//////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////

Voorbeeldvragen voor gebruikerstesten

//////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////

# Vragen die peilen naar het beoogde effect van de tekst

## Kennis

Om na te gaan of de testpersonen na het lezen van de tekst de gewenste kennis over het onderwerp hebben, kun je ze daarover het best een open vraag stellen. Op die manier test je wat ze zich na afloop van het lezen spontaan herinneren.

Je kunt testpersonen ook stellingen voorleggen met mogelijke interpretaties van de tekst en vragen of die stellingen volgens hen juist of niet juist zijn. Ook begripsvragen in de vorm van meerkeuzevragen zijn mogelijk. Het nadeel van zulke vragen is dat testpersonen kunnen gokken. Dat kun je oplossen door de optie 'ik weet het niet' aan te bieden.

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeelden** |
| open vraag | Wat is de belangrijkste boodschap van de tekst? |
| Waarover gaat de tekst? |
| Wat staat er in de tekst over … ? |
| juist/onjuist-vraag | In de tekst staat dat …  (deze bewering is juist - deze bewering is onjuist - ik weet het niet) |
| meerkeuzevraag | Wat moet je volgens de tekst doen als … ?  (verschillende antwoordmogelijkheden) |
| Wat beweert de tekst over … ?  (verschillende antwoordmogelijkheden) |

## Houding

Om na te gaan of de testpersonen na het lezen van de tekst de gewenste houding hebben tegenover wat in de tekst behandeld wordt, kun je zowel open als gesloten vragen gebruiken.

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeeldvragen** |
| ja/nee-vraag | In de tekst staat dat … Is dat, nu u de tekst gelezen hebt, ook uw mening? |
| schaalvraag | In de tekst staat dat … In hoeverre bent u het daarmee eens?  (helemaal mee eens - mee eens - geen mening - oneens - helemaal mee oneens) |

## Vaardigheden

De beste manier om na te gaan of de testpersonen na het lezen van de tekst over de gewenste vaardigheden beschikken, is ze de opdracht geven om de handelingen uit te voeren waarvoor de tekst instructies geeft. Je kunt ook een case beschrijven waarin de testpersonen moeten werken met de informatie uit de tekst. Als dat niet mogelijk is, kun je de testpersonen vragen om te beschrijven wat ze moeten doen.

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeeldvraag** |
| open vraag | Kunt u beschrijven hoe u …? |

## Gedrag

Met een vragenlijst kun je niet achterhalen of de testpersonen na het lezen van de tekst het gewenste gedrag zullen stellen. Je kunt wel nagaan of mensen zich tot de gedragsverandering aangespoord voelen. Je kunt daarbij zowel open als gesloten vragen gebruiken.

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeeldvragen** |
| ja/nee-vraag + open vraag | De tekst is onder andere geschreven om mensen aan te moedigen om … Denkt u dat u dat ook gaat doen? Waarom wel/niet? |
| schaalvraag | Hoe groot is de kans dat u in de toekomst … ?  (heel groot - groot - geen mening - klein - heel klein) |

# Vragen die peilen naar de voorwaarden voor effect

## Contact

Om na te gaan of lezers op grond van het uiterlijk van de tekst geneigd zijn om de tekst te lezen, kun je in de eerste plaats vragen stellen over de eerste pagina of de voorpagina van de tekst. Daarnaast kun je vragen stellen over de indruk van de lezer bij het doorbladeren van de tekst. Je kunt die vragen het best stellen voordat de testpersonen de tekst gaan lezen. Ze hebben dan nog geen kennis over de inhoud van de tekst en kunnen daardoor onbevangen reageren.

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeeldvragen** |
| open vraag | Wat is uw eerste indruk van de tekst? |
| Wat zou u doen als u deze tekst zou krijgen? |
| ja/nee-vraag + open vraag | Is het duidelijk waarover de tekst gaat als u de voorpagina/eerste pagina ziet? Waarom wel/niet? |
| Zou u de tekst meenemen als die bijvoorbeeld in een rek ligt? Waarom wel/niet? |
| Hebt u zin om de tekst te gaan lezen? Waarom wel/niet? |
| Vindt u de titel goed? Waarom wel/niet? |
| Ziet de tekst er aantrekkelijk uit? Waarom wel/niet? |

## Selectie

Om te weten te komen welke delen van de tekst al dan niet worden gelezen, kun je de testpersonen in de eerste plaats observeren terwijl ze de tekst lezen. Je kunt de testpersonen ook vragen waar de tekst over ging en wat de belangrijkste onderwerpen waren. Als de testpersonen een belangrijk onderwerp niet noemen, kun je daar een vraag over stellen. Als de testpersonen daar niets over kunnen zeggen, kun je nagaan hoe dat komt: hebben ze een gedeelte van de tekst overgeslagen, spreekt dat gedeelte niet aan, hebben ze het niet begrepen … ?

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeeldvragen** |
| open vraag | Waarover gaat de tekst? |
| Welke informatie uit de tekst vindt u het belangrijkst? |
| Een ander onderwerp (dat de testpersoon nog niet heeft genoemd) dat in de tekst behandeld wordt, is … Kunt u daar nog iets meer over vertellen? |
| ja/nee-vraag + open vraag | Hebt u alle delen gelezen of zijn er delen die u hebt overgeslagen? Zo ja, welke, en waarom hebt u die delen overgeslagen? |

## Begrip

Begrip kun je achterhalen door testpersonen in hun eigen woorden te laten vertellen wat er in de tekst gezegd wordt. Je kunt de testpersonen ook vragen of de tekst voldoende duidelijk is. Je kunt beter niet vragen of de testpersonen de tekst begrepen hebben. Testpersonen zeggen soms dat ze iets begrijpen, terwijl dat niet het geval is.

Je kunt begrip ook testen met gesloten vragen, bijvoorbeeld met stellingen die de testpersonen moeten beoordelen. Het nadeel van zulke vragen is dat testpersonen kunnen gokken. Dat kun je oplossen door de optie 'ik weet het niet' aan te bieden.

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeeldvragen** |
| open vraag | Wat is de belangrijkste boodschap van de tekst? |
| Wat zegt de tekst over …? |
| Wat moet de lezer van de tekst volgens u doen? |
| ja/nee-vraag + open vraag | Zijn er delen van de tekst die u moeilijk vindt? Zo ja, welke? |
| ja/nee-vraag + meerkeuzevraag | Zou u iets doen om meer informatie te krijgen over deze tekst? Zo ja, wat?  (bespreken met collega’s, vrienden of familie - informatie opzoeken op het internet - contact opnemen met de overheidsdienst die de brief heeft gestuurd - het gratis infonummer (1700) van de Vlaamse overheid bellen – iets anders, namelijk) |
| juist/onjuist-vraag | In de tekst staat dat …  (deze bewering is juist - deze bewering is onjuist - ik weet het niet) |
| meerkeuzevraag | Wat moet u volgens de tekst doen als … ?  (verschillende antwoordmogelijkheden) |
| Wat beweert de tekst over …?  (verschillende antwoordmogelijkheden) |
| schaalvraag | In welke mate vindt u de boodschap van deze brief duidelijk?  (zeer duidelijk - duidelijk - niet echt duidelijk - helemaal niet duidelijk) |

## Acceptatie

Om na te gaan of de testpersonen de boodschap accepteren, is het aan te bevelen om de testpersonen eerst spontaan te laten vertellen met welke zaken uit de tekst ze het al dan niet eens zijn. Daarna kun je de acceptatie testen van specifieke onderdelen van de tekst waarvan je het belangrijk vindt dat de doelgroep ze accepteert.

|  |  |
| --- | --- |
| **Vraagvorm** | **voorbeeldvragen** |
| ja/nee-vraag + open vraag | Zijn er zaken uit de tekst waarmee u het eens bent? Zo ja, welke? |
| Zijn er zaken uit de tekst waarmee u het oneens bent? Zo ja, welke? |
| Vindt u de informatie in de tekst correct en betrouwbaar? Waarom wel/niet? |
| Gelooft u wat in de tekst staat? Waarom wel/niet? |
| schaalvraag | In hoeverre bent u het eens met de volgende boodschap/stelling: (…)?  (helemaal mee eens - mee eens - geen mening - oneens - helemaal mee oneens) |

## Relevantie

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeeldvraag** |
| ja/nee-vraag + open vraag | Is de informatie in de tekst nuttig voor u? Waarom wel/niet? |
| Bevat de tekst informatie die u overbodig vindt? Zo ja, welke? |
| schaalvraag | In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?  (helemaal mee eens - mee eens - geen mening - oneens - helemaal mee oneens)   * Ik vind dat er te veel informatie in de tekst staat. |

## Volledigheid

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeeldvragen** |
| open vraag | Welke informatie mist u in de tekst? |
| ja/nee-vraag + open vraag | Hebt u behoefte aan extra informatie over het onderwerp? Zo ja, welke? |
| schaalvraag | Stel dat u deze tekst zou ontvangen, in welke mate vindt u dan dat u geïnformeerd bent?  (goed geïnformeerd - geïnformeerd - niet echt geïnformeerd - helemaal niet geïnformeerd) |
| In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?  (helemaal mee eens - mee eens - geen mening - oneens - helemaal mee oneens)   * Ik mis informatie in de tekst. |

## Waardering

Om na te gaan in welke mate de testpersonen de tekst waarderen, kun je eerst een of meer open vragen stellen, waarbij de testpersonen spontaan kunnen aangeven wat ze goed en minder goed vinden aan de tekst. Daarna kun je vragen stellen over specifieke aspecten van de tekst waarover je graag feedback wilt. Schaalvragen zijn daarvoor het meest geschikt.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeeldvragen** | | |
| open vraag | Wat vindt u goed aan de tekst? | | |
| Wat vindt u minder goed aan de tekst? | | |
| Welke woorden in de tekst zijn moeilijk voor u? | | |
| schaalvraag | * Wat is in het algemeen uw mening over deze tekst? Geef een score op 10. Score 1 betekent dat u de tekst heel slecht vindt en score 10 betekent dat u de tekst heel goed vindt. * Wat moeten we doen om een 10 te krijgen? | | |
| In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?  (helemaal mee eens - mee eens - geen mening - oneens - helemaal mee oneens)   * De tekst ziet er aantrekkelijk uit. * De tekst bevat weinig moeilijke woorden. * De tekst bevat weinig moeilijke zinnen. * De tekst leest vlot. * Ik word op een gepaste manier aangesproken in deze tekst. * De toon van de tekst past bij het onderwerp van de tekst.   De tekst klinkt dwingend.  De tekst klinkt betuttelend.   * De tekst neemt mij serieus. * De tekst heeft een goede lay-out en vormgeving. * Het lettertype is goed leesbaar. * De structuur van de tekst is duidelijk. * Ik vind de kernboodschap van de tekst snel terug. * De tekst is te lang. * Het is duidelijk bij wie ik terechtkan als ik vragen heb. | | |
| Wat vindt u van het taalgebruik in de tekst? | | |
| duidelijk |  | onduidelijk |
| gemakkelijk |  | ingewikkeld |
| levendig |  | saai |
| Wat vindt u van de toon in de tekst? | | |
| vriendelijk |  | onvriendelijk |
| beleefd |  | onbeleefd |
| Wat vindt u van de structuur van de tekst? | | |
| duidelijk |  | onduidelijk |
| Wat vindt u van de opmaak van de tekst? | | |
| overzichtelijk |  | onoverzichtelijk |
| mooi |  | lelijk |
| Wat vindt u van de afbeeldingen in de tekst? | | |
| mooi |  | lelijk |
| duidelijk |  | onduidelijk |
| groot genoeg |  | te klein |

## Betrokkenheid

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeelden** |
| open vraag | Welke informatie sprak u aan, welke niet? |
| ja/nee-vraag + open vraag | Vindt u dat de informatie op u van toepassing is? Waarom wel/niet? |
| Is de tekst voor u interessant? Waarom wel/niet? |

## Beleving

Om na te gaan hoe de testpersonen de tekst emotioneel beleven, kun je hen observeren terwijl ze de tekst lezen. Je kunt er ook vragen over stellen.

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeelden** |
| open vraag | Hoe hebt u de tekst ervaren? |
| Welke emoties roept de tekst bij u op? |

## Toepassing

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeelden** |
| open vraag | De tekst is onder andere geschreven om mensen aan te moedigen om … Zijn er redenen waarom u of anderen dat niet zouden doen? |
| Denkt u dat u het aanbevolen gedrag in de tekst kunt uitvoeren? |

# Vragen die peilen naar het beeld van de organisatie

Je kunt in de vragenlijst ook vragen opnemen over het beeld van de organisatie dat de lezer krijgt bij het lezen van de tekst.

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeelden** |
| open vraag | Van wie komt de tekst? |
| Wat vindt u ervan dat (naam organisatie) deze tekst uitbrengt? |
| ja/nee-vraag + open vraag | Hebt u vertrouwen in (naam organisatie)? Waarom wel/niet? |

# Onverwachte effecten

Het is moeilijk om met een vragenlijst onverwachte effecten op te sporen. Door aan het einde van de vragenlijst een aantal open vragen te stellen, kun je wel proberen om onverwachte effecten naar boven te krijgen.

|  |  |
| --- | --- |
| **vraagvorm** | **voorbeelden** |
| open vraag | Is er nog iets dat u wilt melden dat nog niet aan bod is gekomen? |
| Voorziet u problemen die nog niet aan bod zijn gekomen? |