



Samen Slimmer 'Beleid voor de werkplek van de toekomst'; de kansen en uitdagingen.

Spreker: Layla Hassan

AGENDA

- Hoe lang besteden mensen aan lezen van informatie?
- Hoe komt dit?
- Welke factoren beïnvloeden de aandacht?
- Casus beleidsuitdagingen
- Wat kun je hieraan doen?
- Effectiviteit van de middelen

HOE LANG BESTEDEN MENSEN AAN LEZEN VAN INFORMATIE?

- Een studie van *Nielsen Norman Group* (2013) toont aan dat mensen gemiddeld slechts **20-28% van de woorden op een webpagina aandachtig lezen**. Lezers scannen teksten eerder dan dat ze alles grondig lezen.
- Bij complexe documenten, zoals beleid of instructies, lezen mensen **minder dan een minuut** voordat ze besluiten of ze doorgaan met lezen of afhaken. (**Microsoft Canada Consumer Insights Report (2015)** “Attention Spans Research Report” en **Nielsen Norman Group (2013)** “*How Little Do Users Read?*”)

Hoe lang besteden mensen aan lezen van informatie?

Instructies lezen specifiek

❑ Het onderzoek "Reading behavior in the digital environment: Changes in reading behavior over the past ten years" van **Ziming Liu** uit 2005 in de *Journal of Documentation* stelde vast dat mensen gemiddeld slechts **6 seconden besteden aan het scannen van een document voordat ze besluiten om het volledig te lezen of niet.**

Conclusie: Mensen lezen zelden beleid of instructies volledig en ze besteden gemiddeld enkele seconden voordat ze besluiten verder te lezen.

Hoe komt dit?

Cognitieve belasting

- ❑ Mensen kunnen gemiddeld slechts **5 tot 9 informatie-eenheden** tegelijkertijd verwerken (*Miller's Law*, 1956). Complexe beleidsdocumenten overschrijden vaak deze limiet, wat leidt tot afhaken.
- ❑ Te veel informatie overbelast de cognitieve capaciteit van lezers, vooral als de inhoud moeilijk te begrijpen is of onlogisch ingedeeld. (*Sweller, Cognitive Load Theory*, 1988)

Hoe komt dit?

Digitale aandachtsspanne

- ❑ De gemiddelde aandachtsspanne van een online lezer is gedaald van **12 seconden in 2000 naar 8 seconden in 2015**. (*Microsoft Canada, 2015*). Beleid moet dus beknopt en visueel aantrekkelijk gepresenteerd worden.
- ❑ Digitale gebruikers blijven slechts **10-20 seconden** op een pagina als de inhoud niet direct relevant of boeiend is. (*Nielsen Norman Group, How Long Do Users Stay on Web Pages, 2020*)

Welke factoren beïnvloeden de aandacht?

Motivatie en relevantie

- ❑ 'Mensen lezen informatie eerder aandachtig als ze directe relevantie of belang voor zichzelf zien (*Deci & Ryan's Self-Determination Theory, 1985*) of informatie die hen persoonlijk raakt, zoals beleid dat direct invloed heeft op hun werk of dagelijkse activiteiten (*Studies in Human-Computer Interaction*).

Welke factoren beïnvloeden de aandacht?

Presentatie van informatie

- ❑ Het gebruik van eenvoudige taal en duidelijke koppen verhoogt de leesbaarheid met **50%**, wat leidt tot een grotere betrokkenheid (*Plain Language Association International, 2016*).
- ❑ Visuele hulpmiddelen, zoals infographics of tabellen, verminderen cognitieve belasting en verhogen de aandacht met **80%** (Lowe et al., 2008).

Casus: De uitdagingen van toekomstbestendig beleid

Een rijksoverheidsorganisatie wil een beleid ontwikkelen voor de 'werkplek van de toekomst'. Al snel blijken er diverse obstakels. Ten eerste is er het vraagstuk waar te beginnen: moet er gefocust worden op nieuwe technologie, of juist op de cultuurverandering die nodig is om flexibel werken te omarmen? Bestaande beleidsstukken blijken beperkt toepasbaar in een hybride werkomgeving waarin medewerkers deels thuis, deels op kantoor werken.

Vervolgens doet zich de communicatie-uitdaging voor. Traditionele rapporten en memo's genieten weinig aandacht, terwijl visualisaties en korte video's populair zijn bij jongere medewerkers. Tegelijkertijd zijn meer ervaren collega's gehecht aan gestructureerde documenten en heldere richtlijnen. Het team twijfelt: hoe verpak je een complexe boodschap in een vorm die iedereen aanspreekt?

Daar komt nog bij dat de organisatie zich zorgen maakt over informatiemanagement. Welke platforms zijn veilig én gebruiksvriendelijk? Hoe houd je rekening met privacy en archivering?

Wat kun je hieraan doen?

1. Schrijf beleid beknopt en in eenvoudige taal

- ❑ Studies tonen aan dat het gebruik van eenvoudige taal leidt tot een hogere leesbaarheid en begrip (PLAIN, 2016).
- ❑ Teksten in eenvoudige taal gemiddeld 30-50% sneller te lezen. (*Redish et al., 2000*)
- ❑ Beleidsdocumenten van maximaal **2 pagina's** worden **70% vaker volledig gelezen** dan langere documenten (PLAIN).

Wat kun je hieraan doen?

2. Maak beleid visueel aantrekkelijk

- ❑ Visuele hulpmiddelen zoals diagrammen en infographics verankeren informatie beter in het geheugen. (*Applied Cognitive Psychology*, 2017)
- ❑ Kijkers onthouden 95% van een videoboodschap tegenover 10% bij een geschreven tekst (*eLearning Industry*, 2021).
- ❑ Visuele elementen verminderen de cognitieve belasting en houden de aandacht vast (*Lowe et al.*, 2008).

Wat kun je hieraan doen?

3. Personaliseer beleid waar mogelijk

- ❑ Medewerkers zijn meer betrokken zijn bij gepersonaliseerde inhoud die relevant is voor hun rol (*Deloitte Insights*, 2019).
- ❑ Maatwerk in interne communicatie leidt tot hogere compliance-niveaus en tevredenheid (*Bain & Company*, 2018).

Wat kun je hieraan doen?

4. Gebruik interactieve platforms

- ❑ Een interactieve inhoud, zoals quizzen en simulaties, leidt tot 60% hogere betrokkenheid dan statische documenten (*eLearning Industry*, 2021).
- ❑ Goed ontworpen mobiele microlearning heeft een positief effect op leerresultaten (*Mobile microlearning design and effects on learning efficacy and learner experience*, Yen-Mei Lee, Isa Jahnke en Linda Austin (2021)).

Wat kun je hieraan doen?

5. Betrek medewerkers bij het maken van beleid

- ❑ Betrokkenheid bij besluitvorming leidt tot een groter gevoel van eigenaarschap en naleving (*Participatory Decision-Making Theory*, Vroom & Jago (1988)).

Wat kun je hieraan doen?

6. Maak beleid verplicht leesbaar en toetsbaar

- Verplichte e-learningmodules met korte toetsen verbetert het begrip en naleving van beleid significant (*KPMG, 2020*).
- Organisaties met verplichte beleidstrainingen rapporteren een nalevingspercentage van 85% tegenover 50% bij organisaties zonder zulke trainingen (*Gartner, 2021*).

Wat kun je hieraan doen?

7. Communiceer op verschillende manieren

- Een multichannel-strategie verhoogt de effectiviteit van interne communicatie met 67% *McKinsey & Company* (2020).

Wat kun je hieraan doen?

8. Leg de voordelen van naleving uit

- ❑ Mensen passen eerder gedrag aanp als ze begrijpen hoe het hun directe voordelen oplevert. *Behavioral Insights Team, 2017*).
- ❑ Het communiceren van de impact van beleid op individuele medewerkers vergroot betrokkenheid. (*Communication and Teleworking: A Study of Communication Channel Satisfaction, Personality, and Job Satisfaction for Teleworking Employee, Stephanie A. Smith, Ashley Patmos en Margaret J. Pitts, Human Resource Management Review (2018)*).

Middel	Effectiviteit	Voor wie geschikt?
Infographics	Versterkt visueel leren en helpt complexe informatie te vereenvoudigen.	Visueel ingestelde medewerkers.
Video's	Hoog engagement en ideaal voor storytelling.	Medewerkers die liever kijken dan lezen.
Factsheets	Beknopt en snel toegankelijk.	Drukke medewerkers die snel overzicht willen.
E-learning	Meetbaar en interactief; stimuleert actief leren.	Medewerkers die diepgaande uitleg nodig hebben.
Gamification	Verhoogt motivatie door competitie en beloningen.	Jongere, speelse of competitieve medewerkers.
FAQ's	Beantwoordt praktische vragen gericht en duidelijk.	Iedereen die praktische informatie zoekt.
Posters	Continu zichtbaar en gemakkelijk toegankelijk.	Kantoren en fysieke werkomgevingen.
Microlearning	Hapklare brokken informatie, makkelijk te verwerken.	Medewerkers met weinig tijd.
Digitale platforms	Zorgt voor blijvende bewustwording via herhaling.	Alle medewerkers, overal toegankelijk.

BEDANKT!

