

Lezersonderzoek (deel 3): onderzoek in stappen

20 januari 2021 LEO LENTZ

Deze bijdrage geeft een overzicht van de keuzes die gemaakt moeten worden bij lezersonderzoek. Lees verder over de keuzes met betrekking tot:

1. Proefpersonen
2. De setting van de test
3. De analyse van de data
4. De rapportage

1. Proefpersonen: wie doen er mee?

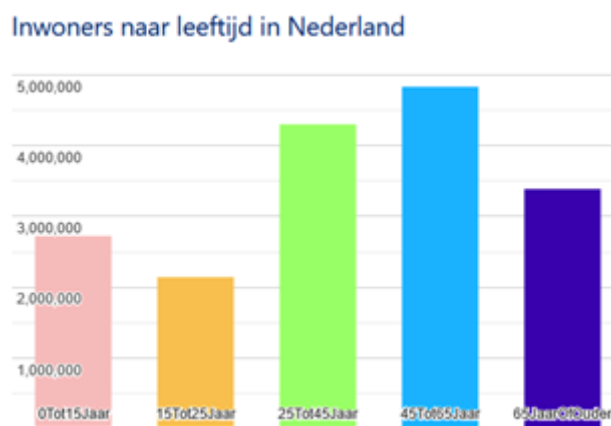
De keuze van de proefpersonen heeft een enorme invloed op de uitkomst van de test. Heb je vooral hoger opgeleide en hoog geletterde proefpersonen? Dan geeft de test ongetwijfeld een heel rooskleurig beeld van de begrijpelijkheid van het document. Maar als die proefpersonen tamelijk slecht scoren, dan mag je concluderen dat dit document bij het grote publiek vast en zeker nog veel meer problemen zal veroorzaken. Idealiter streef je naar een groep proefpersonen die aan twee criteria voldoet:

- de proefpersonen vormen een redelijke afspiegeling van de Nederlandse samenleving
- de proefpersonen komen uit de doelgroep van het document

Wat betreft het eerste punt kijken we meestal naar het hoogst behaalde onderwijsniveau. Hiervoor kun je volgende vuistregel hanteren voor de selectie van proefpersonen:

- dertig procent: laag opgeleid
- veertig procent: midden (MBO2 - VWO)
- dertig procent: hoog (BA in HO)

Maar een redelijke afspiegeling van de samenleving heeft natuurlijk ook betrekking op andere variabelen, zoals geslacht en leeftijd en land van herkomst. Voor geslacht is het makkelijk: zorg voor evenveel mannen als vrouwen. Voor leeftijd kun je de volgende vuistregel hanteren: 10 (45-65), 8 (25-45), 6 (> 65), 4 (<25), op grond van onderstaande tabel van leeftijdsgroepen in 2020 ([bron](#)).



Bevolking, leeftijdsgroepen: aantal en percentage inwoners op 1 januari 2020 per leeftijdscategorie

En tenslotte is er een vierde relevante variabele voor een goede afspiegeling: het land van herkomst en dus de taal waarin men is opgevoed. In Nederland heeft rond 2020 een kwart van de bevolking een ander land van herkomst. Tien procent heeft een westers land als achtergrond en ongeveer vijftien procent dus een niet-westers land. Voor een goede afspiegeling komt een kwart van je proefpersonen dus uit een ander land van herkomst.

Samenvattend: voor een goede afspiegeling van de Nederlandse bevolking heb je dus vier criteria nodig: opleiding, geslacht, leeftijd en land (of taal) van herkomst. Maar die criteria kunnen op de schroothoop als je weet wat de doelgroep van de tekst is. Voor de bijsluiter bij een anticonceptiepil zijn dat louter vrouwen. En misschien zijn het vooral jonge meisjes, die voor het eerst in aanraking komen met de pil. Misschien blijkt uit eerder onderzoek wel dat vooral jonge vrouwen uit de groep migranten niet goed omgaan met de pil, waardoor uiteindelijk voor de test proefpersonen uit die groep worden geselecteerd. Dan blijft er nog maar één variabele over voor een goede afspiegeling: opleiding. Je moet dus zorgen voor een goede spreiding over opleiding binnen de groep van jonge migrantenvrouwen.

Testlocatie: waar neem je de test af? Op locatie? Online?

De keuze voor een testlocatie hangt samen met de gekozen groep proefpersonen. In het voorbeeld hierboven ga je niet testen in een villawijk, maar in een buurt waar de doelgroep woont. De eerste vuistregel is dus: de test gaat naar de doelgroep en niet omgekeerd.

Vervolgens wordt het moeilijker: ga je naar de proefpersonen thuis? Of komen ze naar een publieke ruimte, waar je rustig aan een tafel kunt werken? Die keuze is afhankelijk van andere factoren: is er specifieke apparatuur nodig die thuis misschien niet aanwezig is? Is privacy belangrijk tijdens de afname van de test? Die lijkt thuis misschien gegarandeerd, maar vergis je niet. Bij de jonge migrantenvrouwen zit de echtgenoot misschien op de bank alles in de gaten te houden, vers-toren jengelende kinderen de testsituatie en staat de televisie op de achtergrond te schetteren. De keuze voor de testlocatie moet dus goed passen bij criteria voor een geslaagde testafname. Hoe veel tijd zal de proefpersoon nodig hebben? Hoe veel concentratie moet hij of zij opbrengen? Is er sprake van vertrouwelijke informatie? En ervaren proefpersonen mogelijk een drempel bij een specifieke locatie?

Als de doelgroep digitaal vaardig is en thuis goede voorzieningen heeft, kan de test natuurlijk ook op afstand uitgevoerd worden. Een vragenlijst kan online verspreid worden en door de respondenten overal op een mobieltje, tablet of pc ingevuld worden. Een interview kan afgenomen worden via een van de vele digitale tools voor online gesprekken. Maar ook dan speelt privacy natuurlijk weer een rol. Wie kijken en luisteren er mee? En is de omgeving rustig genoeg om geconcentreerd te kunnen werken?

Informed Consent: waar stemt de proefpersoon mee in?

Elk onderzoek waar mensen bij betrokken zijn moet voldoen aan criteria voor ethische toetsing. Ook dat is dus een belangrijk deel van de voorbereiding. Nu ho-even studenten, die in het kader van hun opleiding werken met proefpersonen, geen officiële ethische toetsing aan te vragen, maar hun docent is wel verantwoordelijk en zal dus toezien op dit punt. Twee documenten spelen een belangrijke rol bij de ethische toetsing:

- Met een informatiebrief informeert de onderzoeker de beoogde deelnemers voraftgaand aan het onderzoek over de gang van zaken tijdens het onderzoek, zodat zij kunnen inschatten wat hun te wachten staat en kunnen beslissen of ze willen deelnemen.
- Met een toestemmingsverklaring zegt elke deelnemer schriftelijk te verklaren voldoende te zijn geïnformeerd en op basis daarvan toestemming te geven voor deelname aan het onderzoek en voor het in de verklaring beschreven gebruik van de verzamelde data.

Drie criteria zijn bijzonder belangrijk: vrijwilligheid, vertrouwelijkheid en belastbaarheid. Het eerste punt spreekt voor zichzelf, deelnemers mogen geen enkele dwang voelen om mee te doen met het onderzoek. Het tweede punt is complexer en raakt de aard van de te verzamelen gegevens en de manier waarop je na afloop met de data omgaat. Mocht je een cloze-toets als methode kiezen en helemaal geen data over de proefpersoon zelf verzamelen, dan is de situatie eenvoudig. Maar zodra je ook vragen stelt over de situatie van de proefpersoon en die meeneemt in je analyse (waarom zou je er anders naar vragen?) moet je kunnen uitleggen dat je anonimiteit garandeert en hoe je dat doet. Met wie deel je deze data? Hoe rapporteer je erover in je eindverslag? Hoe lang worden de gegevens bewaard en wie heeft er toegang tot die data? Op al zulke vragen moet je nauwkeurig antwoord geven.

Het derde criterium is de belastbaarheid van de proefpersoon. In een ethische toetsing gaat men na of je niet te veel van je proefpersonen vraagt. Worden ze misschien bewust misleid in het kader van een experiment? Dat zal bij het meeste evaluatie-onderzoek niet het geval zijn. Past de toets bij hun capaciteiten? Hoe voorkom je dat je laag geletterde proefpersonen op de pijnbank legt met documenten waar zij geen raad mee weten en die dus na afloop voor hun gevoel alleen maar gefaald hebben? Belangrijk is dat de proefpersoon goed weet dat hij of zij op elk moment kan stoppen met de test, zonder negatieve gevolgen.

De eis van *informed consent* garandeert dat we als onderzoekers ethisch verantwoord omgaan met onze proefpersonen. Dat is een goede zaak, maar het leven van de onderzoeker die ook of vooral met lager geletterde proefpersonen werkt, wordt er beslist moeilijker door. Daarom vergt dit een zorgvuldige voorbereiding door de proefleider.

2. De setting van de test

Als de locatie gevonden is voor een test die niet online plaatsvindt en de proefpersonen geworven zijn, kan de uitvoering van de test beginnen. Wanneer het om een kwantitatieve test gaat, zullen groepen proefpersonen tegelijk aan de test werken. Dan lijkt de setting een beetje op die van een tentamen, waarbij proefpersonen natuurlijk niet bij elkaar kunnen kijken wat de ander invult. Des te meer is het dan van belang om hen gerust te stellen en duidelijk te maken dat ze hier geen examen komen doen. Het gaat immers om de evaluatie van een tekst en wat daar goed of niet goed aan is. Niet de proefpersoon maar de tekst wordt getest.

In een meer kwalitatieve setting zien we alleen bij de focusgroep meerdere proefpersonen tegelijk. Dan is het belangrijk dat de proefleider iedereen goed kan aankijken en dat de deelnemers zich op hun gemak voelen. Praten in een groep is voor menigeen bedreigend. Dan kan het helpen om iedereen zich even voor te laten stellen en om vooraf over iets anders met elkaar te spreken: het gebouw, de reis ernaartoe, of iets uit de actualiteit. Het is ook verstandig om dan even te testen of opnameapparatuur goed werkt.

Bij alle andere kwalitatieve methoden is er doorgaans sprake van een meer intieme setting: de proefleider en proefpersoon zitten samen aan een tafel, soms met een beeldscherm erbij, soms met een document op tafel. Dan is het belangrijk hoe de proefleider zit ten opzichte van de deelnemer: bij voorkeur beiden aan een hoek van de tafel en niet tegenover elkaar. Dan zou je immers niet goed kunnen zien waar de deelnemer naar kijkt. Ook nu is het belangrijk een sfeer te creëren waarin de deelnemer zich op zijn gemak gaat voelen en duidelijk te maken dat het gaat om een test van de tekst.

De rol van de proefleider

De proefleider doet er goed aan duidelijk te maken dat de tekst niet door hem of haar is gemaakt, maar van een derde partij afkomstig is. Zo kan de deelnemer makkelijker kritiek op de tekst formuleren, omdat die niet de proefleider treft. De proefleider houdt die neutrale positie tijdens de hele test en zal dus nooit de tekst verdedigen of kritiek weerspreken. Hij of zij verwelkomt elk commentaar als verhelderend en leerzaam. En eventuele problemen van de deelnemer, die misschien vastloopt in de tekst of vragen niet goed kan beantwoorden, worden met begrip ontvangen met opmerkingen als: "Dat is dus blijkbaar niet zo duidelijk uitgelegd in deze tekst". Daarmee toont de proefleider zich eerder solidair met de deelnemer dan met de tekstproducent.

Proefpersonen ervaren meestal problemen met de uitvoering van de taak en voelen zich daar dan ongemakkelijk bij. Soms lopen ze helemaal vast. Soms stoppen ze met hardop denken. De proefleider moet dus regelmatig aanmoedigen, soms hulp bieden als de diagnose van het probleem al lang duidelijk is, en vaak aanvullende vragen stellen om de essentie van het probleem duidelijk te krijgen. Daarbij mag de proefpersoon echter nooit in de rol van expert geplaagd worden. Vraag dus nooit of die kan uitleggen wat er mis is met een tekstpassage, maar welk probleem hij of zij ervaart.

De deelnemer heeft vaak geen idee wat hem of haar te wachten staat in de testsituatie. Daarom is het noodzakelijk dat de proefleider aan het begin goed uitlegt wat de verschillende onderdelen van de test zijn en bij elk onderdeel even afrondt en de overgang naar het volgende deel introduceert. En onderweg wordt telkens duidelijk gemaakt hoever we zijn in de test, halverwege of bijna klaar. Na afloop wordt de proefpersoon gevraagd of die nog iets op te merken heeft, of alles duidelijk was en vervolgens wordt hij of zij bedankt.

De registratie van de data

Bij de uitvoering van een gesloten methode met vragenlijsten of een cloze-test is de registratie van de data tamelijk eenvoudig. Dat zijn immers de ingevulde papieren of online tools. Die moeten echter wel duidelijk voorzien zijn van diverse codes, bijvoorbeeld de datum van afname indien er meerdere dagen getest wordt. Of de locatie als er op meerdere locaties getest wordt. Proefpersonen krijgen meestal een nummer en dat is idealiter vooraf ingevuld door de proefleider. Misschien zijn er verschillende proefleiders, dan moet ook dat herleidbaar zijn.

Dit alles geldt natuurlijk ook voor het materiaal dat tijdens een kwalitatieve test geproduceerd wordt. Achteraf kan altijd blijken dat op een bepaalde dag, locatie of bij een bepaalde proefleider iets is misgegaan. Dan moeten die data nog eens apart bekeken kunnen worden. Wijken die misschien af van de andere resultaten? Kunnen ze wel meegenomen worden in de analyse?

Bij een kwalitatieve test moet je ook keuzes maken voor andere registratievormen: maak je een opname van de test? Alleen geluid of ook beeld? Of maakt de proefleider aantekeningen en gebruikt zij die bij de analyse? Zo ja, wat wordt er dan allemaal genoteerd? Alleen de verbalisaties, dus wat de proefpersoon zegt, of ook non verbale signalen, zoals fronsen, heen en weer schuiven, luid zuchten, hulpeloos opkijken van de tekst? Al die keuzes hangen natuurlijk nauw samen met wat je precies te weten wilt komen en met de manier waarop je de data gaat analyseren. Als je audio-opnames maakt, dan moeten die ook een rol spelen bij de analyse. Ga je protocollen uitschrijven van alle tekst die is uitgesproken? Dat kan heel nuttig zijn, bijvoorbeeld om twee beoordelaars onafhankelijk van elkaar te laten scoren of een bepaalde passage in het protocol wel of niet wijst op een probleem.

Bij de methode Observatie is het belangrijk dat er zowel tijdens de test als bij de analyse een *observatieschema* gebruikt wordt, waarop de proefleider nauwkeurig noteert welk gedrag de proefpersoon vertoont. Zo'n schema bevat meestal diverse categorieën van observaties, met daarachter ruimte voor notities.

3. Keuzes bij de analyse van de data

Wie een kwantitatieve test uitvoert met een vragenlijst of een cloze-toets, gaat te werk zoals we dat gewend zijn bij grotere databestanden: we maken een codeboek met informatie over hoe alle vragen gescoord worden, we bouwen een dataset in Excel of SPSS en voeren daar de data in en draaien vervolgens de eerste analyses, die al naar gelang de complexiteit van het onderzoek, later aangevuld worden met verdergaande analyses naar mogelijke relaties tussen verschillende variabelen. Ik ga hier niet dieper in op de keuzes die bij kwantitatieve analyses aan de orde zijn, omdat daar voldoende handleidingen elders voor beschikbaar zijn. Kijk bijvoorbeeld [hier](#) in een handleiding voor statistische analyse van Quené en Van den Bergh.

Veel studenten menen dat een kwalitatieve analyse eenvoudiger en daarom aantrekkelijker is, maar dat is een misverstand. Als je audio-opname hebt gemaakt, is een belangrijke vraag: schrijf je een protocol uit van de volledige interactie over het document? Wie dat doet creëert een dataset van bijvoorbeeld twintig verslagen van dertig of veertig minuten interactie over een tekst. Hoe die te analyseren? En hoe ga je te werk als je besluit om zo'n protocol niet te maken? Op welke gronden kun je besluiten dat in passage X probleem Y zich voordoet? Als een proefpersoon opmerkt dat zij een passage slecht geformuleerd vindt, is dat dan een lezerprobleem? Anders gezegd: hoe ernstig moet een observatie zijn om als probleem benoemd te worden? De evaluator is gedwongen om alle feedback van lezers kritisch te beoordelen, het is immers niet de bedoeling dat de lezers dicteren hoe de tekst eruit komt te zien. Maar hoe voer je zo'n beoordeling uit?

Quené, H. & Van den Bergh, H. (2020). *Kwantitatieve Methoden en Statistiek*. Geradpleegd op 28 sept 2020 via [link](#).

Diagnose van problemen

Er zijn vier vragen die bij de analyse van de data cruciaal zijn en die dus bij elke observatie beantwoord moeten worden:

1. Op welke *locatie* of welk element heeft de feedback betrekking?
2. Wat is de *diagnose* van het (eventuele) probleem?
3. Hoe groot is de *kans* dat de formulering of het design dit probleem veroorzaakt?
4. Hoe groot is de *ernst* van het probleem, in die zin dat het doel van de tekst in gevaar komt?

De eerste vraag is van belang als optimalisering het doel is. Dan moet immers duidelijk zijn welke passage of welk element voor revisie in aanmerking komt.

Met de tweede vraag gaan we na wat voor type probleem aan de orde is en wat daar de oorzaak van is. Gaat het om een vindbaarheids- of navigatieprobleem, waardoor de deelnemer vastloopt in het document of de website? Is het een probleem met de inhoud, die misschien onvolledig, irrelevant of onbegrijpelijk is? Of is het een probleem met de vorm, het design of de stijl? We volstaan niet met alleen het categoriseren, duidelijk moet ook worden welke kenmerken precies de oorzaak zijn van het probleem. Is de tabel te klein en daardoor slecht leesbaar? Wordt er jargon gebruikt waardoor de proefpersoon de passage foutief interpreteert? Of zet een titel de lezer op het verkeerde been, waardoor die ten onrechte een cruciale passage overslaat?

Inschatting kans en ernst van problemen

Als we de diagnose scherp hebben, kunnen we derde vraag goed beantwoorden: is het aannemelijk dat die kenmerken dit probleem bij meerdere lezers veroorzaken? In een brochure over huidkanker staat bijvoorbeeld: *Natuurlijk, er zijn zoonanbidders van wie zelfs een leek ziet: dat kan niet gezond zijn.* Sommige lezers wisten niet wat het woord *leek* betekent. De proefleider was verrast, maar concludeert dat dit woord misschien niet tot het dagelijks taalgebruik van veel Nederlanders behoort. Dan is de kans op het probleem dus wel aannemelijk. Maar hoe zit het met de ernst van dit probleem? Wordt het doel, de lezers te waarschuwen voor de gevaren van huidkanker, er door in gevaar gebracht? Vermoedelijk niet, omdat de kern - sommige zoonanbidders zijn niet gezond bezig - vermoedelijk overeind blijft. Daarmee komen we op de laatste vraag van deze sectie, die op het grensvlak ligt van de evaluator en de producent van de tekst: hoe ingewikkeld is het om dit probleem op te lossen.

Eigenlijk is het niet de verantwoordelijkheid van de evaluator om revisievoorstellingen te ontwikkelen. Herschrijven en herontwerpen is een ander vakgebied. Maar in dit geval is een revisie wel heel eenvoudig en gemakkelijk uit te voeren, door het woord *van wie zelfs een leek ziet* te vervangen door: *van wie iedereen ziet...*

Betrouwbaarheid van de analyse

Wie met behulp van deze vragen een lijst met problemen tot stand heeft gebracht, is geneigd te denken dat daarmee de kous af is. Helaas is dat niet het geval. Uit het proefschrift van Elling (2012) en uit veel ander onderzoek waarin evaluatiemethoden worden vergeleken, blijkt telkens weer dat elke methode een zekere willekeur lijkt te hebben in die lijst met problemen. Hornbaek (2010) was een van de eersten die liet zien dat we de uitkomst van zo'n evaluatie te gemakkelijk accepteren als de waarheid over de gebruiksvriendelijkheid of begrijpelijkheid van een document of website. Hij beschrijft zeven dogma's die dringend ter discussie gesteld moeten worden en waar elke evaluator zich van bewust zou moeten zijn. In grote lijnen komt zijn kritiek erop neer dat in elk evaluatie-onderzoek veel interpretatie nodig is door de proefleider, dat er dus geen rechte lijn bestaat van de keuze voor een methode naar de resultaten van het onderzoek, want op die route worden allerlei keuzes gemaakt die onlosmakelijk verbonden zijn met de uitkomsten ervan.

Proefleiders moeten dus beseffen dat elke verzameling problemen vast en zeker zowel *missers* als *false alarms* zal bevatten. Met andere woorden: het is een illusie te denken dat nu *alle* problemen die lezers kunnen ervaren met de tekst zijn vastgesteld. Er zullen altijd weer nieuwe lezers zijn die onontdekte problemen ervaren en die we dus als gemist moeten kwalificeren. Evenzeer is het een illusie te denken dat elk gerapporteerd probleem zich in werkelijkheid ook echt bij de meeste lezers voor zal doen. Tekstevaluatie blijft mensenwerk, waarbij grondige tekstinterpretatie nodig is in alle stadia van het proces, met alle onzekerheid die daar nu eenmaal bij hoort.

Hornbæk, K. (2010). Dogmas in the Assessment of Usability Evaluation Methods. *Behaviour & Information Technology*, 29(1), 97-111.

4. Keuzes bij de rapportage

Hoe zorgvuldig alle voorgaande keuzes ook gemaakt zijn en hoe goed de uitvoering van de test ook was, wie een slordig en slecht leesbaar eindrapport schrijft verliest alle credits bij de opdrachtgever. In dit domein geldt immers al gauw het spreekwoord: de pot verwijt de ketel dat hij zwart ziet. Wie zelf geen fatsoenlijk rapport kan schrijven, heeft niet het recht anderen de les te lezen over hun tekst of website. Hoe moet dat dan, een goed en fraai verzorgd eindrapport maken over een lezersonderzoek? Een van de zeer ervaren auteurs op dit gebied, de Deen Rolf Molich, heeft op zijn website een uitstekend voorbeeld beschikbaar gesteld van zo'n rapport, inclusief tal van tips. Ik presenteer in deze paragraaf tien tips, waarbij ik dankbaar gebruik maak van zijn ervaring, maar verwijs vooral graag naar die [site](#).

De omvang

De opdrachtgever heeft net als alle andere lezers beperkte tijd voor het leeswerk. Bovendien heeft hij of zij heel weinig interesse in allerlei problemen en keuzes die jij hebt ervaren. Voor de opdrachtgever is de vraag: wat was er goed en wat kan er beter? Daarop moet de kern van het rapport dus gericht zijn.

Tip 1: *Beperk de omvang van het rapport tot maximaal dertig bladzijden.*

Maar beperk ook het aantal resultaten dat je rapporteert. Molich adviseert niet meer dan 25 resultaten te melden. En als er echt heel veel ernstige problemen zijn, waarvan je vindt dat die allemaal gemeld moeten worden, dan geldt als absoluut maximum 50 problemen. Je kunt natuurlijk ook een selectie in het rapport zelf opnemen en in een bijlage een langere lijst laten zien.

Tip 2: *Beperk het aantal problemen tot 25-30.*








De inhoud

De opdrachtgever wil natuurlijk ook graag weten wat er wel goed was aan het product. Molich geeft als vuistregel: een kwart positief en de rest is voor de verbeterpunten. Zoals meestal in feedback: we beginnen met de positieve punten.

Tip 3: *Rapporteer zowel positieve als negatieve resultaten.*

Niet elk probleem is echt een cruciaal probleem. Hoewel ook kleinere problemen die makkelijk oplosbaar zijn misschien gemeld moeten worden. Molich heeft een set iconen ontwikkeld waarmee de verschillende resultaten gemarkeerd kunnen worden. Zie de tabel hieronder.

Tip 4: *Maak verschillende categorieën voor de resultaten.*

	Positive finding	Works well. This approach is recommendable.
	Minor problem	Minor dissatisfaction; noticeable delays; or superficial difficulties
	Major problem	Substantial delays; or moderate dissatisfaction
	Critical problem	Test participants gave up – showstopper; substantial dissatisfaction; or minor financial damage to user.
	Catastrophic problem	Existential threat. Potentially life-threatening; or bodily harm; or substantial financial damage.
	Good idea	A suggestion from a test participant or from the moderator that could lead to a significant improvement of the user experience.
	Functional problem	Bug. The product does not work as specified.

Typen problemen in de classificatie van Rolf Molich. [Bron](#).

De structuur

Een veel voorkomende valkuil is dat de onderzoeker het rapport structureert volgens de werkwijze die hij of zij heeft gehanteerd. Dus bijvoorbeeld de fasen van het proces, zoals dat hierboven beschreven is (voorbereiding, werving proefpersonen, etc.), of volgens de taken die de proefpersonen moesten uitvoeren. Die taken zijn echter afgeleid van de doelen van het document of de website. En uit die doelen zijn misschien onderzoeksvragen afgeleid. Die vormen wel een goed kader voor de structuur. Ook de verschillende onderdelen van het systeem of het document kunnen een kader zijn voor de structuur, zoals voor een poppodium: de introductiepagina, het overzicht met concerten, informatie over de artiesten en de bestelfunctie.

Een ander idee voor de structuur is het onderscheid tussen algemene bevindingen en specifieke resultaten. In de eerste paragraaf wordt bijvoorbeeld verteld of mensen met plezier of met tegenzin gewerkt hebben met het document, of zij het makkelijk of moeilijk vonden. En of de taken in grote lijnen met succes zijn uitgevoerd of dat de proefleiders mensen vooral hebben zien worstelen.

Tip 5: Structureer het rapport op de doelen van het document of de onderdelen van het systeem of van het document

De stijl

Onderzoeksrapporten hebben vaak een erg saaie stijl. Studenten denken nogal eens dat wetenschappelijk schrijven hetzelfde is als afstandelijk en saai schrijven. Maar ook hier geldt: als we kritiek hebben op de stijl van een document van de opdrachtgever, moeten we zelf het toonbeeld zijn van een goedgekozen stijl voor ons evaluatierapport. En dat is bij voorkeur een levendige stijl. Maar hoe maak je een levendig rapport?

Een citaat uit de proefsessie is vaak veel overtuigender dan de neutrale observatie van de proefleider. Citaten moeten echter wel duidelijk gemarkeerd worden in het verslag. Laat ze inspringen en markeer ze cursief. Op die manier werkt het rapport ook overtuigender, want het is voor de opdrachtgever dan net alsof hij of zij er zelf bij zit tijdens de test.

Tip 6: Verlevendig het rapport met citaten van deelnemers aan de test.

Het rapport bespreekt allerlei problemen met een document of website en dus moet de auteur duidelijk aanwijzen wat de locatie is van elk probleem. Dat kan het best met een combinatie van verbale en visuele aanduidingen. Dus bijvoorbeeld: *Op de homepage staat onder de menubalk een tekst waarin het poppodium geroemd wordt. Daar hadden deelnemers kritiek op, omdat ze die te ronkend vonden.* Met een screenshot kan dan dit element van die pagina getoond worden.

Tip 7: Verlevendig het rapport met screenshots.

De stijl van het rapport moet dus levendig zijn, maar toch ook terughoudend. Want meestal pretenderen we niet dat we mogen generaliseren naar de volledige doelgroep van de website of het document. Wanneer we rapporteren dat tachtig procent van de deelnemers de tekst ronkend vond, wekken we misschien wel die suggestie. Molich adviseert zeer terughoudend te zijn met zulke aanduidingen, tenzij echt bij alle deelnemers het probleem werd ervaren. Wat mij betreft is hij iets te streng en mogen aanduidingen als: *enkele, sommige, de meeste* wel gebruikt worden om een indicatie te geven. Maar ik deel zijn advies dat dit echt niet bij elk probleem vermeld hoeft te worden.

Tip 8: Wees terughoudend met het kwantificeren van aantallen proefpersonen.

Ook op een ander punt moeten we terughoudend zijn, namelijk het doen van aanbevelingen. Die kunnen natuurlijk heel nuttig zijn, maar er zijn twee valkuilen. De eerste is dat de aanbeveling zo voor de hand ligt dat de lezer die als volkomen overbodig ervaart. De tweede is dat de evaluator geen idee heeft van mogelijke technische beperkingen van het systeem en dan met aanbevelingen komt waarvan de opdrachtgever onmiddellijk ziet dat die onuitvoerbaar zijn. Molich adviseert om een concept van het rapport eerst te bespreken met de opdrachtgever, zodat in elk geval de tweede valkuil vermeden kan worden.

Tip 9: Wees terughoudend met het doen van aanbevelingen en check vooraf of specifieke aanbevelingen wel uitvoerbaar zijn.

Zoals bij alle feedback geldt ook bij dit type onderzoek dat opdrachtgevers gevoelig zijn voor negatieve commentaren. Vermijd dus kwalificaties die mogelijk kwetsend kunnen zijn, zoals, *slordig, lelijk, onprofessioneel, krukkelig, hopeloos verouderd*, enzovoort. In een citaat kun je iets verder gaan, door bijvoorbeeld een proefpersoon te laten opmerken dat de homepage er slordig uitziet. Maar een proefpersoon die het heeft over een hopeloos verouderd ontwerp, hoeft echt niet geciteerd te worden. Beter is het dan op te merken dat sommige proefpersonen het ontwerp van de website een beetje ouderwets eruit vonden zien. De stijl van ons rapport is dus altijd respectvol.

Tip 10: *Toon respect in het formuleren van kritiek.*

Lees hier de andere bijdragen over onderzoeksmethoden bij lezersonderzoek:

[Lezersonderzoek \(deel 1\): inleiding](#)

[Lezersonderzoek \(deel 2\): methoden](#)

Graag als volgt naar deze bijdrage verwijzen: Lentz, L. (2021). *Keuzes bij de voorbereiding van lezersonderzoek. Didactiek Nederlands - Handboek*. Geraadpleegd [datum] via [<https://didactieknederlands.nl/dekwestie/2021/01/lezersonderzoek-deel-3-onderzoek-in-stappen/>].

Auteurs:



Leo Lentz

+ posts

Leo Lentz is hoogleraar aan de Universiteit Utrecht op het terrein van taal en communicatie. Hij doet onderzoek naar de begrijpelijkheid van teksten en de gebruiksvriendelijkheid van digitale documenten. Dat zijn meestal alledaagse teksten, zoals bijsluiters bij medicijnen, kookrecepten of formulieren en websites; maar hij doet ook onderzoek naar minder alledaagse documenten die te maken hebben met financiën: hypotheekaktes, pensioendocumenten, aanmaningen en verzekeringen.

Delen:



Gerelateerd:

- Lezersonderzoek (deel 2): methoden
- Lezersonderzoek (deel 1): inleiding
- Schrijfprocessen
- Visuele metaforen