for information is difficult 	<ul style="list-style-type: none"> • Enhances reading comprehension • Enables selective reading • Gives an overview of the text • Has a simple layout • Needs an explanation of the layout 	<ul style="list-style-type: none"> • She gets a good overview of the text • Her information search is supported by QS • Selective reading of the study text is made possible
Thomas	<ul style="list-style-type: none"> • Reads the whole text, several times • Difficult and important parts are read more often • Uses arrow keys to navigate within the document • Does not write own summaries • Uses the search function 	-	<ul style="list-style-type: none"> • Has a simple layout • Needs an introduction sentence that is placed before the QS summary and that briefly explains the QS design and gives additional information such number of pages • Needs an introduction sentence • Should not use angle brackets 	<ul style="list-style-type: none"> • He can read his study text more effective • Gets a good overview and structure of the study text • It enables him to read the text selectively • The QS summary can support him when learning • His information search is supported
Esmeé	<ul style="list-style-type: none"> • Reads the whole text without skipping parts • Reads difficult and 	<ul style="list-style-type: none"> • Is an unskilled computer user, which sometimes makes 	<ul style="list-style-type: none"> • Enhances the information search 	<ul style="list-style-type: none"> • She can search for information more quickly

	<p>important parts more often</p> <ul style="list-style-type: none"> • Navigates with arrow keys • Writes no own summary • Uses the search function 	<p>reading texts with a screen reader difficult</p>		<ul style="list-style-type: none"> • QS provides her with a good overview of the text • It enables her to read the text in a selective way • She can use the QS summary when learning for a test
Lisa	<ul style="list-style-type: none"> • Writes a own summary • Reads the whole text several times • Rereads difficult and important parts • Uses the search function • Navigates with the arrow keys 	<ul style="list-style-type: none"> • Has difficulties with reading cut off paragraphs, such as texts that end on the following page. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gives an overview of the text • Should not use angle brackets • The paragraphs should have titles • The layout needs to be explained before working with it 	<ul style="list-style-type: none"> • Her reading behavior gets more effective • She can read in a selective way • QS supports her information search • It provides her with a good overview of the text • The QS summary can help her when writing a own summary

The results (also listed in Table 1) of the research questions are presented separately for each participant. The results of the pilot study are discussed separately. The answers of each participant are categorized into subparagraphs like 'reading behavior' or 'provides structure' to give the reader a better overview.

Pilot study

1) How does Sara process texts with a screen reader?

Reading behavior

When reading a text document with her JAWS screen reader, Sara uses the speech function and sometimes a Braille reading line. She reads a text in three steps/phases. In step 1 she reads to get an orientation of the text. This means that she will read the heading of a text and then will listen superficially to the speech output of the screen reader. JAWS will read at a high speed and Sara will decide whether to read the text or not. If she thinks that the text is not important or interesting to her, she will not read it carefully. But if she has the idea that the text could be interesting she will go to step 2, globally reading. In this second step she wants to know the gist of the text by reading it more carefully. If she knows and understands the gist of the text she will go further to step 3 in which she will read back to the very important parts of a text and which she calls reading in detail. This means that Sara reads in a highly selective way and thus preventing getting tired quickly.

Navigation and information search

When reading Sara uses the arrow keys to navigate within the text and by using a search function she can search particular words.

2) What problems does Sara experience when reading texts with a screen reader?

Computer skills

It is difficult for her to use a screen reader efficient because she has trouble remembering all the keyboard shortcuts.

Tired eyes

Reading with a screen reader is tiring because she constantly has to listen to the voice of the screen reader, and she does not have a good overview of a text before reading it. In general she can read half a page text without losing attention.

Getting an overview

Furthermore, without having an overview of the text content and its structure it is difficult for her to find the motivation to read the whole text. Sara wants to know quickly what she can expect from the text and if it contains any important information.

3) Which aspects of QuikScan can contribute to Sara's text processing?*Provides structure and an overview*

A QS text should give her an overview and properties (e.g. number of pages) of the following text. Additionally the QS format should make the structure of a text clearer. Because the numbered sentences in the QS summary refer to locations/paragraphs in the main text, QS provides the reader with a clear context of the text structure. Furthermore the main text is divided in short paragraphs which make the text more accessible to the reader. Important information should also be easily and quick found through the QS format.

Introductory sentence

She would like a transition sentence between the first QS summary and before the main text, in which she gets more information about the text beforehand such as author, number of pages and so on.

Clear, easy layout

Ideally the summary of the QS is not standing in a box because it is quite difficult for Sara to navigate with the key arrows into the box and, after having read the box, out of the box.

4) Does the use of QuikScan influence Sara's text processing?*Provides structure*

Sara likes the fact that the paragraphs in the main text are numbered, because it provides her with more structure about the text document.

Supports the reading behavior

The QS summary helps her to obtain the gist of the text quickly because it provides her with the main information in a compact manner. Therefore, QS greatly supports her orientation phase and global reading. Which means that by reading the QS summary she already knows where which information is placed and additionally, what the text is about. That means that Sara does not have to read a text in three phases anymore but eventually can skip the first

phases. Sara can save time and effort while reading because she can decide quicker whether the text contains interesting information by reading the short summary at the beginning,

Supports the information search

Due to the numbers within the QS summary and the main text she has more control over the information and can find the desired information easier and quicker.

Enables selective reading

Selective reading is made easier for Sara, because she has a better overview of the text structure and can choose easier which information she wants to read by selecting one of the numbered paragraphs.

All in all, Sara believes that QS provides more value to the reading process of blind readers, because reading becomes more efficient.

On the following pages, the results of the main study are discussed.

1) How do blind and visually impaired individuals process texts with a screen reader?

Differences in text processing are found on one hand, between those participants who are students (of the Bartiméus Institute or in general) and those who are not, and on the other hand between those participants that use the speech (and Braille reading line) and those who use the magnification function of a screen reader. The results will be presented separately for each participant. To keep the identity of the participants anonymous, each participant got a pseudonym.

When examining how each of the participants processed a text, the following results are found:

Nick:

Navigation

Uses the speech and magnification function of a SuperNova screen reader. When reading, he navigated with the arrow keys. This means that the screen reader does not automatically read the entire text document but that the Nick chooses which word or line the screen reader will read aloud. Nick chooses deliberately not to let the screen reader automatically read the whole

text because of the speed and lack of control. By using the arrow keys he has more control over the reading process.

Reading behavior

When he comes across some difficult parts in a text, he navigates back to read this part again until he understands the content. During reading he also makes a summary, especially since he is reading study texts whose content he will be later tested on. In a summary he writes down all the difficult and unknown words, and information that he thinks is important to learn for the examination. With a summary it is easier for him to learn the study text.

Information search

When searching for information after he has read the text, he never uses the Microsoft Word search function Ctrl+F because he thinks that it is not effective enough. When using the Ctrl+F function he sometimes does not know how to spell a word he is looking for. Additionally he finds it difficult to choose the right word among all the matches the search function is presenting to him. Therefore, when searching for information, he tries to find the information by remembering which of all the paragraphs he read could contain this information. This way of searching for information is not only difficult but also time consuming.

Damian:

Reading behavior

Uses a SuperNova screen reader in combination with a Braille reading line to read his study texts. When reading a study text he reads the whole document starting at the beginning and finishing at the ending. Damian always reads his study texts carefully and completely because this is, according to his opinion, important when learning for the test afterwards. Important or difficult parts are read more often in order to understand them. Furthermore he is not only interested in the factual knowledge he needs for a test, but also in the background information such as how things work and why they work the way they do.

Navigation

To read, he navigates with the arrow keys, so the screen reader will read the text line for line. Damian finds the use of the arrow keys useful when trying to get the essence of the study text.

If he would use the automatically reading setting of his screen reader, it would be more difficult for him to read a line or word again, because the speech function of his screen reader is reading on a very fast pace.

Writing a summary

During reading, he writes his own summary of the study text. In this summary he writes down the important information for each chapter. The summary is also used to learn the assigned material. In order to learn a text, he reads it several times which makes it easier for him to remember all the information. Additionally, he reads text several times to be ensured that he did not forget anything to read. While reading a text, he checks whether his own summary is complete and contains all the important information he needs to know for the test.

Lynn:

Navigation

Uses the magnification function of a SuperNova screen reader. When reading, Lynn navigates by using the mouse. Because of the magnification, it is not possible to see the entire text on the computer screen at once. Therefore she scrolls with the mouse from the left to the right side of the page to read the whole sentence.

Reading behavior

When reading a study text, she reads the whole text, starting at the beginning of the document until the end. If a sentence or paragraph seems important to her, she will read it again in order to better understand it. On the other hand, sentences or paragraphs that contain known information are read on a faster pace to prevent reading unnecessary information.

Writing a summary

Reading and in particular staring at the computer screen strain her eyes, therefore she tries to read a text only once. That is why she writes her own summaries during reading. Her summaries contain all the information that she thinks is important for the exam. Therefore the summaries are extensive and well structured. For each chapter of a book she writes such a summary in order to learn this information afterwards.

Writing own summaries serves several functions. 1) They are a replacement for the original study text, which means that after finishing a summary she does not need to read or use the original study text again. 2) When searching for information, it is easier to search in a summary than in the much longer study text. 3) By writing the summaries she uses her own

words and does not simply copy the information. That does not only mean that she is already learning by doing but that remembering the content is simplified.

Information search

If Lynn finds out that her summary does not contain certain information, she still has to use the study text to look it up. When seeking information she does not use a search function of the computer because it is too cumbersome. Instead she tries to remember where the information is (e.g. in which paragraph) and then read it back.

Zoë:

Navigation

Uses the speech function of a SuperNova screen reader in combination with a Braille reading line. Because of her visual impairment, she does not navigate with the mouse but with the key arrows instead.

Writing a summary

When reading a text she reads the whole document and makes a summary of all the important information she has read. This summary contains the key words that she either copy and pastes or types into the summary.

Reading behavior

In general Zoë reads a study text multiple times to understand and remember it. In particular difficult or important parts of the text are read more often. Zoë is reading those parts of a text that she already knows faster than the unknown parts, but she does not skip them because of the possibility of missing an important sentence or term.

Information search

If Zoë has to search specific information, she does not use a search function. When using a search function, she has to choose between all of the search results, which is difficult and time consuming. Therefore she prefers to try and find the information by reading a certain paragraphs or the entire text again.

Emma:*Reading behavior*

Uses the speech function of a SuperNova screen reader to read. Occasionally the Braille reading line is used to support the reading process for example, when she has to read difficult sentences. Emma always reads the entire text carefully in order to prevent missing important information. This is because of her visual impairment, which makes it difficult for her to check whether she has read the entire text without leaving any information out, but also to better remember a text, Emma reads one text several times. Especially difficult parts are read more often.

Navigation

During reading, the key arrows are used to determine what the screen reader should read. Key arrows give her more control over the reading process of the screen reader because she can easily stop the reading of the screen reader.

Writing a summary

Emma copies important information to an MS Word document to write a summary. In general she is reading carefully but when reading known information, she reads at a higher speed.

Information search

When searching for information, she uses the search function if possible; otherwise she will read back those paragraphs which she thinks could contain the specific information she wants.

Thomas:*Reading behavior*

Uses the speech function of a JAWS screen reader in combination with a Braille reading line to read along with the screen reader. Thomas always reads the entire study text, starting at the beginning and ending at the end. Some sentences or paragraphs are read several times to better understand them. He does not skip sentences or paragraphs because then he would not know the content, which could mean that he could miss important information.

Navigation

Thomas uses the key arrows to read line for line of the text. This makes it easy for him to navigate backwards to read a sentence or word again. He does not write his own summary of a text because he is using the summaries already available in his texts. According to him, these summaries provide sufficient information and detail in order to learn the text. Moreover,

if he has some unanswered questions, he can always ask his teachers. By reading the text several times (e.g. two or three times), he is learning and due to his screen reader skills he can read texts very fast.

Information search

If he is searching for information, he always uses the search function of the computer, because this is the most effective way for him. He does not want to read whole paragraphs back in the hope that they contain the particular information he is looking for. By using the search function, he can type in the word or sentence he is looking for and then he finds it easy to choose the right information among the search results.

Esmeé:

Reading behavior

Uses the speech function of a SuperNova screen reader in combination with a Braille reading line. Sometimes Esmeé uses the magnification function to read a sentence or word by herself when she does not understand what the screen reader is saying.

When reading a text, she always reads the entire text so that she does not miss any important information. Therefore she never skips sentences because she would not know what it was saying. Sighted readers can look at a sentence or a paragraph and then quickly decide whether it contains important information that should be read or not. But she, as a visually impaired reader, can only know whether a sentence or paragraph contains important information by listening to the screen reader or by feeling with the Braille reading line.

When reading a text for the first time, Esmeé reads the entire text to get a general idea about the content and where the important information is. After reading the entire text, she goes back to the important parts to read these again.

Navigation

In general her screen reader reads automatically but sometimes if a sentence is complicated or important, she uses the key arrows to read those parts again.

Writing a summary

She does not write her own summaries because her study texts have a summary at the end of each chapter. Esmeé uses these summaries in combination with the important parts of the text

to learn. Generally she reads a text several times when learning. The more complex and difficult a text, the more often she has to read it in order to understand and learn the content.

Searching for information

By using the search function of the computer she searches for information.

Lisa:

Reading behavior

Uses a Braille reading line to read texts. Sometimes Lisa also uses the speech function of a SuperNova screen reader but most of the time she does not because of the annoying voice. When reading a text, she first reads the table of contents so she knows the structure of the text and what it is about. She always reads the entire text carefully and does not skip anything. When skipping something in a text, she will lose the structure, which makes it difficult to read and understand the content.

If she encounters familiar information in a text, she reads it faster but does not skip it. To find important information afterwards, she highlights it by using symbols as ‘qqq’.

Information search

If Lisa is searching for particular information in the text, she uses the table of contents of the book to find it. Often a search function of the computer is used. During the interview, Lisa mentioned that she used to read the entire text again in order to find particular information but this was ineffective. By using a search function, it is more effective and faster to find particular information in a text. When searching for information, she uses two kinds of search function: The first function is Ctrl+F, which she uses to find particular words or sentences. The second search function is Ctrl+G, with which page number can be searched.

Writing a summary

To better remember the text, she writes a summary in her own words of each chapter of the book. When she wants to learn a text or book, she uses the summary in combination with the book. The participant stated that because of her uncertainty, she sometimes reads a text up to 50 times. To make sure that she still remembers the recently learned material, she reads and goes through the table of contents of the book and tries to recall all the information that belongs to each entry of the table

2) What problems do blind and visually impaired individuals experience when reading texts with a screen reader?

Nick

Long paragraphs

Has difficulties with long texts and long paragraphs. Texts with long paragraphs are difficult to process because they require effort to read and remember them, especially if a paragraph contains a lot of unknown words that make the content more complicated.

Finding information

Furthermore it is difficult for Nick to find particular information in a text, especially if it is a long text. Because using a search function of the computer is too difficult for him, he tries to find particular information by remembering in which paragraph he read it. This searching procedure is ineffective and takes a lot of time, because he has to read back a lot of information.

Damian:

Text layout

Has difficulties with images in a text because these are not always explained (well). Additionally, some text symbols such as bullet points or lines have no added value for him and are distracting when reading because he first has to read the bullet line until he can read the actual information.

Lynn:

Getting an overview

Because of Lynn's visual impairment, she works with the magnification function of the screen reader and thus only sees half of the page. Since she has no overview of the whole text, it is difficult for her to determine the structure of a text.

Finding information

Searching for information, therefore, also takes a lot of time because Lynn has to remember on which side of the page the particular words and phrases appeared (left or right half of the page). Additionally, she sometimes forgets that there is a right side of the page, which makes searching for information hard.

Writing a summary

To get a better overview of the content and structure of the text, she writes an extensive summary. Writing the summary is time-consuming but without such a summary it is difficult for Lynn to remember and learn all the information.

Tired eyes

Reading itself is tiring for Lynn's eyes; therefore she wants to read a text/book only once. By reading with a narrow visual field she has to be really focused on the text, which costs a lot of effort. Reading of digital texts with a screen reader is tiring because of the light from the computer monitor screen. But without the light of the monitor, it is not possible to recognize the words and read the text on his own.

Zoë:*Writing a summary*

Her summaries are cluttered because it is difficult for her to get a structure on her own text and all the information he is reading. Paragraphs that are too long or too short make it more difficult for Zoë to understand the text.

Finding information

Finding particular information is time consuming and ineffective because she has to read back the paragraphs and using a search function is too difficult for her. The use of several numbers in titles such as 3.1.1 makes it more difficult for her to find the right paragraph because than she does not only have to remember where the paragraph is placed in the text but also the numbers.

Text content

Additional information such as source references in a text complicate Zoë's reading process because it has no added value for her, and she is wasting her time by listening to the screen that is reading the reference.

Emma:*Text content*

She has to read a text several times before she understands and knows the text.

Writing a summary

Because writing and typing is difficult for her, she copies the important information from a text into an MS Word document, which than will be a summary.

Finding information

Searching for information is very difficult and time consuming for her. Emma manually searches the whole text to find the particular information. Using a search function does not always help her because sometimes she does not know which word she could search for to find the particular information. Therefore she quickly jumps from paragraph to paragraph to superficially read them back in order to find the information. This causes trouble too, because it often occurs that she is just one or two sentences away from the right sentence, resulting in time consuming and inefficient searching behavior.

Text layout

The text format can also be a barrier for Emma such as the use of numbers in titles (e.g. 3.3.1). Titles that contain several numbers make it more difficult for her to find the right paragraph when looking for information, because she first has to read the number in order to know what the paragraph is about. This is time consuming and distracting.

Thomas:*Text layout*

This skilled screen reader user does not really have problems in processing texts but he does not like titles that are numbered with several numbers such as 2.3.1. He understands that these numbers give more structure to the text but for him it makes it difficult to search fast for information.

Esmeé:*Computer skills*

She could not name any specific problems in text processing. Esmeé indicated that she is not very skilled in using computers and that she finds it difficult to read tables.

Finding information

Additionally, using a search function when looking for information can sometimes be difficult for her if titles contain numbers. When searching for the number of a title such as 2.2.1, the search engine first goes to the table of contents and then to the title itself. This not only causes confusion for Esmeé, but also costs more time.

Lisa:*Text layout*

She does not have any specific problems when processing texts, but it is difficult for her if a text does not end at the end of the page but continues on another page. When using a Braille reading line, it is then difficult for Lisa to read cut off texts. Texts that contain footnotes are also unpleasant to read for her because they often do not give relevant information.

3) Which aspects of QuikScan can contribute to text processing by blind and visually impaired readers?

Linked to the problems and obstacles the participants experienced, potential improvements regarding the QS design are named by the participant.

Nick:*Providing structure*

A QS text makes long and unstructured texts more accessible to the reader by giving more structure. The summaries should give sufficient but clear information to the reader about the content of the following text.

Support the information search

Because of the difficulties with searching for information, a QS text supports and enhances this process so that the reader does not have to remember in which paragraph particular information could stand.

Clear layout with colors

Regarding the QS layout, Nick prefers the summary to be formatted in a textbox, presented with a bright color such as yellow. The original grey color is not standing out enough from the study text. Additionally the numbers in the QS summary and the main text should have a

larger font size so that he can recognize them easier. Within the main text the numbers should also be presented on a bright color such as yellow.

Introductory sentence

Furthermore Nick prefers an opening sentence; otherwise there is no gradual transition between the heading and the summary. Additional information such as the number of pages or number of words are not important for him, because he has to read the whole text anyway.

No angle brackets

A QS text should not make use of angle brackets because Nick did not know this word and also did not know where the angle bracket is placed on the keyboard. Therefore it was unclear for him what it means. He would rather see that a normal bracket be used. When using brackets, it must be taken into account that no blank lines are between the number and the bracket such as ‘1)’. The screen reader user does not see or hear that there is a white space, which can make it difficult when searching for the number. When searching they would type ‘1)’ instead of ‘1)’ which will result in zero search results.

Damian:

Clear layout

The QS layout supports the reading fluency of Damian, because of its clear layout. The numbers that are used in the QS texts give the text more structure and do not interrupt the reading fluency. In his usual study texts, paragraphs and chapters are often numbered with several digits such as 3.2.2, which disturbs his reading ease, because he first has to listen to all the digits before he can read the content of a text.

No angle brackets

According to Damian, the use of angle brackets is interrupting the reading ease because he has to read it although it has no added value. Simply the number would be enough.

Transitional phrase between QS summary and text

Additionally he would prefer a transitional sentence in between the summary and the original text. Otherwise it is not clear enough when the summary ends and the main text starts.

Lynn:*Providing structure & giving an overview*

To contribute to the text processing of Lynn, a QS text should give her a better overview of the text so that the text content is more accessible. A introduction sentence that briefly introduces the following text and its layout would be a good solution.

Clear layout

Because Lynn is reading with the magnification function of a screen reader, QS should provide a clear and visible text structure in order to enhance the reading process. Regarding the QS layout she does not like it if the numbers in the main body indent. Rather she would like to see that the numbers are always on the left end of a page without indentation. The title of a text must be written in larger font than the rest of the text so that she can quickly recognize it.

According to Lynn, the summary does not have to be in a box. The use of colors in a text is disturbing, and soft colors such as grey are not recognizable for her because of her visual impairment. To support the searching process, it can help if the numbers in a QS text are written bold and in a larger font size.

Lynn does not like that there is a difference made between the angle brackets used in the summary and in the main text. In the summary the angle brackets are standing after the number, such as 1} and in the main text vice versa {1. According to her, the angle bracket should stand after the number in the summary as in the main text because the numbers from the summary are referring to the numbers in the text.

Supporting the information search

Additionally it would be helpful if a QS text can facilitate Lynn's information search processes, by giving information about the text structure.

Introductory sentence

When using a QS text for the first time, a short instruction manual at the first page can be helpful for the reader so that he understands the QS format and knows what he can expect. Furthermore a QS text should keep the original structure of a text; otherwise the text will be changed too much.

Zoë:*Short structured paragraphs*

In order to support the text processing of Zoë, QS texts should contain short and clear paragraphs. The QS summary itself should be organized and structured to give her a clear impression of the text content and structure.

Introductory sentence

An indication of the number of pages would give the reader a good impression in how long it will take to read the following text.

Support the information search

With a QS text the reader is able to find information easy and fast by using the QS format. Furthermore the layout and format of a QS text must be simple and only contain valuable elements. The use of several numbers in titles such as 3.3.1. must be avoided and facilitated (e.g. only using one number).

Emma:*Enhancing reading comprehension*

The QS text enhances the reading comprehension of Emma by enabling her to read in a selective way. Because Emma has to read more than once, it would be helpful if the reader can find and more easily choose the important paragraph she is looking for. A QS text clarifies what information each paragraph contains, help the reader to process the text faster and more efficient.

Clear layout

The layout of a QS text should contain only necessary and valuable elements and be simple to understand. Therefore paragraphs should only be numbered with one number, and never with a series of numbers such as 3.2.1. Three white lines between the summary and the main text make it clearer that the summary ends and the text is starting.

Introductory sentence

A short explanation of why the angle brackets in the summary are different than those in the main text would be more effective.

Thomas:*Clear layout with introductory sentence*

A QS text has a simple layout that does not interfere with the reading ease of the reader. By naming the number of pages at the beginning of the page, Thomas gets an idea of the text size.

Using titles

To make a better distinction between the summary and the main text, the main text could get a title such as 'beginning of the main text'.

No angle brackets

The different use of angle brackets in the summary and the main text do not add any value. Thomas would rather use normal brackets or colon.

Support the information search

Furthermore Thomas would prefer it if the QS text would be programmed in such a way that if he clicks on for example sentence 3 in the summary, he will be automatically at the third paragraph of the main text. This would save some time when searching for information.

Esmeé:*Support the information search*

QS should make the information search process easier by numbering the paragraphs only with a single digit.

Lisa:*Introductory sentence*

A QS text can contribute to the text processing of the reader if there would be an explanation of the different use of the angle brackets in the summary and the main text. Instead of using angle brackets, a QS text could also contain bullet lines, because these are often used in their study books.

Support the information search

If the pages of the QS text would be numbered Lisa, could also use the search function Ctrl+G to find particular pages. Furthermore it would be helpful if the end of each page were marked. Such a marker enhances the structure of a text and the reader has a better idea of where he is on the page.

Using titles

Additionally Lisa recommended using the sentences of the summary also as a heading for the paragraphs in the text. This means that sentence 1 } should also be stand above paragraph {1 as a title. Then she quickly knows the global content of each paragraph before she starts reading it. Otherwise she always has to go back to the summary in order to reread what each paragraph is about.

4) Does the use of QuikScan influence text processing of blind and visually impaired individuals?

After each participant gave feedback on a QS text they read, parts of their own study texts were rewritten, by the researcher, in QS format that includes their individual suggestions. See Appendix B.

Nick

Provides an overview

Had by reading the QS summary a better impression about the content of the text. The summary provides him with sufficient information about the text content.

Supporting information search

Additionally the QS summary makes it easier for him to search for information because he can, by reading the summary, decide in which paragraph he has to search. This makes his usually ineffective searching procedure more effective.

Helps with writing a summary

Another benefit of the QS format is that it helps Nick in writing his own summary. The QS summary is a good outline of the text essence and thus he better knows what information his own summary should contain.

Provides structure

Because the summary is placed in a textbox with yellow background, it is easier for the participant to get a grip on the text structure.

Although the QS text supported text processing of Nick in several ways, the QS text has, according to him still some shortcomings.

Complex sentences

The sentences of the summary are too abstract for him. He prefers that the sentences provide more and more detailed information about each paragraph. According to Nick the summary is

vague and it gives only a general description of the paragraphs content. This is why the summary does not support his text comprehension. It would help if the summary contains the difficult words named in the main text.

Provides not enough information

Furthermore, if the summary was more detailed, he would not have to read a text more than once. Usually he reads a text three to four times, but with a more detailed summary this could be reduced, and he would save more time in text processing. A more detailed summary would also help Nick in learning his study texts because he could read back in a selective way particular paragraphs that he still not understands or that he still has to learn.

Finally Nick noted that it would help for learning if not only the numbers are bold but also important words and terms.

Damian:

Provides structure and overview

According to Damian the QS layout is perfect. The layout is clear and the summary consists of short but explicit sentences that give him a compact overview of the text content. It is easy and pleasant for him to read the text with the screen reader because he can take in the text content quickly.

Because of the summary at the beginning of the document, he does not have to read back as much as normally because he already has a good overview of the text structure and its content. The summary is already doing a lot of work for him by providing him with an overview of the text structure and content through which his text comprehension improves. Following his request, I added a transitional phrase between the QS summary and the main text that provides him with valuable information about the text and his position in the document.

Supports the reading behavior

Because of the compact, short and clear text composition, he has to read the text less often than normally because he can concentrate on the text content while reading the text for the first time. Usually Damian is reading his study texts several times, but by using the QS text he no longer has to read it as often because he is prepared for the text structure and content. Additionally he gets less tired from reading his study text because he has spent less energy and time in processing the text due to the given structure.

Helps with writing a summary

The QS text also helps Damian when writing his own summary. The QS summary itself is, according to him already sufficient, which means that he does not have to write his own summaries anymore. However, he would sometimes add additional information such as details to ensure that he can use this summary to learn for a test. Although he is learning with a summary, Damian will still use the main study text when learning for tests.

Supports the information search

Because the summary as well the main text consists of numbered sentences/paragraphs, Damian would use these numbers when searching with the search function instead of searching with words or sentences. This can make the search process easier.

Lynn:*Supports the information search*

The QS summary gives her a quick overview of the text content and it supports locating specific information. The search of specific information is faster because of the numbered sentences in the summary, which refer to a paragraph in the text.

Because the summary contains short but clear sentences, it can be effectively used as an aid in finding out the text essence. If the sentences were longer, there is a big chance that the summary would repeat too much information but, according to Lynn, this would help in text comprehension. According her it is an advantage that the summary contains broad sentences that do not give specific information.

Enables selective reading

Lynn can process texts more efficiently because she does not have to read the whole text to get a general understanding of the content, and it takes less effort to find particular information. This makes it possible for her to process texts more efficiently while not getting fatigued.

Helps with writing a summary

Furthermore, the QS summaries support Lynn in writing her own summaries. Because she wants to read a study text only once, she writes comprehensive summaries. Usually when she is reading a study text, she does not know which information it contains and where the information is placed. Now, when processing a QS text, Lynn can adapt her summary, which means that she does not have to write down all the information but only details. With a QS text she can quickly decide which information is important and which not. If she misses some

information in her summary, Lynn can easily read back the specific paragraph by using the summary.

A personal advantage for Lynn of the QS format is that she can process texts like before when she did not have the visual impairment. This means that she can read a text without simultaneously writing a summary of what she reads and she can start making a summary when she has to learn the text.

Zoë:

Supporting the information search

According to Zoë the QS text makes finding information easier because of the clear structure and the use of numbers. Additionally the text is easier to read for her because it is structured. The clear structure of the summary also makes finding information easier for her, because she knows where she can find particular information.

Supports the reading behavior

Because the summary summarizes the important information in a short but clear way, she does not have to read the study text as much as usual. Therefore it is easier for her to learn the study material. Compared with her normal study texts, the QS text is more structured, compact, and accessible. This also enables Zoë to keep her concentration while reading without quickly losing attention.

Helps with writing a summary

Furthermore, the QS summary can assist Zoë in writing her own summary of the text. First, she will read the study text and the summary that already is given. After that, she will read the QS summary and, in combination with the book, write her own summary.

All in all, she believes that the QS format is a valuable and useful device.

Emma:

Supporting the information search

A QS text helps Emma to find particular information because she can use the numbered sentences in the summary. A QuikScan text also provides more structure through the numbered paragraphs. Therefore she can find particular information, compared to normal texts, faster and with less effort.

Usually her study books also contain summaries but these are without numbered sentences.

Enables selective reading

Because of the numbered sentences in the summary, Emma knows what the text contains without reading the whole text and it is possible to effectively select the important paragraphs. This makes it possible to skip unimportant or already-read paragraphs and it makes the whole text more accessible for the reader by providing more navigational control.

Provides an overview

The summary itself attracts the attention of Emma because it provides clarity over the text content. Furthermore it is a fast way of getting to know the text essence without reading the whole text. Because the QS summary is not about the whole chapter but summarizes parts of the study text, it is more effective in finding information and getting an overview of the text content.

Thomas:

Provides structure and an overview

Because of the structured summary, he quickly gets a good overview of the text content and therefore also knows what the text is about. Before reading the main study text, he is already prepared through the QS summary, which makes it easier for him to get the gist of the text. Normally he has to find the gist by himself, which is more difficult.

Supports the information search

The numbered sentences in the QS summary and the numbered paragraphs in the main text help him to orient within the text document. Furthermore it is easier for him to find particular information because he can use the search function to search by numbers, which means that he does not have to think about possible search terms.

Supports the reading behavior

Thomas also indicated that he could read the QS text more efficiently by recognizing quicker which information is important and which is not. Additionally he has to read a text less often because the summary is already giving him a good overview of the text structure and content, through which he can concentrate more on the content itself. Since the content of each paragraph is already mentioned in the summary he can absorb the content faster. Therefore he

must concentrate less while reading because the summary has already done a lot of work for him.

Enables selective reading

When reading a QS text, Thomas can easily and quickly scroll through the text document (without losing orientation), and does not have to start reading from the beginning, because he can use the numbered paragraphs as a guideline.

Helps with learning

Because the QS summary had a good information density, he could use it when learning. By reading the summary, the reader already knows the essence of each paragraph, which is a good tool for learning

All in all Thomas states that the QS format is a good solution for the problems and needs that blind and visually impaired readers have.

Esmeé:

Provides an overview

Esmeé gets a good overview of the summary, which facilitates the reading of the text. Because the text starts with the QS summary, she already knows what kind of information each paragraph contains, which provides clarity to her.

Supports the information search

Because the QS layout is clear and well ordered, she can search faster and easier for particular information by using the numbers. Furthermore, she has a better idea of where she can find particular information. She does not have to read the whole text back in order to find what she was looking for, which saves time and effort.

Enables selective reading

Usually Esmeé had to read a study text several times when learning for a test. With the QS text she believes that she does not have to read the text as often. QS simplifies selective reading because one can easily skip less important information and reread the important or still-difficult information. Therefore, Esmeé can save time while reading, which also makes it less likely that she is losing her concentration quickly.

Helps with learning

Because the QS summary already summarizes all the important information, Esmeé can use this summary as a guideline when writing her own summary but especially when learning the

text for a test. It is easier to determine which information her own summary should include and which information she has to know anyway.

All in all, Esmeé prefers the QS format above her normal study texts. The numbers used in the summary and in the main text make the QS text better structured and more accessible. And she hopes that in the future, all her study texts are written that way because it saves her a lot of searching.

Lisa:

Provides an overview

Lisa likes the QS summary because it provides her with a good overview of the text structure and text content. Furthermore Lisa can concentrate better when reading because the QS text is divided into several short, numbered paragraphs.

Enables selective reading

Because the sentences from the summary refer to the paragraphs in the main text, it is possible to read selectively by skipping unimportant or already read information.

Helps with writing a summary

By using the QS summary as a guideline, Lisa can write more briefly and concisely. Furthermore she can copy the sentences from the summary in her own summary to add some more information. But according to Lisa, it is in fact not necessary to write her own summary because the QS summary is sufficient.

Supports the information search

Usually the information search is more complicated for Lisa because she has to remember a search term or sometimes she has to read back the whole text. Now, with the QS text she can read the summary to determine in which paragraph the particular information was.

Supports the reading behavior

An introductory sentence was added by the researcher, to explain the QS format. This helped Lisa use the QS text properly. She knows what she can expect, which moderates her reading behavior. Therefore, Lisa has to read the text less often than usually, because she saves times finding particular information. And she already knows the structure and content of the text by reading the summary at the beginning of the text.

Conclusion and Discussion

The present study indicates that QuikScan contributes to text processing by blind and visually impaired individuals. Although the study was carried out with blind and visually impaired individuals who all have different backgrounds, impairments, and disabilities and who also use different screen readers (JAWS and SuperNova), every participant confirmed the value of QS in text processing. To increase the value of QS, individual adjustments can be made such colors, subtitles, and introductory sentences.

When applying QS texts by blind individuals, the QS summary should not be placed in a box because this can (by less skilled screen readers users) cause navigational problems. Background colors such as grey or yellow should not be used because they add no value. However numbers and titles should be written in a bold type because some blind individuals who use the Refreshable Braille reading line can recognize the bold type, which provides them with valuable information about the text.

When applying QS texts by visually impaired individuals, in contrast to the blind readers, the QS summary should be, placed in a box, because this provides them with more structure. Furthermore the box and the numbers in front of the sentences and paragraphs should be presented on a bright background color such as yellow which is easy to recognize for visually impaired readers. Color will help them in identifying the QS structure.

On the following pages the conclusions of each research question are stated.

Research question 1: “How do blind and visually impaired individual process texts?”

Reading behavior

The results of the first research question show that blind and visually impaired students process their texts mostly in the same way, by reading the whole document without skipping anything. Because the students have to read the texts, they do not have the choice like Sara, whether or not to read them. The students have to read, understand, and remember texts to pass the exams. Sara often has the choice, whether or not to read a text, and her knowledge about the texts will not be tested later on. This means that there is a difference in approach regarding text processing between blind and visually impaired students and non-students.

Navigation

Those screen reader users who applied the speech function of their screen readers (independently of whether they used JAWS or SuperNova) always used the arrow keys of their keyboard in order to navigate within the document. Most of them determined by using the arrows key which sentences or words the screen reader had to read out aloud and did not let the screen reader, read out by itself.

Some of them also used a Braille reading line in combination with the speech function of the screen reader. The Braille reading line enables them to read the text along with the screen reader, which ensures better text comprehension.

Those screen reader users who applied the magnification function of the screen readers navigated with the computer mouse to scroll through the text document in order to read the entire text for themselves.

Information search

The computer search functions like Ctrl+F and Ctrl+G are used by most of the participants when searching for information. The other participants do not use such search functions because it is too complicated for them and/or they do not know which search term they could use in order to find the sought information. Therefore they will read back the whole document or parts of it in the hope of finding the information quickly.

Writing a own summary

Most of the participants write their own summaries when reading a study text. These summaries are a shorter representation of the original study text and contain mainly the important or difficult parts of the study text. The summaries are written in a separate word document and are later on used when learning for the test.

However, some of the participants do not write summaries when reading study texts, because their books already contain a summary at the end of each chapter (which is not the case for every student). For them, these summaries are sufficient when learning.

All in all, text processing in blind and visual impaired individuals takes more time and effort than that of sighted individuals. The participants need more time to get an overview of the text structure and the text content. When reading texts, they have to read the whole text in order to get an impression of the content. Sighted readers, however can scroll through a

digital text document and quickly read some sentences without losing the text structure or the orientation.

Research question 2: “What problems do blind and visually impaired individuals experience when reading texts with a screen reader?”

Information search

When the participants were asked what difficulties and problems they experience while reading, most of them indicated the search for information. Because they cannot scan the text file, looking for a specific word or sentence the search for information is a barrier. Although searching for information in a text file is quite complicated for the participants, some, like Thomas, can use the computer search functions quickly and efficiently.

Others do not use search functions in order to search for information because they either do not know any search term that they can use or they were not successful in using it. In these cases, the participants have to spend a lot of time rereading the entire document or some parts of it in the hope that they will find the sought-for information quickly. Those who can remember the global content structure have an advantage in the search.

Most of the participants described themselves inefficient in searching for information, because often they have to spend a lot of time searching for something when they do not know where it could be. Additionally it is pointed out that they do not always know what they are looking for. For example, they might remember that the text said something about different types of communication, but they do not know a specific term they could use for searching.

Overview and structure of the text

The fact that all of the participants are lacking the overview of a text also has a negative impact on the information search. To get an overview of the text, blind and visually impaired readers cannot quickly scroll through the document and screen some parts of it. They have to read the text in a linear way in order to understand the content and the connections among the sentences and paragraphs. In order to get an impression of the text structure, they can use titles and subtitles of the texts.

Especially in texts that contain long paragraphs, the information search gets difficult even when the search function is used, because the participant still has to identify the right match between the other search results.

Writing an own summary

Some participants have, besides their visual impairment, other limitations that can hinder them in reading, understanding, and writing texts. When writing a summary, some participants have difficulties in writing well-written texts, and they just copy and paste passages of their original study text into their own summary.

Text layout and content

The layout of their study texts is not always adjusted properly for a screen reader user. Some participants pointed out that elements such as bullet points do not add value to their text processing. The screen reader user must first read each word or element that the text contains in order to decide whether it is important or not. Most participants preferred a clear layout that only consists of valuable elements that can enhance their reading comprehension.

Concentration and tired eyes

When reading digital text documents, visually impaired readers suffer easily from the display light of the computer. This is why they increase the contrast or dim the light of their displays. Moreover the mechanical sound of JAWS and SuperNova screen reader voices have a negative impact on the listening ease, which is also contributing to a decrease in concentration.

Except for one participant, all participants read not only difficult and important parts several times, but also the whole text in order to learn it. This is time-consuming and costs a lot of effort/concentration. Although most of them make use of their own summary or a summary given in a text, they still rely mainly on the whole text. Most of the participants did not encounter big technical problems when using a screen reader, but it is shown that a lack of technical skill can be a barrier when processing texts.

Research question 3 “Which important aspects of QuikScan can contribute to text processing by blind and visually impaired readers?”

The participants suggested several aspects of the QS that can contribute to their text processing.

Providing structure and overview

The summary at the beginning of the document provides blind and visually impaired readers with a quick and compact overview of the text content and its structure. Because the sentences

in the summary are numbered and also refer to paragraphs in the main text (which are numbered in the same way), QS gives the reader more control when reading.

Searching for information

The QS summary and the numbered paragraphs support the information search of the reader. The reader can quickly read the summary in order to decide which paragraph the sought-after information includes. Furthermore they do not have to remember important paragraphs. Additionally QS texts can be used in combination with the search functions of the computer. The reader can search by number instead of search terms.

Selective reading

Because QS texts are divided in smaller, numbered paragraphs the reader is enabled to read the paragraphs of the text in a random order without losing their orientation. Furthermore unimportant information can be easily skipped without missing important information, which means that the participants do not have to (re)read whole paragraphs in order to find particular information. Usually blind and visually impaired readers have to read in a linear manner, which makes skipping information/text difficult. QS can enable blind and visually impaired readers to read in a non-linear and selective way through the use of numbers which provide the reader with more control.

Shortcomings of the QS

When reading a QS text for the first time, the participants noted some shortcomings of QS. For example, Nick missed some bright colors in the text that could make the layout more visible for him. Because he is reading with the enlargement function of his screen reader, he can notice bright colors such as yellow and could benefit from it.

Others stated that they would like an introductory sentence or a kind of a manual in which the layout (e.g. numbers, angle brackets) is explained and in which additional information is given such as number of pages and words/sentences. Still others on the other hand do not need an introductory sentence, but would like a transitional phrase between the QS summary and the main text.

Research question 4 “How does the use of QuikScan influence text processing of blind and visually impaired readers?”

As already revealed with the third research question, blind and visually impaired readers text processing can be enhanced in various ways by QS.

A text written in the QS format supports the reading behavior by making it more efficient as well as improving the information search. The QS summary does not only provide blind and visually impaired readers with a good overview of the text structure and its content but it can also be used as a guideline when writing their own summary. For some participants the QS summary is even a replacement of self-written summary.

Due to its clear and user-friendly layout, QS enables blind and visually impaired readers to read texts in a selective way, which is a new and different way of text processing. Usually blind and visually impaired readers have to read in a selective way, which is time consuming. Now, blind and visually impaired readers do not have to read in a linear way but can also skip within the document.

All in all, every single participant of this study confirmed that the QS format is a valuable device that should be implemented in the education of blind and visually impaired peoples.

Limitations and recommendations for future research

Because this is a qualitative study, no statistical data was used to confirm the advantages of QuikScan. Furthermore, the participants, except for the pilot study, are students that learn in the same classrooms and therefore can share their reading strategies in ways that other visually impaired readers cannot do. Follow-up research could be done with non-students in order to explore whether the same advantages of QS are found in this group. Quantitative research could also entail more results regarding the advantages of QS texts by using more participants and doing specific measurements. Furthermore research could be done without instructing the participants beforehand on the QS layout.

There are also some limitations regarding QS itself. Before QS texts can be applied in research or, more important, in practice someone has to rewrite normal texts into QS texts. This requires a knowledge of QS and some knowledge of the subject matter (in order to know what ideas to summarize, etc.) (Zhou & Farkas, 2010).

Furthermore, possible bias could have arisen in during the meetings with the participants. Although the participants are asked to give their own, honest opinion, there

might be a chance, that the participants only gave positive feedback regarding the QS texts in order to help the researcher.

Follow up research could investigate the efficiency of QS with reference to theoretical frameworks about reading processes in order to explain on another level the efficiency of QS.

References

- Vision2020. (2007). *Nieuw rapport over omvang van blindheid en slechtziendheid in Nederland*. Laatste raadpleging: 30-01-2011, <http://www.vision2020.nl/nieuws.html#InZicht>.
- van der Meij, H., van der Meij, J. (2012). Improving text recall with multiple summaries. *British Journal of Educational Psychology*, 82, 257-269.
- van der Meij, H., van der Meij, J., & Farkas, D.K. (2013). QuikScan formatting as a means to improve text recall. *Journal of Documentation*, 69 (1), 81-97.
- Vision2020. (2007). *Nieuw rapport over omvang van blindheid en slechtziendheid in Nederland*. Laatste raadpleging: 30-01-2011, <http://www.vision2020.nl/nieuws.html#InZicht>
- Weiss, L.A. (2012). *Improving texts with multiple summaries by aiding readers to build a text model* (Master's thesis). University of Twente, The Netherlands.
- Zhou, Q. & Farkas, D.K. (2010). QuikScan: Formatting documents for better comprehension and navigation, *Technical Communication*, 57 (2), 197-209.
- Zhou, Q. (2008). *QuikScan: Facilitating Document Use Through Innovative Formatting* (Doctoral dissertation). University of Washington, The United States.

Appendix

A) Personal characteristics of the participants

Participant	Age	Education level	Screen reader	Blindness	Blindness since
Nick	23	Secondary vocational	SuperNova, magnification	Some vision	2010
Damian	31	Secondary vocational	SuperNova, Braille reading line	Almost total	2000
Lynn	34	University	SuperNova, magnification	Some vision	2011
Zoë	20	Secondary vocational	SuperNova, Braille reading line	Almost total	birth
Emma	19	Secondary vocational	SuperNova, Braille reading line	Some vision	birth
Thomas	20	Secondary vocational	JAWS, Braille reading line	Total	birth
Esmeé	20	Secondary vocational	SuperNova, Braille reading line, magnification	Some vision	2010
Lisa	19	Secondary vocational	Braille reading line (SuperNova)	Total	birth
Sara	-	Teacher	JAWS, Braille reading line	Total	-

On the following pages can be found both the original study text used by each participant and a redesigned QS text created by the researcher following each participant's suggestions.

B) Study text Nick

Verlies van toonhoogte

Geluid verschilt voor wat betreft de toonhoogte. De toonhoogte noemen we ook wel de frequentie en drukken we uit in hertz (Hz). Vooral het verlies van hoge tonen komt veel voor. Bij slechthorendheid op oudere leeftijd is meestal sprake van het wegvallen van de hoge tonen. Daarnaast komen er ook vormen voor waarbij vooral de lage tonen wegvallen.

Ouderdomsslechthorendheid is een stoornis van het binnenoor en/of de gehoorzenuw die alleen bij oude mensen voorkomt. Hoe dit ontstaat, is niet bekend. Vermoedelijk speelt aderverkalking een rol maar zeker is dit niet. Ouderdomsslechthorendheid kan ook niet verholpen worden. Wel kan men er met hulpmiddelen als een hoorapparaat goed mee leren leven. Een hoorapparaat biedt echter niet altijd uitkomst. Een hoorapparaat versterkt niet alleen de directe geluiden maar ook de omgevingsgeluiden. Als er veel geluiden door elkaar zijn, dan zal het moeilijk zijn om een gesprek met iemand te voeren of de gesprekken te kunnen volgen.

Taalontwikkeling

Het moment waarop de auditieve stoornis is ontstaan, is van belang voor het aanleren van taal. Wordt iemand doof nadat hij zich een taal heeft eigen gemaakt, dan is de communicatie een veel minder groot probleem dan wanneer dit niet het geval is. Kinderen die slechthorend zijn, leren veel gemakkelijker gesproken taal en zijn minder afhankelijk van gebarentaal dan dove kinderen. Toch is het voor hen ook moeilijk om deel te nemen aan het sociale leven.

Kinderen die doof zijn geworden vóóordat ze enige vorm van taal ontwikkeld hebben, noemen we prélinguaal doof. Voor deze prélinguaal dove kinderen is het leren spreken erg problematisch. Het kind hoort zelfs de eigen stem niet. Slechts een klein aantal doof geboren kinderen ontwikkelt een aardig taalgebruik. Het spreken is vaak erg monotoon. Het merendeel kan zich echter prima verstaanbaar maken door middel van gebarentaal. Helaas geldt deze verstaanbaarheid voor doven onder elkaar en blijft de communicatie met niet-doven problematisch.

Alhoewel de meningen verdeeld zijn, kiezen steeds meer instanties die betrokken zijn bij kinderen met een auditieve beperking voor het aanleren van gebarentaal met daarnaast het gebruik van taal als ondersteuning. Deze aanpak noemen we ook wel totale communicatie. Totale communicatie omvat alle middelen die de communicatie tussen horenden en doven of slechthorenden of tussen doven en slechthorenden onderling verbeteren. Voorbeelden zijn gebarentaal, liplezen, blokletters in de hand schrijven, pictogrammen, schrijven, tekenen en vingerspelling.

Kinderen met een auditieve beperking kunnen leren lezen door gebruik te maken van pictogrammen (eenvoudige afbeeldingen). De methode is oorspronkelijk voor zeer moeilijk lerende kinderen ontworpen maar wordt nu algemener toegepast. Kinderen leren

pictogrammen verwoorden en begrijpen. Ze leren dat ze van links naar rechts moeten lezen en dat ze bovenaan een bladzijde moeten beginnen en van daaruit naar beneden moeten gaan. Geleidelijk wordt de overgang naar gewone letters gemaakt zodat zij op den duur normaal schrift kunnen lezen.

Sociaal-affectieve ontwikkeling

Taal is niet alleen een belangrijk communicatiemiddel, maar door middel van taal, en met name door de intonatie, brengen we ook emoties over. Deze nuances worden door mensen met een auditieve beperking geheel of gedeeltelijk gemist. We zien bij hen meer zwart-wit gevoelens. Ze zijn of heel blij of heel verdrietig; er zitten minder nuances in.

Taal is een belangrijk contactmiddel. Zeker gesprekken in groepsverband zijn voor mensen met een auditieve beperking niet of nauwelijks te volgen. Dit leidt tot een achterstand op het gebied van sociale vaardigheden en de dreiging van sociaal isolement. Een bekende uitspraak luidt: 'iemand met een visuele beperking is afgesloten van dingen, iemand met een auditieve beperking is afgesloten van mensen'.

Door de aard van de beperking en de invloed ervan op de communicatie tussen mensen onderling, ondervinden mensen met een auditieve beperking meer problemen op sociaal en maatschappelijk terrein dan horende leeftijdsgenoten.

Mensen met een auditieve beperking hebben voor een aantal uren per jaar recht op een tolk. De uren worden onderverdeeld in uren voor 'leven' (30 uur in de normale leefsituatie), 'werken' en 'onderwijs'. Op deze manier kan een tolk ingezet worden bij bijvoorbeeld trouwerijen, ouderavonden of begrafenissen, op het werk voor functioneringsgesprekken, vergaderingen, bijscholingen.

C) QS Nick

Na een korte samenvatting bestaande uit tien zinnen, volgt de studietekst.

Samenvatting:

- 1) Bij gehoorverlies horen mensen lage of hoge tonen niet meer.
- 2) Gehoorverlies als gevolg van ouderdom is onomkeerbaar. Een gehoorapparaat kan helpen, maar soms verstoren omgevingsgeluiden de gesprekken.
- 3) Taalontwikkeling wordt het meest belemmerd als het plaatsvindt voordat iemand zich een taal eigen heeft gemaakt
- 4) Vooral kinderen die doof zijn geworden voordat enige taalontwikkeling heeft plaatsgevonden worden belemmerd in hun verbale communicatie. Vaak is gebarentaal de oplossing.
- 5) Sommige instanties zijn van mening dat totale communicatie de taalontwikkeling bij auditief beperkten zal verbeteren.
- 6) Pictogrammen zijn eenvoudige afbeeldingen en kunnen de taalontwikkeling met kinderen met een auditieve beperking steunen.
- 7) Mensen met een auditieve beperking hebben een andere sociaal-affectieve ontwikkeling.
- 8) Gesprekken in groepsverband zijn voor auditief beperkten niet of nauwelijks te volgen wat hun sociaal-affectieve ontwikkeling beïnvloed.
- 9) Mensen met een auditieve beperking hebben recht op een tolk die ingezet kan worden bij verschillende sociale aangelegenheden.

1 Verlies van toonhoogte

Geluid verschilt voor wat betreft de toonhoogte. De toonhoogte noemen we ook wel de frequentie en drukken we uit in hertz (Hz). Vooral het verlies van hoge tonen komt veel voor. Bij slechthorendheid op oudere leeftijd is meestal sprake van het wegvallen van de hoge tonen. Daarnaast komen er ook vormen voor waarbij vooral de lage tonen wegvallen.

2 Ouderdomsslechthorendheid is een stoornis van het binnenoer en/of de gehoorzenuw die alleen bij oude mensen voorkomt. Hoe dit ontstaat, is niet bekend. Vermoedelijk speelt aderverkalking een rol maar zeker is dit niet. Ouderdomsslechthorendheid kan ook niet verholpen worden. Wel kan men er met hulpmiddelen als een hoorapparaat goed mee leren leven. Een hoorapparaat biedt echter niet altijd uitkomst. Een hoorapparaat versterkt niet

alleen de directe geluiden maar ook de omgevingsgeluiden. Als er veel geluiden door elkaar zijn, dan zal het moeilijk zijn om een gesprek met iemand te voeren of de gesprekken te kunnen volgen.

(3) Taalontwikkeling

Het moment waarop de auditieve stoornis is ontstaan, is van belang voor het aanleren van taal. Wordt iemand doof nadat hij zich een taal heeft eigen gemaakt, dan is de communicatie een veel minder groot probleem dan wanneer dit niet het geval is. Kinderen die slechthorend zijn, leren veel gemakkelijker gesproken taal en zijn minder afhankelijk van gebarentaal dan dove kinderen. Toch is het voor hen ook moeilijk om deel te nemen aan het sociale leven.

(4) Kinderen die doof zijn geworden vóórdát ze enige vorm van taal ontwikkeld hebben, noemen we prélinguaal doof. Voor deze prélinguaal dove kinderen is het leren spreken erg problematisch. Het kind hoort zelfs de eigen stem niet. Slechts een klein aantal doof geboren kinderen ontwikkelt een aardig taalgebruik. Het spreken is vaak erg monotoon. Het merendeel kan zich echter prima verstaanbaar maken door middel van gebarentaal. Helaas geldt deze verstaanbaarheid voor doven onder elkaar en blijft de communicatie met niet-doven problematisch.

(5) Alhoewel de meningen verdeeld zijn, kiezen steeds meer instanties die betrokken zijn bij kinderen met een auditieve beperking voor het aanleren van gebarentaal met daarnaast het gebruik van taal als ondersteuning. Deze aanpak noemen we ook wel totale communicatie. Totale communicatie omvat alle middelen die de communicatie tussen horenden en doven of slechthorenden of tussen doven en slechthorenden onderling verbeteren. Voorbeelden zijn gebarentaal, liplezen, blokletters in de hand schrijven, pictogrammen, schrijven, tekenen en vingerspelling.

(6) Kinderen met een auditieve beperking kunnen leren lezen door gebruik te maken van pictogrammen (eenvoudige afbeeldingen). De methode is oorspronkelijk voor zeer moeilijk lerende kinderen ontworpen maar wordt nu algemener toegepast. Kinderen leren pictogrammen verwoorden en begrijpen. Ze leren dat ze van links naar rechts moeten lezen en dat ze bovenaan een bladzijde moeten beginnen en van daaruit naar beneden moeten gaan. Geleidelijk wordt de overgang naar gewone letters gemaakt zodat zij op den duur normaal schrift kunnen lezen.

(7) Sociaal-affectieve ontwikkeling

Taal is niet alleen een belangrijk communicatiemiddel, maar door middel van taal, en met name door de intonatie, brengen we ook emoties over. Deze nuances worden door mensen met een auditieve beperking geheel of gedeeltelijk gemist. We zien bij hen meer zwart-wit gevoelens. Ze zijn of heel blij of heel verdrietig; er zitten minder nuances in.

(8) Taal is een belangrijk contactmiddel. Zeker gesprekken in groepsverband zijn voor mensen met een auditieve beperking niet of nauwelijks te volgen. Dit leidt tot een achterstand op het gebied van sociale vaardigheden en de dreiging van sociaal isolement. Een bekende uitspraak luidt: 'iemand met een visuele beperking is afgesloten van dingen, iemand met een auditieve beperking is afgesloten van mensen'. Door de aard van de beperking en de invloed ervan op de communicatie tussen mensen onderling, ondervinden

mensen met een auditieve beperking meer problemen op sociaal en maatschappelijk terrein dan horende leeftijdsgenoten.

9 Mensen met een auditieve beperking hebben voor een aantal uren per jaar recht op een tolk. De uren worden onderverdeeld in uren voor 'leven' (30 uur in de normale leefsituatie), 'werken' en 'onderwijs'. Op deze manier kan een tolk ingezet worden bij bijvoorbeeld trouwerijen, ouderavonden of begrafeningen, op het werk voor functioneringsgesprekken, vergaderingen, bijscholing.

D) Study text Damian

5.5.1 Eigendom

Absolute rechten

- Enkel op een **zaak**
- **Eigendom**
- Erfdienstbaarheid
- Erfpacht
- Opstal
- Appartementsrecht

- Zowel op **zaak** als op **vermogensrecht**
- Vruchtgebruik
- Pand
- Hypotheek

Eigendom - Drie inbreuken op eigendomsrecht

'Eigendom is het meest omvattende recht dat een persoon op een zaak kan hebben', aldus art. 1 van boek 5 BW. Deze constatering zal waarschijnlijk weinigen verbazen. De term 'eigendom' is maatschappelijk ingeburgerd; we zijn eigenaar van een huis, een auto, een surfplank, een winkel en noem maar op. Toch reikt het eigendomsrecht minder ver dan we ons doorgaans realiseren. Als we de eigendom hebben van een zaak, zijn we snel geneigd te denken dat we daarmee altijd alles kunnen doen wat we willen. Nu is dat ook vaak het geval. Als ik me de laatste cd van Anouk voor € 22 aanschaf, heb ik de bevoegdheid om deze mee te nemen en thuis grijs te draaien (voor zover dat nog kan). Niets weerhoudt mij er echter van, de cd voor het oog van de verkoper in tweeën te breken. Zodra ik eigenaar ben, maakt niemand me iets. Niettemin lezen we in lid 2 van hetzelfde art. 1: Het staat de eigenaar met uitsluiting van een ieder vrij van de zaak gebruik te maken, *mits dit gebruik niet strijdt met de rechten van anderen en de op wettelijke voorschriften en regels van ongeschreven recht gegronde beperkingen daarbij in acht worden genomen*. Hier worden drie categorieën genoemd die inbreuk kunnen maken op de bevoegdheden van een eigenaar. In figuur 5.5 is dit schematisch weergegeven.

Onderschrift: Figuur 5.5 Inbreuk op eigendomsrecht

Inbreuk op eigendomsrecht

- Rechten van anderen
- Wettelijke voorschriften
- Regels van ongeschreven recht

1 Rechten van anderen

In de eerste plaats worden rechten van anderen genoemd. Als ik mijn huis aan iemand verhuur, betekent dit dat ik niet zomaar mijn huis meer in kan. Ik zal rekening hebben te houden met de bevoegdheden van de huurder. Bij deze categorie zal het vaak zo zijn dat de eigenaar die beperkingen *zelf* tot stand heeft gebracht.

2 Wettelijke voorschriften

Dit ligt anders bij de tweede categorie, die van de wettelijke voorschriften. De wet die wel de meest rigoureuze inbreuk op het eigendomsrecht maakt is de Onteigeningswet. Als de plaatselijke overheid ter realisering van doeleinden

bladzijde 167

van algemeen belang (zoals het aanleggen van een rondweg) een stuk grond nodig heeft dat eigendom is van een particulier, dan kan deze grond zo nodig tegen zijn zin worden onteigend. Weliswaar tegen reële schadevergoeding, maar toch. Daarnaast zijn er wetten die in vergelijking met de Onteigeningswet minder vergaande inbreuken plegen op eigendomsrechten van burgers, hoewel deze niet gering kunnen zijn. Op grond van de Wet op de Ruimtelijke Ordening bijvoorbeeld maken plaatselijke overheden bestemmingsplannen, waarin gedetailleerd staat aangegeven welke bestemming de gemeentelijke gronden binnen en buiten de bebouwde kom hebben. Als burger heeft men wel inspraak bij de vaststelling van deze plannen, maar staan deze eenmaal vast dan is men daaraan ook als eigenaar met handen en voeten gebonden. De Woningwet legt eveneens (om nog een voorbeeld te noemen) aanmerkelijke beperkingen aan eigenaren op: voor een dakkapel op eigen huis moet als aan bepaalde voorwaarden is voldaan, een vergunning worden aangevraagd.

3 Regels van ongeschreven recht

Wat betreft de derde categorie - regels van ongeschreven recht - moet men denken aan de situatie dat men via de uitoefening van eigendomsrechten een onrechtmatige daad kan plegen jegens een ander. Dat lijkt frappant: ik maak gebruik van mijn eigendom en juist daardoor bega ik een onrechtmatige daad. Hoe dan? Doorgaans worden twee 'leerstukken' onderscheiden: hinder en misbruik van eigendomsrecht.

E) QS Damian

Eigendom

Samenvatting:

- 1 Hoewel het eigendomsrecht heel omvattend is zijn er drie categorieën die inbreuk maken op dit recht.
- 2 De drie inbreuken op het eigendomsrecht zijn: rechten van anderen, wettelijke voorschriften en regels van ongeschreven recht.
- 3 Door de rechten van anderen te waarborgen legt de eigenaar zich de beperkingen zelf op.
- 4 Wettelijke voorschriften zoals de Onteigeningswet worden van buitenaf, dus bijvoorbeeld van de overheid aan de eigenaar opgelegd.
- 5 Regels van ongeschreven wet kunnen ervoor zorgen dat de eigenaar een onrechtmatige daad kan plegen door gebruik te maken van zijn eigendomsrecht.

Dat was de samenvatting. De volgende tekst bevat 58 zinnen en is 1 pagina lang.

Eigendom - Drie inbreuken op eigendomsrecht

1 'Eigendom is het meest omvattende recht dat een persoon op een zaak kan hebben', aldus art. 1 van boek 5 BW. Deze constatering zal waarschijnlijk weinigen verbazen. De term 'eigendom' is maatschappelijk ingeburgerd; we zijn eigenaar van een huis, een auto, een surfplank, een winkel en noem maar op. Toch reikt het eigendomsrecht minder ver dan we ons doorgaans realiseren. Als we de eigendom hebben van een zaak, zijn we snel geneigd te denken dat we daarmee altijd alles kunnen doen wat we willen. Nu is dat ook vaak het geval.

Als ik me de laatste cd van Anouk voor € 22 aanschaf, heb ik de bevoegdheid om deze mee te nemen en thuis grijs te draaien (voor zover dat nog kan). Niets weerhoudt mij er echter van, de cd voor het oog van de verkoper in tweeën te breken. Zodra ik eigenaar ben, maakt niemand me iets. Niettemin lezen we in lid 2 van hetzelfde art. 1: Het staat de eigenaar met uitsluiting van een ieder vrij van de zaak gebruik te maken, *mits dit gebruik niet strijdt met de rechten van anderen en de op wettelijke voorschriften en regels van ongeschreven recht gegronde beperkingen daarbij in acht worden genomen*. Hier worden drie categorieën genoemd die inbreuk kunnen maken op de bevoegdheden van een eigenaar.

2 Inbreuk op eigendomsrecht

- Rechten van anderen
- Wettelijke voorschriften
- Regels van ongeschreven recht

3 Rechten van anderen

In de eerste plaats worden rechten van anderen genoemd. Als ik mijn huis aan iemand verhuur, betekent dit dat ik niet zomaar mijn huis meer in kan. Ik zal rekening hebben te houden met de bevoegdheden van de huurder. Bij deze categorie zal het vaak zo zijn dat de eigenaar die beperkingen *zelf* tot stand heeft gebracht.

4 Wettelijke voorschriften

Dit ligt anders bij de tweede categorie, die van de wettelijke voorschriften. De wet die wel de meest rigoureuze inbreuk op het eigendomsrecht maakt is de Onteigeningswet. Als de plaatselijke overheid ter realisering van doeleinden van algemeen belang (zoals het aanleggen van een rondweg) een stuk grond nodig heeft dat eigendom is van een particulier, dan kan deze grond zo nodig tegen zijn zin worden onteigend. Weliswaar tegen reële schadevergoeding, maar toch. Daarnaast zijn er wetten die in vergelijking met de Onteigeningswet minder vergaande inbreuken plegen op eigendomsrechten van burgers, hoewel deze niet gering kunnen zijn. Op grond van de Wet op de Ruimtelijke Ordening bijvoorbeeld maken plaatselijke overheden bestemmingsplannen, waarin gedetailleerd staat aangegeven welke bestemming de gemeentelijke gronden binnen en buiten de bebouwde kom hebben. Als burger heeft men wel inspraak bij de vaststelling van deze plannen, maar staan deze eenmaal vast dan is men daaraan ook als eigenaar met handen en voeten gebonden. De Woningwet legt eveneens (om nog een voorbeeld te noemen) aanmerkelijke beperkingen aan eigenaren op: voor een dakkapel op eigen huis moet als aan bepaalde voorwaarden is voldaan, een vergunning worden aangevraagd.

5 Regels van ongeschreven recht

Wat betreft de derde categorie - regels van ongeschreven recht - moet men denken aan de situatie dat men via de uitoefening van eigendomsrechten een onrechtmatige daad kan plegen jegens een ander. Dat lijkt frappant: ik maak gebruik van mijn eigendom en juist daardoor bega ik een onrechtmatige daad. Hoe dan? Doorgaans worden twee 'leerstukken' onderscheiden: hinder en misbruik van eigendomsrecht. We behandelen ze kort.

F) Study text Lynn

bladzijde 254

Een andere publicatie vanuit de levensbeschouwelijke hoek is die van het Nederlands Gesprekscentrum uit 1975 waarin gesteld wordt dat er 'binnen zekere, nader vast te stellen grenzen, ruimte zal moeten zijn voor de toepassing van actieve euthanasie' (Generale Synode der Nederlands Hervormde Kerk, 1975; Nederlands gesprekscentrum, 1975). Pas aan het einde van de jaren zeventig en in de jaren tachtig komt de belangstelling voor palliatieve zorg langzaam op gang en begint men met het oprichten van 'bijna-thuis'-huizen (Sluis, 2001).

Lange tijd bleef het aantal hospices echter beperkt en werd in Nederland gesteld dat de kwaliteit van de palliatieve zorg goed was. Vanuit het buitenland kreeg Nederland echter kritiek en werd het beeld geschetst dat in Nederland euthanasie gemakkelijk kon worden verkregen omdat de kwaliteit van de palliatieve zorg er laag was. Deze kritiek was niet helemaal terecht maar maakte Nederland wel kwetsbaar (The, 2009). De grote doorbraak kwam in 1996 toen koningin Beatrix haar kersttoespraak wijdde aan palliatieve zorg en mevrouw Borst minister van VWS was. De koningin zag er persoonlijk op toe dat er initiatieven werden genomen en dat er financiering kwam voor hospices, terminale zorg en onderzoek naar palliatieve zorg door de onderzoeksorganisatie ZonMw. Een aantal academische ziekenhuizen en medische faculteiten werd in de gelegenheid gesteld palliatieve ondersteuningsteams op te richten. Nederland werd actief lid van de European Association for Palliative Care (EAPC) en mocht in 2003 in Den Haag het Europese congres organiseren. Met de groeiende aandacht voor palliatieve zorg en de toename van voorzieningen hiervoor, groeide ook de noodzaak van specifiek onderwijs en studiemateriaal. In 2002 verscheen er een leerboek over palliatieve zorg waaraan een groot aantal deskundigen met uiteenlopende achtergrond hebben meegewerkt (Spreeuwenberg e.a., 2002).

Gestimuleerd door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) zijn er rond de academische ziekenhuizen in Amsterdam (VU), Groningen, Maastricht, Nijmegen en Rotterdam Centra voor de Ontwikkeling van Palliatieve Zorg (COPZ) ontstaan die vooral hebben bijgedragen aan de vorming van gestructureerde palliatieve zorg. Het doel van deze centra was met nieuwe zorgmodellen (in de vorm van standaarden en richtlijnen) te experimenteren en de vorming van regionale netwerken te bevorderen. Inmiddels hebben de integrale kankercentra de verantwoordelijkheid voor de vorming van netwerken overgenomen en is er structurele financiering voor netwerken gekomen. De netwerken hebben weer subnetwerken rond de natuurlijke subregio's waar huisartsen, thuiszorgorganisaties, ziekenhuizen en verpleeghuizen samenwerken. In deze subregio's worden protocollen opgesteld, afspraken gemaakt over begeleiding en opnamen, scholing en andere vormen van deskundigheidsbevordering georganiseerd en vooral ook samenwerkingsafspraken gemaakt, ook met de organisaties van vrijwilligers (voor meer informatie zie website vereniging Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg, VPTZ). Om er voor te zorgen dat huisartsen gedurende 24 uur de beschikking hebben over het benodigde ondersteuningsmateriaal, inclusief de medicijnen, werden zogeheten 'palliatieve kits' samengesteld en regelingen getroffen om de kwaliteit daarvan te verzekeren. In een palliatieve *kit* of koffer bevinden zich alle

benodigde hulpmiddelen om acute symptomen in de palliatieve terminale fase direct te kunnen behandelen door middel van subcutane medicatietoediening. In een enkele regio, zoals in Maastricht/Heuvelland, kunnen eerste- en tweedelijns hulpverleners een beroep doen op een aan het academisch ziekenhuis verbonden consultatieteam, dat zo nodig de patiënt thuis bezoekt.

bladzijde 255

De zorgverlening vanuit de netwerken wordt aangeduid als netwerkzorg (Kraan e.a. 2009). Een nog zwak punt is dat de (sub)regionale netwerken nog te weinig gebruik maken van elders opgedane kennis, ervaring en *best practices*. De consultatieteams bestaan vaak uit een kernteam van artsen, verpleegkundigen en pastoraal verzorgers met daaromheen een groot aantal specialisten op deelgebieden. De artsen en verpleegkundigen uit het kernteam zijn steeds vaker gespecialiseerd in palliatieve zorg. Veelal hebben ze de opleiding in het buitenland gevolgd. Het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) heeft echter op eigen initiatief een kaderopleiding ingesteld voor huisartsen die zich willen bekwamen in palliatieve zorg en als consulent voor collegae willen optreden.

Palliatieve zorg begint vaak met de intentie thuis te sterven. Daarom zijn huisartsen en verpleegkundigen van de thuiszorg degenen die nauw betrokken zijn bij palliatieve zorg. Helaas maakt de huidige organisatie van veel thuiszorgorganisaties het in de praktijk niet gemakkelijk om de patiënt de zorg te laten geven door een vast, in omvang beperkt team van hulpverleners. Hieruit vloeit voort dat de huisarts veelal als centrale hulpverlener fungeert en de overige zorg en informatievoorziening coördineert.

Volgens het organisatiehandboek *Vrijwilligers Terminale Zorg* sterft tegenwoordig ongeveer 35 procent van de terminale patiënten in het ziekenhuis, 20 procent in een verpleeghuis, 15 procent in een verzorgingshuis en 30 procent thuis (Van Hilten, 2002), terwijl ruim driekwart van de Nederlanders zegt thuis te willen sterven (Van de Akker e.a., 1994). Dat verschil tussen wens en realiteit heeft deels te maken met de aard van de ziekte en onverwacht overlijden, maar deels ook met de zwaarte van de verzorging en gebrek aan goede verzorgingsmogelijkheden thuis. Thuis sterven is een prachtige doelstelling, maar als de familie er onder bezwijkt en de betrokkene daardoor niet rustig kan sterven, zijn er tegenwoordig ook goede mogelijkheden om buiten een ziekenhuis of verpleeghuis de laatste levensdagen door te brengen, bijvoorbeeld in een hospice. Als ergens uit blijkt dat terminale zorg een vlucht heeft genomen, is dat wel uit de groei van het aantal hospices, de specifieke voorzieningen voor mensen die gaan sterven. In 1997 bedroeg het aantal daarvan in Nederland nog slechts 37. Al in 2000 was het aantal gestegen tot 200 en in 2009 waren er 240 hospices met in totaal 972 ligplaatsen: 5 hospices speciaal voor kinderen, 141 behorend bij een verpleeg- of verzorgingshuis, 13 bij een ziekenhuis en de overige vrijstaand. De meeste hospices zijn kleinschalig en hebben slechts enkele bedden. Het zijn voorzieningen die sterk op de thuissituatie lijken en waar meestal ook niet de hele dag professionals aanwezig zijn. Er werken voornamelijk vrijwilligers waarvan een aantal een medische of verpleegkundige achtergrond heeft. Daarnaast is er een beperkt aantal hospices met meer bedden en vaak mogelijkheden voor gespecialiseerde palliatieve zorg. Naast hospices zijn er in ons

land 13 gespecialiseerde palliatieve dagvoorzieningen. Landelijk zijn er 63 thuiszorgorganisaties met palliatieve zorg aan huis. De meeste hospicevoorzieningen zijn te vinden in de Randstad. Daarbuiten is het aantal voorzieningen en de capaciteit geringer (RIVM, 2009). De financiering van de palliatieve zorg is complex te noemen (zie box 11.2).

G) QS Lynn

Samenvatting:

- 1} Over euthanasie en palliatieve zorg wordt in Nederland vooral aan het eind van jaren zeventig gesproken.
 - 2} Sinds de doorbraak in 1996 werd in Nederland meer ondersteuning geboden voor palliatieve zorg.
 - 3} Centra voor de Ontwikkeling van Palliatieve Zorg (COPZ) hebben als doel om met nieuwe zorgmodellen te experimenteren en regionale netwerken te bevorderen.
 - 4} Het oprichten van regionale netwerken heeft ervoor gezorgd dat ook in subregio's netwerken ontstonden.
 - 5} In de subregio's wordt aandacht gehecht aan deskundigheidsbevordering en samenwerkingsafspraken gemaakt.
 - 6} Met palliatieve kits kunnen huisartsen acute symptomen in de terminale fase direct behandelen met subcutane medicatie.
-
- 1} Een andere publicatie vanuit de levensbeschouwelijke hoek is die van het Nederlands Gesprekscentrum uit 1975 waarin gesteld wordt dat er 'binnen zekere, nader vast te stellen grenzen, ruimte zal moeten zijn voor de toepassing van actieve euthanasie' (Generale Synode der Nederlands Hervormde Kerk, 1975; Nederlands gesprekscentrum, 1975). Pas aan het einde van de jaren zeventig en in de jaren tachtig komt de belangstelling voor palliatieve zorg langzaam op gang en begint men met het oprichten van 'bijna-thuis'-huizen (Sluis, 2001).
 - 2} Lange tijd bleef het aantal hospices echter beperkt en werd in Nederland gesteld dat de kwaliteit van de palliatieve zorg goed was. Vanuit het buitenland kreeg Nederland echter kritiek en werd het beeld geschetst dat in Nederland euthanasie gemakkelijk kon worden verkregen omdat de kwaliteit van de palliatieve zorg er laag was. Deze kritiek was niet helemaal terecht maar maakte Nederland wel kwetsbaar (The, 2009). De grote doorbraak kwam in 1996 toen koningin Beatrix haar kersttoespraak wijdde aan palliatieve zorg en mevrouw Borst minister van VWS was. De koningin zag er persoonlijk op toe dat er initiatieven werden genomen en dat er financiering kwam voor hospices, terminale zorg en onderzoek naar palliatieve zorg door de onderzoeksorganisatie ZonMw. Een aantal academische ziekenhuizen en medische faculteiten werd in de gelegenheid gesteld palliatieve ondersteuningsteams op te richten. Nederland werd actief lid van de European Association for Palliative Care (EAPC) en mocht in 2003 in Den Haag het Europese congres organiseren. Met de groeiende aandacht voor palliatieve zorg en de toename van voorzieningen hiervoor, groeide ook de noodzaak van specifiek onderwijs en studiemateriaal. In 2002 verscheen er een leerboek over palliatieve

zorg waaraan een groot aantal deskundigen met uiteenlopende achtergrond hebben meegewerkt (Spreeuwenberg e.a., 2002).

3} Gestimuleerd door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) zijn er rond de academische ziekenhuizen in Amsterdam (VU), Groningen, Maastricht, Nijmegen en Rotterdam Centra voor de Ontwikkeling van Palliatieve Zorg (COPZ) ontstaan die vooral hebben bijgedragen aan de vorming van gestructureerde palliatieve zorg. Het doel van deze centra was met nieuwe zorgmodellen (in de vorm van standaarden en richtlijnen) te experimenteren en de vorming van regionale netwerken te bevorderen.

4} Inmiddels hebben de integrale kankercentra de verantwoordelijkheid voor de vorming van netwerken overgenomen en is er structurele financiering voor netwerken gekomen. De netwerken hebben weer subnetwerken rond de natuurlijke subregio's waar huisartsen, thuiszorgorganisaties, ziekenhuizen en verpleeghuizen samenwerken.

5} In deze subregio's worden protocollen opgesteld, afspraken gemaakt over begeleiding en opnamen, scholing en andere vormen van deskundigheidsbevordering georganiseerd en vooral ook samenwerkingsafspraken gemaakt, ook met de organisaties van vrijwilligers (voor meer informatie zie website vereniging Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg, VPTZ).

6} Om er voor te zorgen dat huisartsen gedurende 24 uur de beschikking hebben over het benodigde ondersteuningsmateriaal, inclusief de medicijnen, werden zogeheten 'palliatieve kits' samengesteld en regelingen getroffen om de kwaliteit daarvan te verzekeren. In een palliatieve *kit* of koffer bevinden zich alle benodigde hulpmiddelen om acute symptomen in de palliatieve terminale fase direct te kunnen behandelen door middel van subcutane medicatietoediening. In een enkele regio, zoals in Maastricht/Heuvelland, kunnen eerste- en tweedelijnhulpverleners een beroep doen op een aan het academisch ziekenhuis verbonden consultatieteam, dat zo nodig de patiënt thuis bezoekt.

bladzijde 255

- 1} Consultatieteams zijn betrokken in de (sub)regionale netwerken.
- 2} Huisartsen en fungeren in de palliatieve zorg als eerste hulpverlener en coördineren de informatievoorziening.
- 3} Verschillende factoren zoals de zwaarte van de verzorging en gebrek aan goede verzorgingsmogelijkheden thuis kunnen ervoor zorgen dat mensen niet zoals vaak gewenst, thuis kunnen sterven.
- 4} Er zijn verschillende hospices en gespecialiseerde palliatieve dagvoorzieningen in Nederland die meestal kleinschalig zijn en op de thuissituatie lijken.

1} De zorgverlening vanuit de netwerken wordt aangeduid als netwerkzorg (Kraan e.a. 2009). Een nog zwak punt is dat de (sub)regionale netwerken nog te weinig gebruik maken van elders opgedane kennis, ervaring en *best practices*. De consultatieteams bestaan vaak uit een kernteam van artsen, verpleegkundigen en pastoraal verzorgers met daaromheen een groot aantal specialisten op deelgebieden. De artsen en verpleegkundigen uit het kernteam zijn steeds vaker gespecialiseerd in palliatieve zorg. Veelal hebben ze de opleiding in het buitenland gevolgd. Het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) heeft echter op eigen initiatief een kaderopleiding ingesteld voor huisartsen die zich willen bekwamen in palliatieve zorg en als consulent voor collegae willen optreden.

2} Palliatieve zorg begint vaak met de intentie thuis te sterven. Daarom zijn huisartsen en verpleegkundigen van de thuiszorg degenen die nauw betrokken zijn bij palliatieve zorg. Helaas maakt de huidige organisatie van veel thuiszorgorganisaties het in de praktijk niet gemakkelijk om de patiënt de zorg te laten geven door een vast, in omvang beperkt team van hulpverleners. Hieruit vloeit voort dat de huisarts veelal als centrale hulpverlener fungeert en de overige zorg en informatievoorziening coördineert.

3} Volgens het organisatiehandboek *Vrijwilligers Terminale Zorg* sterft tegenwoordig ongeveer 35 procent van de terminale patiënten in het ziekenhuis, 20 procent in een verpleeghuis, 15 procent in een verzorgingshuis en 30 procent thuis (Van Hilten, 2002), terwijl ruim driekwart van de Nederlanders zegt thuis te willen sterven (Van de Akker e.a., 1994). Dat verschil tussen wens en realiteit heeft deels te maken met de aard van de ziekte en onverwacht overlijden, maar deels ook met de zwaarte van de verzorging en gebrek aan goede verzorgingsmogelijkheden thuis. Thuis sterven is een prachtige doelstelling, maar als de familie er onder bezwijkt en de betrokkene daardoor niet rustig kan sterven, zijn er tegenwoordig ook goede mogelijkheden om buiten een ziekenhuis of verpleeghuis de laatste levensdagen door te brengen, bijvoorbeeld in een hospice. Als ergens uit blijkt dat terminale zorg een vlucht heeft genomen, is dat wel uit de groei van het aantal hospices, de specifieke

voorzieningen voor mensen die gaan sterven. In 1997 bedroeg het aantal daarvan in Nederland nog slechts 37. Al in 2000 was het aantal gestegen tot 200 en in 2009 waren er 240 hospices met in totaal 972 ligplaatsen: 5 hospices speciaal voor kinderen, 141 behorend bij een verpleeg- of verzorgingshuis, 13 bij een ziekenhuis en de overige vrijstaand.

4} De meeste hospices zijn kleinschalig en hebben slechts enkele bedden. Het zijn voorzieningen die sterk op de thuissituatie lijken en waar meestal ook niet de hele dag professionals aanwezig zijn. Er werken voornamelijk vrijwilligers waarvan een aantal een medische of verpleegkundige achtergrond heeft. Daarnaast is er een beperkt aantal hospices met meer bedden en vaak mogelijkheden voor gespecialiseerde palliatieve zorg. Naast hospices zijn er in ons land 13 gespecialiseerde palliatieve dagvoorzieningen. Landelijk zijn er 63 thuiszorgorganisaties met palliatieve zorg aan huis. De meeste hospicevoorzieningen zijn te vinden in de Randstad. Daarbuiten is het aantal voorzieningen en de capaciteit geringer (RIVM, 2009). De financiering van de palliatieve zorg is complex te noemen (zie box 11.2).

H) Study text Zoë

3 De raamagenda

Een agenda heeft de functie van een spoorboekje. Hoewel in iedere organisatie verschillende punten op de agenda staan, kun je vrijwel overal met een raamagenda werken. Dit is een soort standaardagenda waar alleen de hoofdpunten op veranderen.

In een inrichting voor verstandelijk gehandicapten vindt eenmaal per maand de bespreking van een bepaalde bewoner plaats. Dit gebeurt steeds in een bepaalde volgorde:

- eerst licht de groepsleiding het rapport toe, dat al naar de overige deelnemers verzonden is;
- vervolgens geeft de psycholoog een analyse van de bewoner;
- het behandelplan wordt gezamenlijk geëvalueerd en bijgesteld

De agenda is leidraad voor de voortgang van de vergadering. Meestal wordt gebruikt gemaakt van een raamagenda, die de volgende punten kent:

De raamagenda:

- 1 opening en agendabepaling
- 2 bespreking notulen van de vorige vergadering
- 3 mededelingen
- 4 themabesprekingen
- 5 wat verder ter tafel komt (w.v.t.t.k.)
- 6 rondvraag
- 7 afsluiting

1. Opening en agendabepaling

De voorzitter opent de vergadering. Hij controleert of iedereen de uitnodiging, de eventuele bijlagen en de agenda ontvangen heeft.

2. Bespreking notulen van de vorige vergadering

De voorzitter vraagt of iedereen akkoord gaat met de notulen van de vorige vergadering. Het is een goede gewoonte dat degene die een verandering wil in de notulen, deze verandering zélf formuleert.

bladzijde 10

3. Mededelingen

Dit is informatie die 'ter kennisgeving aangenomen wordt' en waarvoor dus geen discussie noodzakelijk is. Als blijkt dat zo'n mededeling toch een agendapunt moet worden, wordt het punt onder punt 5 op de agenda geplaatst.

4. Themabesprekingen

Dit zijn de hoofdpunten op de agenda. Deze hoofdpunten verschillen uiteraard in onderwerp en doelstelling per organisatie. De bespreking van deze hoofdpunten kan per agendapunt verschillen; daarover gaat paragraaf 4.

5. Wat Verder Ter Tafel Komt (W.V.T.T.K.)

Dit zijn nieuwe agendapunten die tijdens de vergadering 'boven tafel' komen. Dat kan tijdens de mededelingen zijn, maar ook tijdens de bespreking van de hoofdpunten.

6. Rondvraag

Iedere deelnemer krijgt een gespreksbeurt om vragen te stellen aan anderen in de vergadering. Bijvoorbeeld over de afloop van een afspraak uit een vorige vergadering.

7. Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering. Hij doet dit door:

- de afspraken (door de notulist) te laten samenvatten (zie paragraaf 8);
- de volgende vergaderdatum af te spreken.

Je zou kunnen zeggen dat de punten 1 t/m 3 het 'voorgerecht' vormen, punt 4 het 'hoofdgerecht' en de punten 5, 6 en 7 het 'nagerecht'.

In veel organisaties wordt zo'n raamagenda 'op maat gemaakt'. Dat kan op allerlei manieren.

De hoofdagendapunten (de themabesprekingen) kennen verschillende doelen. Daarover gaat de volgende paragraaf.

Let op de tijd!

Draag als voorzitter zorg voor een duidelijke agenda met tijdsafspraken. Reserveer voor elk agendapunt een bepaalde tijd. Maak eens gebruik van een eierwekker om de tijd te bewaken. Het voordeel daarvan is dat iedereen zich meteen bewust is van de tijd die is gepasseerd. Verder houdt dit hulpmiddel - gelukkig - geen rekening met deelnemers die persé hun zin willen afmaken of anderen die op de valreep nog wat willen zeggen.

1) QS Zoë

De raamagenda

De volgende tekst is twee pagina's lang en bevat aan het begin een korte samenvatting van het hele document.

Samenvatting:

- 1} Een raamagenda is een soort standaardagenda waar alleen de hoofdpunten op veranderen.
- 2} Eens per maand is er een bespreking van een bewoner. Zo'n gesprek volgt altijd een vaste volgorde.
- 3} Een raamagenda kent meestal 7 punten.
- 4} Bij tijdsafspraken is het belangrijk om de tijd te bewaken en voor elke agendapunt voldoende tijd te reserveren.

{1 Een agenda heeft de functie van een spoorboekje. Hoewel in iedere organisatie verschillende punten op de agenda staan, kun je vrijwel overal met een raamagenda werken. Dit is een soort standaardagenda waar alleen de hoofdpunten op veranderen.

{2 In een inrichting voor verstandelijk gehandicapten vindt eenmaal per maand de bespreking van een bepaalde bewoner plaats. Dit gebeurt steeds in een bepaalde volgorde:

- eerst licht de groepsleiding het rapport toe, dat al naar de overige deelnemers verzonden is;
- vervolgens geeft de psycholoog een analyse van de bewoner;
- het behandelplan wordt gezamenlijk geëvalueerd en bijgesteld

{3 De agenda is leidraad voor de voortgang van de vergadering. Meestal wordt gebruikt gemaakt van een raamagenda, die de volgende punten kent:

De raamagenda:

- 1 opening en agendabepaling
- 2 bespreking notulen van de vorige vergadering
- 3 mededelingen
- 4 themabesprekingen
- 5 wat verder ter tafel komt (w.v.t.t.k.)
- 6 rondvraag
- 7 afsluiting

1. Opening en agendabepaling

De voorzitter opent de vergadering. Hij controleert of iedereen de uitnodiging, de eventuele bijlagen en de agenda ontvangen heeft.

2. Bespreking notulen van de vorige vergadering

De voorzitter vraagt of iedereen akkoord gaat met de notulen van de vorige vergadering. Het is een goede gewoonte dat degene die een verandering wil in de notulen, deze verandering zélf formuleert.

3. Mededelingen

Dit is informatie die 'ter kennisgeving aangenomen wordt' en waarvoor dus geen discussie noodzakelijk is. Als blijkt dat zo'n mededeling toch een agendapunt moet worden, wordt het punt onder punt 5 op de agenda geplaatst.

4. Themabesprekingen

Dit zijn de hoofdpunten op de agenda. Deze hoofdpunten verschillen uiteraard in onderwerp en doelstelling per organisatie. De bespreking van deze hoofdpunten kan per agendapunt verschillen; daarover gaat paragraaf 4.

5. Wat Verder Ter Tafel Komt (W.V.T.T.K.)

Dit zijn nieuwe agendapunten die tijdens de vergadering 'boven tafel' komen. Dat kan tijdens de mededelingen zijn, maar ook tijdens de bespreking van de hoofdpunten.

6. Rondvraag

Iedere deelnemer krijgt een gespreksbeurt om vragen te stellen aan anderen in de vergadering. Bijvoorbeeld over de afloop van een afspraak uit een vorige vergadering.

7. Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering. Hij doet dit door:

- de afspraken (door de notulist) te laten samenvatten (zie paragraaf 8);
- de volgende vergaderdatum af te spreken.

Je zou kunnen zeggen dat de punten 1 t/m 3 het 'voorgerecht' vormen, punt 4 het 'hoofdgerecht' en de punten 5, 6 en 7 het 'nagerecht'.

In veel organisaties wordt zo'n raamagenda 'op maat gemaakt'. Dat kan op allerlei manieren.

De hoofdagendapunten (de themabesprekingen) kennen verschillende doelen. Daarover gaat de volgende paragraaf.

Let op de tijd!

{4 Draag als voorzitter zorg voor een duidelijke agenda met tijdsafspraken. Reserveer voor elk agendapunt een bepaalde tijd. Maak eens gebruik van een eierwekker om de tijd te bewaken. Het voordeel daarvan is dat iedereen zich meteen bewust is van de tijd die is gepasseerd. Verder houdt dit hulpmiddel - gelukkig - geen rekening met deelnemers die persé hun zin willen afmaken of anderen die op de valreep nog wat willen zeggen.

J) Study text Emma

1.1 Wat is zakelijke communicatie?

Om die vraag te kunnen beantwoorden, gaan we eerst eens na wat communicatie eigenlijk is.

Communicatie

Ieder mens is de hele dag door bezig met communiceren, zowel in zijn vrije tijd als op zijn werk. Letterlijk betekent communicatie: met elkaar in verbinding staan, contact met elkaar maken. Wij verstaan hieronder: elkaar iets vertellen, elkaar iets laten weten. Je denkt dan natuurlijk al gauw aan het gebruik van woorden. Maar dat is lang niet altijd het geval en ook lang niet altijd nodig. Je kunt elkaar ook iets laten weten door op een bepaalde manier te kijken, bijvoorbeeld boos of juist vrolijk. Dat is soms veel duidelijker dan het gebruik van woorden. Je kunt elkaar ook iets laten merken door je lichaamshouding of door het soort kleren dat je draagt. Denk maar aan kleding op feesten of bij begrafenissen. Dit is ook allemaal taal, alleen niet met woorden. En het is ook allemaal communicatie.

Communicatie is het uitwisselen van gedachten of het doen van mededelingen.

Zakelijke communicatie

De omschrijving van zakelijke communicatie is als volgt.

We spreken van zakelijke communicatie als het om het uitwisselen van gedachten of het doen van mededelingen gaat over een bedrijf of over de dingen die daar gebeuren. Of over de producten die daar worden gemaakt of verhandeld.

Studietip: Het is verstandig om de omschrijving van zakelijke communicatie zo precies mogelijk uit je hoofd te leren.

Zakelijke communicatie gaat dus over zakelijke onderwerpen. Een onderwerp is datgene waar het over gaat.

De mensen in een bedrijf praten daar natuurlijk niet alleen over. Ze vertellen elkaar bijvoorbeeld ook over hun familie of over hun vakantie. Dat is niet-zakelijke communicatie.

Tijdens persconferenties worden met name mededelingen gedaan.

In dit boek gaat het over zakelijke communicatie, waarbij we ons richten op mondelinge contacten en representatie. Wat dat precies inhoudt, zullen we in de twee volgende hoofdstukken zien. We vertellen hier eerst nog wat meer over communicatie

K) QS Emma

Wat is zakelijke communicatie?

Na een korte samenvatting volgt de studietekst. De zinnen in de samenvatting zijn genummerd. Elk zin uit de samenvatting hoort bij een paragraaf uit de studietekst. Voorbeeld: de zin met het cijfertje 1 verwijst naar de eerste paragraaf die ook het cijfertje 1 heeft. Om te voorkomen dat de cijfers uit de samenvatting en die uit de studietekst door elkaar worden gehouden is er een klein verschil tussen het gebruik van accolades. In de samenvatting staat achter elk cijfer een accolade en in de tekst zelf staat de accolade voor het cijfertje.

Samenvatting:

- 1} Communicatie heeft meerdere betekenissen.
- 2} Communiceren kan men ook zonder woorden te gebruiken.
- 3} Zakelijke communicatie gaat over een bedrijf of over dingen die daar gebeuren.
- 4} Niet- zakelijke communicatie gaat over persoonlijke aangelegenheden zoals familie of vakantie.
- 5} Later vertelt het boek meer over zakelijke communicatie, eerst volgt nu meer informatie over communicatie.

{1 **Communicatie**

Ieder mens is de hele dag door bezig met communiceren, zowel in zijn vrije tijd als op zijn werk. Letterlijk betekent communicatie: met elkaar in verbinding staan, contact met elkaar maken. Wij verstaan hieronder: elkaar iets vertellen, elkaar iets laten weten.

{2 Je denkt dan natuurlijk al gauw aan het gebruik van woorden. Maar dat is lang niet altijd het geval en ook lang niet altijd nodig. Je kunt elkaar ook iets laten weten door op een bepaalde manier te kijken, bijvoorbeeld boos of juist vrolijk. Dat is soms veel duidelijker dan het gebruik van woorden. Je kunt elkaar ook iets laten merken door je lichaamshouding of door het soort kleren dat je draagt. Denk maar aan kleding op feesten of bij begrafenissen. Dit is ook allemaal taal, alleen niet met woorden. En het is ook allemaal communicatie.

Communicatie is het uitwisselen van gedachten of het doen van mededelingen.

{3 **Zakelijke communicatie**

De omschrijving van zakelijke communicatie is als volgt.

We spreken van zakelijke communicatie als het om het uitwisselen van gedachten of het doen van mededelingen gaat over een bedrijf of over de dingen die daar gebeuren. Of over de producten die daar worden gemaakt of verhandeld. Zakelijke communicatie gaat dus over zakelijke onderwerpen. Een onderwerp is datgene waar het over gaat.

Studietip: Het is verstandig om de omschrijving van zakelijke communicatie zo precies mogelijk uit je hoofd te leren.

{4 De mensen in een bedrijf praten daar natuurlijk niet alleen over. Ze vertellen elkaar bijvoorbeeld ook over hun familie of over hun vakantie. Dat is niet-zakelijke communicatie.

Tijdens persconferenties worden met name mededelingen gedaan.

{5 In dit boek gaat het over zakelijke communicatie, waarbij we ons richten op mondelinge contacten en representatie. Wat dat precies inhoudt, zullen we in de twee volgende hoofdstukken zien. We vertellen hier eerst nog wat meer over communicatie

L) Study text Thomas

2 Archiefwerkzaamheden

2.1 Inleiding

Bij het woord archief denken veel mensen aan iets wat tamelijk onbelangrijk is en vooral erg saai. Dat is een misverstand. Zonder een goed opgezet archief functioneert een bedrijf namelijk niet. Bovendien is het opzetten van een archief een interessante uitdaging. Van het beheren ervan kun je in je werk veel plezier hebben. In dit hoofdstuk leer je daar alles over.

We kijken eerst wat een archief is en wat er zoal in kan zitten. Dat kan variëren van brieven tot cd-roms. We zullen zien dat er verschillende soorten archieven bestaan, elk met een eigen doel. De belangrijkste eis die je aan elk archief mag stellen, is goede toegankelijkheid. Dat wil zeggen dat je er gemakkelijk een document in kunt opzoeken. Natuurlijk is dat alleen maar mogelijk als de stukken er eerst op een ordelijke manier in zijn opgeborgen. En dat is waar alles bij een archief om draait!

Om stukken op te bergen, sorteert je ze eerst en rangschikt je ze vervolgens. Bovendien voorziet je ze van een teken, een code. Dit kan allemaal op heel verschillende manieren.

Hoe dat precies in zijn werk gaat, zullen we uitvoerig en zo duidelijk mogelijk uit de doeken doen.

Als secretaresse bewaar je zelf ook stukken in een persoonlijk archief. Het kan eveneens gebeuren dat je een archief moet opzetten voor je manager, de afdeling of zelfs het hele bedrijf. Daarom zullen we laten zien hoe je een archief van het begin af aan kunt inrichten. Daarvoor is een ordeningsplan noodzakelijk.

We zullen het verder hebben over de juiste opbergmiddelen zoals ordners, dozen, kasten en rekken. Ook die maken het archief beter toegankelijk.

bladzijde 42

Bij dit alles zul je regelmatig de computer gebruiken. Die vergemakkelijkt het opbergen en opzoeken aanzienlijk. Ook bij het beheren van het archief biedt de computer uitkomst. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het uitlenen van stukken en het onderhoud aan het archiefmateriaal. Een onderwerp apart is het verwijderen van stukken uit het archief. Daarvoor bestaan allerlei regels.

M) QS Thomas

Archiefwerkzaamheden

De volgende tekst bevat één pagina.

Samenvatting:

- 1) Het archief heeft een belangrijke functie bij bedrijven.
- 2) Een archief zorgt ervoor dat documenten toegankelijk zijn.
- 3) Voordat men documenten in een archief kan opbergen moet men ze rangschikken en van een code voorzien.
- 4) Archieven kunnen voor verschillende aangelegenheden en personen opgezet worden zoals een heel bedrijf of een manager.
- 5) Het gebruiken van een computer maakt het makkelijker om documenten op te bergen en op te zoeken.

Begin tekst:

Inleiding

(1 Bij het woord archief denken veel mensen aan iets wat tamelijk onbelangrijk is en vooral erg saai. Dat is een misverstand. Zonder een goed opgezet archief functioneert een bedrijf namelijk niet. Bovendien is het opzetten van een archief een interessante uitdaging. Van het beheren ervan kun je in je werk veel plezier hebben. In dit hoofdstuk leer je daar alles over.

(2 We kijken eerst wat een archief is en wat er zoal in kan zitten. Dat kan variëren van brieven tot cd-roms. We zullen zien dat er verschillende soorten archieven bestaan, elk met een eigen doel. De belangrijkste eis die je aan elk archief mag stellen, is goede toegankelijkheid. Dat wil zeggen dat je er gemakkelijk een document in kunt opzoeken. Natuurlijk is dat alleen maar mogelijk als de stukken er eerst op een ordelijke manier in zijn opgeborgen. En dat is waar alles bij een archief om draait!

(3 Om stukken op te bergen, sorteert je ze eerst en rangschikt je ze vervolgens. Bovendien voorziet je ze van een teken, een code. Dit kan allemaal op heel verschillende manieren. Hoe dat precies in zijn werk gaat, zullen we uitvoerig en zo duidelijk mogelijk uit de doeken doen.

(4 Als secretaresse bewaar je zelf ook stukken in een persoonlijk archief. Het kan eveneens gebeuren dat je een archief moet opzetten voor je manager, de afdeling of zelfs het hele bedrijf. Daarom zullen we laten zien hoe je een archief van het begin af aan kunt inrichten. Daarvoor is een ordeningsplan noodzakelijk.

We zullen het verder hebben over de juiste opbergmiddelen zoals ordners, dozen, kasten en rekken. Ook die maken het archief beter toegankelijk.

(5 Bij dit alles zul je regelmatig de computer gebruiken. Die vergemakkelijkt het opbergen en opzoeken aanzienlijk. Ook bij het beheren van het archief biedt de computer uitkomst. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het uitlenen van stukken en het onderhoud aan het archiefmateriaal. Een onderwerp apart is het verwijderen van stukken uit het archief. Daarvoor bestaan allerlei regels.

N) Study text Esmeé

Zoals gezegd zijn er geen principiële verschillen tussen agenderen met behulp van de bekende papieren agenda en elektronisch agenderen. De afspraken worden op soortgelijke wijze genoteerd, via een actielijst (ook wel takenlijst genoemd) kun je je eigen werkzaamheden voor de betreffende dag plannen (en ten dele die van je manager) en in plaats van aantekeningen op papier maak je ze elektronisch (in het notitieveld of het memoveld). Vaak nemen de mogelijkheden om efficiënt te werken nog toe. Zo kun je aan je uit te voeren acties bepaalde prioriteiten toekennen. Dat wil zeggen dat je ze kunt rangschikken in volgorde van belangrijkheid. Eventueel kun je een prioriteit later weer wijzigen en daarmee de volgorde waarin je je acties afhandelt. Een nieuwe actie kan op elke gewenste plaats tussengevoegd worden (en komt dus niet per definitie onderaan de lijst te staan). Als je deze mogelijkheid bewust gebruikt, ben je er zeker van dat de belangrijke klussen tijdig gedaan worden.

Is een actie afgehandeld, dan kun je die verwijderen of voorzien van een aanduiding die aangeeft dat je een en ander uitgevoerd hebt (afvinken). Acties die tijdens de betreffende dag niet afgehandeld worden, worden door de computer automatisch verplaatst naar de volgende dag.

Mededelingen die in de loop van de dag binnenkomen kun je als zodanig noteren of - als actie nodig is - bij een toekomstige datum in de actielijst opnemen.

Elektronisch agenderen werkt dus in principe hetzelfde als agenderen in een boekje. Toch zijn er ook wel wat praktische verschillen, bijvoorbeeld wat betreft de ruimte die beschikbaar is om de gegevens over een afspraak te noteren. Er bestaat software waarbij het aantal beschikbare regels naar wens in te stellen is. Bij andere pakketten moet je werken met een korte omschrijving (1 regel) en een daaraan te koppelen (uitgebreide) notitie die tevoorschijn komt als je een daarvoor bestemd vakje bij de afspraak aanklikt. Welke software je ook gebruikt, vermeld altijd alle relevante gegevens met betrekking tot een afspraak. Alle goede agenderingspakketten hebben een voorziening die je waarschuwt tegen het maken van dubbele of overlappende afspraken. Verdeel grote klussen in kleinere 'hapklare brokken' en plan die brokken bewust op rustige tijden in je eigen elektronische agenda. Dat betekent dat je ze niet alleen in je activiteitenlijst zet, maar ook als een soort 'afspraak met jezelf' in je agenda.

Een overzicht van afspraken, activiteiten en aantekeningen is bij het gebruik van een elektronische agenda zo gemaakt. Even aangeven wat je wilt en uitdraaien. Dat is handig voor jezelf. En als je manager graag dagelijks een overzicht heeft van zijn afspraken, is dat ook snel geregeld.

0) QS Esmeé

Samenvatting:

- 1} Papieren agenda's en elektronische agenda's lijken veel op elkaar.
- 2} Elektronische agenda's hebben veel voordelen zoals acties markeren als prioriteiten, het rangschikken van acties en het herstructureren van de actielijst.
- 3} Door gebruik te maken van een elektronische agenda heeft men een beter overzicht over acties die nog afgehandeld moeten worden.
- 4} Bij elektronische agenda's kan men de ruimte die nodig is voor het noteren van afspraken makkelijk bepalen en veranderen.
- 5} Elektronische agenda's maken het mogelijk om snel de gemaakte afspraken, activiteiten en aantekeningen uit te printen.

{1 Zoals gezegd zijn er geen principiële verschillen tussen agenderen met behulp van de bekende papieren agenda en elektronisch agenderen. De afspraken worden op soortgelijke wijze genoteerd, via een actielijst (ook wel takenlijst genoemd) kun je je eigen werkzaamheden voor de betreffende dag plannen (en ten dele die van je manager) en in plaats van aantekeningen op papier maak je ze elektronisch (in het notitieveld of het memoveld).

{2 Vaak nemen de mogelijkheden om efficiënt te werken nog toe. Zo kun je aan je uit te voeren acties bepaalde prioriteiten toekennen. Dat wil zeggen dat je ze kunt rangschikken in volgorde van belangrijkheid. Eventueel kun je een prioriteit later weer wijzigen en daarmee de volgorde waarin je je acties afhandelt. Een nieuwe actie kan op elke gewenste plaats tussengevoegd worden (en komt dus niet per definitie onderaan de lijst te staan). Als je deze mogelijkheid bewust gebruikt, ben je er zeker van dat de belangrijke klussen tijdig gedaan worden.

{3 Is een actie afgehandeld, dan kun je die verwijderen of voorzien van een aanduiding die aangeeft dat je een en ander uitgevoerd hebt (afvinken). Acties die tijdens de betreffende dag niet afgehandeld worden, worden door de computer automatisch verplaatst naar de volgende dag.

Mededelingen die in de loop van de dag binnenkomen kun je als zodanig noteren of - als actie nodig is - bij een toekomstige datum in de actielijst opnemen.

{4 Elektronisch agenderen werkt dus in principe hetzelfde als agenderen in een boekje. Toch zijn er ook wel wat praktische verschillen, bijvoorbeeld wat betreft de ruimte die beschikbaar is om de gegevens over een afspraak te noteren. Er bestaat software waarbij het aantal beschikbare regels naar wens in te stellen is. Bij andere pakketten moet je werken met een korte omschrijving (1 regel) en een daaraan te koppelen (uitgebreide) notitie die tevoorschijn komt als je een daarvoor bestemd vakje bij de afspraak aanklikt. Welke software je ook gebruikt, vermeld altijd alle relevante gegevens met betrekking tot een afspraak. Alle goede agenderingspakketten hebben een voorziening die je waarschuwt tegen het maken van dubbele of overlappende afspraken. Verdeel grote klussen in kleinere 'hapklare brokken' en plan die brokken bewust op rustige tijden in je eigen elektronische agenda. Dat betekent dat je ze niet alleen in je activiteitenlijst zet, maar ook als een soort 'afspraak met jezelf in je agenda.

{5 Een overzicht van afspraken, activiteiten en aantekeningen is bij het gebruik van een elektronische agenda zo gemaakt. Even aangeven wat je wilt en uitdraaien. Dat is handig voor jezelf. En als je manager graag dagelijks een overzicht heeft van zijn afspraken, is dat ook snel geregeld.

P) Study text Lisa

bladzijde 20

Samenvatting

Correspondentie is het schrijven van brieven. De letterlijke betekenis van correspondentie is: overeenstemming. En daar gaat het bij corresponderen om: ervoor zorgen dat er tussen afzender en geadresseerde overeenstemming in kennis komt. In de zakelijke communicatie schrijft men nog steeds veel brieven. Het valt ook niet te verwachten dat dit ooit verandert. Brieven hebben immers drie belangrijke functies: bewijswaarde, 'visitekaartje' en geheugensteun.

Let bij de inhoud van een brief vooral op het doel en de lezer ervan. Het doel van een brief kan zijn: informatief, persuasief, directief, expressief, diverterend of een combinatie daarvan. Stem ook de toon van de brief af op het doel en de lezer.

Voor de vorm van de brief zijn de indeling in alinea's en het briefmodel van belang. Alinea's geven de onderdelen van de gedachtegang weer. Van de briefmodellen is vooral het Amerikaanse in gebruik.

Voor het correct schrijven van de werkwoordsvormen vraag je je eerst af of het werkwoord in de tegenwoordige of in de verleden tijd staat. In de tegenwoordige tijd ga je bij de regelmatige werkwoorden altijd uit van de stam. In de verleden tijd let je op het onderscheid tussen zwak en sterk. Alleen bij de zwakke werkwoorden ga je in de verleden tijd uit van de stam.

bladzijde 21

OPDRACHTEN

1 Correspondentie

In paragraaf 1.3.4 staat een brief van Joris van der Eerden PC Discount. Deze is gericht aan Silvia Knijnenburg van Norman Computer Supplies. Daarover gaat deze opdracht. Silvia schrijft een antwoord aan Joris van der Eerden. In haar brief staan de volgende punten:

- excuses voor de beschadigde verpakking;
- bevestiging van de gemaakt afspraak, namelijk ...;
- is inderdaad al meer voorgekomen;
- toch komen klachten vrijwel nooit voor;
- u treft het slecht;
- aan emballage besteden wij veel zorg;
- oorzaak deze keer: invalkracht op de expeditieafdeling;
- zal alles doen om herhaling te voorkomen;
- hoop op voortzetting van goede relatie.

Opdracht

Schrijf deze brief in goed lopende zinnen volgens het Amerikaanse model. Denk aan: het doel van de brief (directief; voortzetting van de relatie), de juist toon (leverancier aan klant), de indeling in alinea's en het verband in de brief.

Schrijf de brief eerst voor jezelf in klad. Ga vervolgens na of deze aan alle genoemde punten voldoet. Let ook op de werkwoordsvormen. Breng verbeteringen aan. Schrijf de brief vervolgens in het net.

2 Overige opdrachten

- A Zet de zinnen in de tegenwoordige tijd.
- 1 Het (doen) er niet toe wat je later precies (worden).
 - 2 Wel (zijn) het belangrijk, dat je werk (kiezen) waarin je je (kunnen) ontplooien.
 - 3 Of (vinden) jij van niet?
 - 4 Zelf (denken) ik, dat dit voor iedereen (gelden).
 - 5 Toch (lijken) het of voor sommige mensen alleen het geld (tellen).

B Zet de zinnen van opdracht A in de verleden tijd.

C Schrijf van alle werkwoorden in opdracht A het voltooid deelwoord op.

bladzijde 22

bladzijde 23

2 Informatie vragen en verstrekken

2.1 *Inleiding*

In dit tweede hoofdstuk gaan we eerst kijken wat informatie is. Daarna stellen we de vraag waarom we, ondanks allerlei moderne hulpmiddelen zoals de computer, toch nog brieven schrijven en wat het doel van een verzoek om informatie is. Hoe kun je het beste zo'n verzoek voorbereiden? Welke vragen moet je je daarbij stellen? En hoe ziet de brief zelf eruit? Wat zet je in dit geval in de inleiding, de kern en het slot? Dezelfde vragen kun je stellen over het verstrekken van informatie. Hoe zit het dan met de opbouw van de brief en wat moet je daar precies in zetten?

Een ander punt is het opstellen van een brief. Hoe kun je dat aanpakken? We zullen zien dat er een methode is om op een doeltreffende manier een brief op te stellen, zonder dat je daarbij afhankelijk bent van 'toevalstreffers', want daar moet je het in zakelijke correspondentie natuurlijk niet van hebben. Er wordt immers elke dag een beroep op de secretaresse gedaan om een voortreffelijke brief te schrijven. In een bedrijf ben je als secretaresse vaak de specialist op het gebied van correspondentie. Je schrijft niet alleen je eigen brieven. Ook die van anderen moet je kritisch kunnen beoordelen. Waar let je dan precies op? Ook dat zullen we in dit hoofdstuk behandelen.

2.2 *Wat is informatie?*

Zowel bij het vragen van informatie als bij het verstrekken daarvan gaat het om kennis die de een wel heeft, en de ander niet. Kennis kan bestaan uit feiten zoals de prijs of de levertijd van een computer. Maar het kan ook gaan om begrip, of om feitenkennis en begrip. Een voorbeeld daarvan is de werking van de computer.

Bij het vragen en verstrekken van informatie in zakelijke correspondentie gaat het vrijwel altijd om feiten.

bladzijde 24

2.2.1 Informatie vragen

Op het eerste gezicht lijkt het veel handiger om voor het inwinnen van informatie 'even' op te bellen. Dat kan zwaar tegenvallen. Informatietelefoons zijn vaak druk bezet. Soms lukt het een hele dag niet om er 'doorheen' te komen. Blijf je dan toch alsmaar proberen, dan kost dat veel geld, zowel in tijd als aan telefoonkosten. Soms zijn die nummers gratis, maar meestal betaal je er naar verhouding erg veel voor. Zo efficiënt als het lijkt, is de telefoon in dat soort gevallen dus niet. Schrijven werkt vaak veel beter.

Onderschrift: Bron: Blauw Contactcenter

Een ander voordeel van een brief is, dat je een vraag in alle rust op papier kunt zetten en kunt controleren of je je gedachten precies onder woorden hebt gebracht. Bovendien heeft een brief in zo'n geval intern bewijswaarde. Dat wil zeggen, dat je kunt aantonen dat je inderdaad de informatie aangevraagd hebt en ook wat je precies hebt gevraagd. Zo'n brief kan het eerste stuk zijn van de documentatie over een onderwerp, waar je later verder op doorgaat. Het antwoord op jouw brief kan dan het tweede stuk zijn. Je kunt bovendien precies controleren of jouw vragen wel goed beantwoord zijn. Vooral bij ingewikkelde onderwerpen of als je veel vragen te stellen hebt, die ook zo precies mogelijk moeten worden beantwoord, is een brief echt het beste middel.

bladzijde 25

Directief

Het verzoek om informatie heeft een directief doel. Dat wil zeggen dat je de lezer ertoe wilt aanzetten om iets voor jou te doen, namelijk inlichtingen verstrekken. Dat is niet alleen in jouw belang en dat van jouw bedrijf, maar ook in het belang van degene aan wie je de inlichtingen vraagt. Die wil bijvoorbeeld graag computers, waar jij iets over wilt weten, verkopen. Ook als er niets te verkopen valt, bijvoorbeeld wanneer het gaat om informatie van een overheid zoals een gemeente of een ministerie, heeft degene die informatie verstrekt, de opdracht om dat goed en klantvriendelijk te doen. Het verstrekken van informatie is nooit belangeloos.

De toon van het verzoek om informatie stem je af op het doel ervan. Dat wil zeggen dat de formulering neutraal en vooral helder is. Je vraagt dus bijvoorbeeld informatie over 'een reis naar Rome met reisnummer TRE 560' en niet over 'een gezellige reis naar dat fantastische Rome'. Om later misverstanden te voorkomen, is het noodzakelijk om in de formulering al zoveel mogelijk de aanduidingen te gebruiken die de aanbieder zelf ook hanteert. Die weet dan precies over welk aanbod het gaat. Bovendien heb je op die manier, voor het geval er toch nog onduidelijkheid zou ontstaan, ook weer zelf een bewijs in handen.

Q) QS participant Lisa

De volgende tekst begint met een korte samenvatting. Elke zin in de samenvatting is genummerd en verwijst naar een paragraaf in de tekst die hetzelfde nummer heeft. Dus zin 1 refereert naar paragraaf 1. Om te voorkomen dat de nummers uit de samenvatting door elkaar worden gehouden met de nummers uit de tekst, zijn de accolades verschillend geplaatst. Daarom staan de accolades in de samenvatting achter het nummertje en in de tekst voor het nummertje.

Samenvatting:

- 1} Het schrijven van brieven (correspondentie) zorgt voor overeenstemming tussen afzender en geadresseerde.
- 2} De drie belangrijke functies van brieven zijn bewijswaarde, visitekaartje en geheugensteun.
- 3} Er zijn verschillende doelen die een brief kan hebben en deze bepalen onder andere ook de inhoud van een brief.
- 4} Alinea's en briefmodellen bepalen de vorm van een brief.
- 5} Om te bepalen of de werkwoordsvormen in een brief correct zijn geschreven maak gebruik van de tegenwoordige en verleden tijd.

{1 Het schrijven van brieven (correspondentie) zorgt voor overeenstemming tussen afzender en geadresseerde.

Correspondentie is het schrijven van brieven. De letterlijke betekenis van correspondentie is: overeenstemming. En daar gaat het bij corresponderen om: ervoor zorgen dat er tussen afzender en geadresseerde overeenstemming in kennis komt.

{2 De drie belangrijke functies van brieven zijn bewijswaarde, visitekaartje en geheugensteun.

In de zakelijke communicatie schrijft men nog steeds veel brieven. Het valt ook niet te verwachten dat dit ooit verandert. Brieven hebben immers drie belangrijke functies: bewijswaarde, 'visitekaartje' en geheugensteun.

{3 Er zijn verschillende doelen die een brief kan hebben en deze bepalen onder andere ook de inhoud van een brief.

Let bij de inhoud van een brief vooral op het doel en de lezer ervan. Het doel van een brief kan zijn: informatief, persuasief, directief, expressief, diverterend of een combinatie daarvan. Stem ook de toon van de brief af op het doel en de lezer.

{4 Alinea's en briefmodellen bepalen de vorm van een brief.

Voor de vorm van de brief zijn de indeling in alinea's en het briefmodel van belang. Alinea's geven de onderdelen van de gedachtegang weer. Van de briefmodellen is vooral het Amerikaanse in gebruik.

{5 Om te bepalen of de werkwoordsvormen in een brief correct zijn geschreven maak gebruik van de tegenwoordige en verleden tijd.

Voor het correct schrijven van de werkwoordsvormen vraag je je eerst af of het werkwoord in de tegenwoordige of in de verleden tijd staat. In de tegenwoordige tijd ga je bij de regelmatige werkwoorden altijd uit van de stam. In de verleden tijd let je op het onderscheid tussen zwak en sterk. Alleen bij de zwakke werkwoorden ga je in de verleden tijd uit van de stam.

R) Text Sara

Het evolutionaire voordeel van religie

De meest interessante vraag in relatie tot het geloof is niet of God bestaat, maar waarom zoveel mensen religieus zijn. Er zijn zo'n 10 000 verschillende religies, en die zijn er allemaal van overtuigd dat er maar één fundamentele waarheid bestaat en dat zij het ware geloof bezitten. Het lijkt erop dat religie een evolutionair voordeel moet hebben gehad. Spiritualiteit is de ontvankelijkheid voor religie, en die is voor 50% genetisch bepaald, zoals blijkt uit tweelingenonderzoek. Spiritualiteit is een eigenschap die ieder mens in een bepaalde mate heeft, ook zonder dat men tot een bepaalde formele kerk behoort. Religie is de lokale invulling van onze spirituele gevoelens. De keuze religieus te worden of niet is zeker niet 'vrij'. De omgeving waar je opgroeit, zorgt ervoor dat tijdens de vroege ontwikkeling de religie van de ouders wordt vastgelegd in onze hersencircuits, op een soortgelijke wijze als onze moedertaal. Chemische boodschappers zoals serotonine spelen een rol bij de mate waarin we spiritueel zijn.

Met de evolutie van de moderne mens zijn er vijf karakteristieke gedragingen ontstaan die je in alle culturen terugvindt, namelijk taal, het maken van gereedschappen, muziek, kunst en religie. Van als deze kenmerken zijn voorlopers gevonden in het dierenrijk, behalve voor religie. Het evolutionaire voordeel van religie voor de mens is echter duidelijk.

In de eerste plaats houdt religie de groep bijeen. Voor leiders is religie daarom een uitstekend instrument. Religies gebruiken een aantal instrumenten om de groep bijeen te houden. Een van de universele mechanismen om de groep bijeen te houden is de boodschap dat een zonde is een ongelovige (dat wil zeggen iemand die iets anders gelooft) te huwen. Volkswijsheden als "twee geloven op één kussen, daar slaapt de duivel tussen" kent iedereen. Dit principe vind je in ieder religie terug, met bijbehorende straffen en waarschuwingen.

Het geloof legt, om de groep bijeen te houden, aan het individu vele sociale regels op in naam van God, soms met niet mis te verstane dreigementen voor het geval je je er niet aan houdt. Godslastering werd zwaar gestraft in het Oude testament en in Pakistan staat er nog steeds de doodstraf op. Bedreigingen hebben ook geholpen om de kerk machtiger te maken.

Het geloof wil dat je herkenbaar bent als behorend tot de groep. Dit kan door uiterlijke tekens, zoals zwarte kleding, een keppeltje, een kruis, hoofddoek of boerka, of door lichamelijke kenmerken zoals besnijding van het jongetje of het meisje, en door kennis van de heilige geschriften, gebeden en rituelen. Je moet kunnen zien en horen wie er tot de groep behoort om van je groepsgenoten bescherming te kunnen krijgen. De sociale contacten binnen de groep brengen ook tegenwoordig nog vele voordelen met zich mee. Tevens hebben de meeste godsdiensten regels die erop gericht zijn de voortplanting te bevorderen. Dat gebeurt door anticonceptie te verbieden. Het geloof wordt verspreid door kinderen te maken en ze vervolgens te indoctrineren. Zo wordt de groep groter en dus sterker.

De uit het geloof voortkomende geboden en verboden hadden niet alleen voordelen voortkomend uit de bescherming die de groep bood; de sociale contacten en voorschriften, zoals koosjer eten, hadden ook elementen die de gezondheid bevorderen. Ook nu nog gaat religiositeit volgens een aantal studies samen met indicatoren van een betere psychische gezondheid, zoals tevredenheid met het leven, een betere stemming, gelukkiger zijn, en minder depressie, minder suïcidale gedachten en minder verslaving. De causaliteit van deze correlaties is echter niet bewezen en de verbanden zijn niet eenduidig.

Het hebben van een religieuze overtuiging geeft je troost en hulp in moeilijke tijden, terwijl een atheïst zijn problemen zonder hulp van boven moet oplossen. Tevens kan een gelovige denken dat God er wel een bedoeling mee gehad zal hebben om deze ellende over hem heen te laten komen. 'Omdat mensen doelgericht zijn, denken ze dat God ook op een doel uit is,' zei Spinoza. Godsdienst zou volgens Spinoza vervolgens een krampachtige poging zijn om Gods woede af te wenden.

God geeft een antwoord op alles wat we niet weten of begrijpen en het hebben van een godsdienst geeft het gevoel van optimisme. Het geloof geeft je tevens de verzekering dat, mocht het leven nu moeilijk zijn, het later, in het hiernamaals, allemaal beter wordt. Verder zou het geloof een deel van de angst voor de dood wegnemen door een leven na de dood te beloven. In een leven na de dood geloofde men al 100 000 jaar geleden. Dat blijkt uit wat een overledene allemaal meekreeg in het graf voor in het hiernamaals: voedsel, water, gereedschap, spullen voor de jacht en speelgoed voor kinderen. Je moest er dus wel wat voor overhebben, maar als je tot de groep behoorde, dan had dat vele voordelen. Je genoot bescherming tegen andere groepen, wat een betere kans op overleving gaf.

S) QS Sara

Het evolutionaire voordeel van religie (QuikScan-3)

- 1} De keuze om religieus te worden of niet is zeker niet 'vrij'.
- 2} Religies gebruiken een aantal instrumenten om de groep bijeen te houden.
- 3} Het hebben van een religie brengt meerdere voordelen met zich mee.

{ 1 De meest interessante vraag in relatie tot het geloof is niet of God bestaat, maar waarom zoveel mensen religieus zijn. Er zijn zo'n 10 000 verschillende religies, en die zijn er allemaal van overtuigd dat er maar één fundamentele waarheid bestaat en dat zij het ware geloof bezitten. Het lijkt erop dat religie een evolutionair voordeel moet hebben gehad. Spiritualiteit is de ontvankelijkheid voor religie, en die is voor 50% genetisch bepaald, zoals blijkt uit tweelingenonderzoek. Spiritualiteit is een eigenschap die ieder mens in een bepaalde mate heeft, ook zonder dat men tot een bepaalde formele kerk behoort. Religie is de lokale invulling van onze spirituele gevoelens. De keuze religieus te worden of niet is zeker niet 'vrij'. De omgeving waar je opgroeit, zorgt ervoor dat tijdens de vroege ontwikkeling de religie van de ouders wordt vastgelegd in onze hersencircuits, op een soortgelijke wijze als onze moedertaal. Chemische boodschappers zoals serotonine spelen een rol bij de mate waarin we spiritueel zijn

Met de evolutie van de moderne mens zijn er vijf karakteristieke gedragingen ontstaan die je in alle culturen terugvindt, namelijk taal, het maken van gereedschappen, muziek, kunst en religie. Van als deze kenmerken zijn voorlopers gevonden in het dierenrijk, behalve voor religie. Het evolutionaire voordeel van religie voor de mens is echter duidelijk.

{ 2 In de eerste plaats houdt religie de groep bijeen. Voor leiders is religie daarom een uitstekend instrument. Religies gebruiken een aantal instrumenten om de groep bijeen te houden. Een van de universele mechanismen om de groep bijeen te houden is de boodschap dat een zonde is een ongelovige (dat wil zeggen iemand die iets anders gelooft) te huwen. Volkswijsheden als "twee geloven op één kussen, daar slaapt de duivel tussen" kent iedereen. Dit principe vind je in ieder religie terug, met bijbehorende straffen en waarschuwingen.

Het geloof legt, om de groep bijeen te houden, aan het individu vele sociale regels op in naam van God, soms met niet mis te verstane dreigementen voor het geval je je er niet aan houdt. Godslastering werd zwaar gestraft in het Oude testament en in Pakistan staat er nog steeds de doodstraf op. Bedreigingen hebben ook geholpen om de kerk machtiger te maken.

Het geloof wil dat je herkenbaar bent als behorend tot de groep. Dit kan door uiterlijke tekens, zoals zwarte kleding, een keppeltje, een kruis, hoofddoek of boerka, of door lichamelijke kenmerken zoals besnijding van het jongetje of het meisje, en door kennis van de heilige geschriften, gebeden en rituelen. Je moet kunnen zien en horen wie er tot de groep behoort om van je groepsgenoten bescherming te kunnen krijgen. De sociale contacten binnen de groep brengen ook tegenwoordig nog vele voordelen met zich mee. Tevens hebben de meeste godsdiensten regels die erop gericht zijn de voortplanting te bevorderen. Dat gebeurt door anticonceptie te verbieden. Het geloof wordt verspreid door kinderen te maken en ze vervolgens te indoctrineren. Zo wordt de groep groter en dus sterker.

{ 3 De uit het geloof voortkomende geboden en verboden hadden niet alleen voordelen voortkomend uit de bescherming die de groep bood; de sociale contacten en voorschriften, zoals koosjer eten, hadden ook elementen die de gezondheid bevorderen. Ook nu nog gaat religiositeit volgen een aantal studies samen met indicatoren van een betere psychische gezondheid, zoals tevredenheid met het leven, een betere stemming, gelukkiger zijn, en minder depressie, minder suïcidale gedachten en minder verslaving. De causaliteit van deze correlaties is echter niet bewezen en de verbanden zijn niet eenduidig.

Het hebben van een religieuze overtuiging geeft je troost en hulp in moeilijke tijden, terwijl een atheïst zijn problemen zonder hulp van boven moet oplossen. Tevens kan een gelovige denken dat God er wel een bedoeling mee gehad zal hebben om deze ellende over hem heen te laten komen. 'Omdat mensen doelgericht zijn, denken ze dat God ook op een doel uit is,' zei Spinoza. Godsdienst zou volgens Spinoza vervolgens een krampachtige poging zijn om Gods woede af te wenden.

God geeft een antwoord op alles wat we niet weten of begrijpen en het hebben van een godsdienst geeft het gevoel van optimisme. Het geloof geeft je tevens de verzekering dat, mocht het leven nu moeilijk zijn, het later, in het hiernamaals, allemaal beter wordt. Verder zou het geloof een deel van de angst voor de dood wegnemen door een leven na de dood te beloven. In een leven na de dood geloofde men al 100 000 jaar geleden. Dat blijkt uit wat een overledene allemaal meekreeg in het graf voor in het hiernamaals: voedsel, water, gereedschap, spullen voor de jacht en speelgoed voor kinderen. Je moest er dus wel wat voor overhebben, maar als je tot de groep behoorde, dan had dat vele voordelen. Je genoot bescherming tegen andere groepen, wat een betere kans op overleving gaf.