

Handleiding 'beeldmateriaal testen bij gebruikers'

Hoe kom je te weten of beeldmateriaal - met eventuele tekst - begrijpelijk en toepasbaar is voor de gebruiker? Door het materiaal te testen bij je doelgroep. Hoe je dat doet, lees je hier aan de hand van negen aandachtspunten:

- 1 Wanneer en hoe vaak testen
- 2 De juiste testpersonen kiezen
- 3 Testpersonen vinden
- 4 De test (laten) uitvoeren
- 5 Voorwaarden voor een goede test
- 6 Uitnodigen opdrachtgever en ontwerper
- 7 Praktische punten vóór en na de test?
- 8 Het testen
- 9 Verwerken van de testresultaten

1 Wanneer en hoe vaak testen

Heb je voldoende budget? Dan kun je het materiaal in een vergevorderd stadium testen. De aangepaste versie kun je daarna nóg eens testen. Heb je een lager budget? Dan kun je ervoor kiezen het materiaal eenmalig in een vroeger stadium te testen. De vormgever kan het materiaal dan nog makkelijk aanpassen en de productiekosten blijven lager. Zorg er in beide gevallen voor dat je van tevoren weet hoeveel het kost om conceptmateriaal aan te passen.

Houd in je planning rekening met deze testronde(s) en de tijd die de vormgever of illustrator nodig heeft voor aanpassingen. Reken hiervoor minimaal een maand.

2 De juiste testpersonen kiezen

Benader mensen uit de doelgroep om je materiaal te testen. Alleen dan kom je écht te weten of je beeldmateriaal geschikt is. Een paar voorbeelden van doelgroepen:

- hoogopgeleiden
- mensen die moeite hebben met lezen en schrijven
- anderstaligen
- mensen met een lagere opleidingsachtergrond (korter dan tien jaar een opleiding gevolgd)

Moet het materiaal voor iedereen te begrijpen zijn? Richt je dan bij het testen op de drie laatstgenoemde groepen. Als het materiaal voor deze groepen begrijpelijk is, dan geldt dat voor iedereen.

3 Testpersonen vinden

Testpersonen kun je zoeken via een (taal)school, bibliotheek, of andere locatie waar de doelgroep bij elkaar komt. Dat kan ook een buurthuis zijn in een wijk met inwoners met een gemiddeld lage sociaaleconomische status. Leg van tevoren contact met bijvoorbeeld een coördinator of taaldocent. Je kunt bijvoorbeeld enkele weken voor je test testpersonen werven. Soms kun je afspreken dat je mensen ter plekke vraagt of zij tijd hebben en willen meedoen.

Wees duidelijk over wat je verwacht van de organisatie en de testpersonen. Spreek ook af welke vergoeding de deelnemers ontvangen, als daar sprake van is. Gebruikelijk is een vergoeding van tien tot vijftien euro per persoon.

Misschien krijg je te maken met een informelere werkwijze en communicatie dan je gewend bent. Wees daarop voorbereid en stel je flexibel op.

Als je nog meer testpersonen nodig hebt, kan de zogenaamde sneeuwbalmethode je helpen. Hierbij vraag je testpersonen die je eerder hebt gesproken, of ze contact willen leggen met nieuwe testpersonen.

4 De test (laten) uitvoeren

Je kunt de test zelf doen, maar je kunt er ook voor kiezen een collega de test te laten uitvoeren. Het voordeel is dat een ander objectiever kan zijn dan jij. Het nadeel is dat je iets minder informatie krijgt over de reacties van de testpersonen. Een rapportage geeft namelijk niet alle details weer die je zelf wel zou opmerken. Je kunt het testen ook uitbesteden aan een externe organisatie. Kies dan wel een organisatie die vaker tests heeft uitgevoerd bij de doelgroep die jij op het oog hebt.

5 Voorwaarden voor een goede test

- Test altijd met één deelnemer tegelijk, om beïnvloeding door andere testpersonen te voorkomen.
- Test met twee personen: één voor het gesprek en één voor de observatie en de notulen. Zorg dat dit mogelijk is in de locatie waar je de test uitvoert.
- Zorg dat ongeveer vier tot zes testpersonen elke afbeelding bekijken. Hiermee krijg je een goed beeld van de interpretatie van de beelden.
- Voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, kan testen best intensief zijn. Hou voor hen daarom maximaal dertig minuten aan per persoon. Leg maximaal tien beelden of twee à drie A4'tjes met tekst voor aan één testdeelnemer.

6 Uitnodigen opdrachtgever en ontwerper

Het is nuttig de opdrachtgever en de ontwerper (illustrator, fotograaf, animator etc.) uit te nodigen om de test bij te wonen. Deze ervaring kan een eye-opener zijn en hen inspireren bij het verwerken van de resultaten van de test.

7 Praktische punten voor en na de test

Stel de testpersoon op zijn gemak

Benadruk aan het begin van het gesprek dat je blij bent dat jouw gesprekspartner je wilt helpen. Dankzij zijn of haar hulp kun je goed materiaal maken. Maak duidelijk dat je het materiaal test en niet de persoon. De deelnemer kan geen foute antwoorden geven. Alle antwoorden zijn goed.

Leg uit wat je gaat doen en hoelang het ongeveer gaat duren. En leg uit dat de test anoniem is. Doe dit alles in begrijpelijke taal.

Check of je het goed hebt uitgelegd

Gebruik de terugvraagmethode om te checken of je inleiding duidelijk genoeg was. Je vraagt: "Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Wilt u mij vertellen wat we nu gaan doen?" Dan hoor je terug of het duidelijk is, of dat je nog wat moet verhelderen.

Vraag toestemming voor geluidsopnamen

Als je opnamen maakt van de testsessies, kun je de testresultaten na afloop gemakkelijker uitwerken. Vraag vooraf of de testpersoon dit goed vindt. Leg daarbij uit dat je de opnamen alleen maakt omdat je anders te veel moet schrijven. Vertel dat alleen jij naar de opnamen luistert en dat je ze later weggooit. Als er bij jouw organisatie richtlijnen zijn om schriftelijk toestemming te vragen, kun je die volgen. Je kunt ook je uitleg over de opname en de toestemming van de testpersoon met de voicerecorder opnemen. Als je schriftelijke toestemming wilt, zorg dan dat het toestemmingsformulier in begrijpelijke taal geschreven is.

In het kader hieronder staat een voorbeeld van een duidelijke uitleg van de bovenstaande praktische punten.

Voorbeeld voor het starten van de testsessie:

"Ik ben heel blij dat u ons wilt helpen. Mijn naam is ... en ik ben een folder aan het maken voor ouders. Hij is nog niet klaar. Daarom vragen we aan ouders om ons te helpen. Dan kunnen we de folder nog beter maken. Ik vraag over teksten en foto's (plaatjes etc.) in de folder (film, etc). Alle antwoorden zijn goed. Niets is fout. Het duurt ongeveer 20 minuten.

We testen de folder, we testen niet u. U kunt niets fout doen.

We gebruiken uw naam niet. Niemand weet dat u meedoet. Ik schrijf uw naam niet op, ik schrijf alleen 'mevrouw 1' op (schrijf gelijktijdig op: 'mevrouw 1').

Is dat goed? Kunt u mij misschien vertellen wat we nu gaan doen? Dan weet ik of ik het goed heb verteld.

Vindt u het goed als ik ons gesprek opneem (laat voicerecorder/mobiel zien)? Dan hoef ik niet zo veel te schrijven. Later gooi ik de opname weg.

Welke vragen hebt u nog?"

Geef de testpersoon een bedankje

Na afloop van het gesprek geef je de testpersoon de cadeaubon of andere vergoeding. Hiermee onderstreep je nog eens dat niet de testpersoon getest wordt, maar het beeld- en/of tekstmateriaal. Testpersonen hoeven de vergoeding immers niet te 'verdienen' met goede antwoorden.

8 Het testen

Bij het testen van materiaal met beeld en tekst laat je eerst alleen de afbeeldingen zien. Print ze bijvoorbeeld apart op een A4'tje. Op deze manier kun je testen of de afbeelding - op zichzelf staand - duidelijk is voor de lezer en je boodschap dus écht zal ondersteunen.

Aandachtspunten vooraf

- Geef testpersonen de tijd om na te denken en te antwoorden.
- Laat hen zelf hardop nadenken. Stel zo weinig mogelijk vragen, ook al blijft het een tijd stil.
- Ga niet in op vragen om uitleg; geef geen feedback op de antwoorden. Geef je eigen mening niet. Deelnemers gaan zich anders steeds meer naar jou voegen en dat vertekent de resultaten. Het kan hen bovendien de indruk geven dat ze iets goed of fout kunnen doen. Knik instemmend bij alle antwoorden. Alles is goed. Corrigeer en stuur niet.

Vragen vooraf

Breek het ijs met een informeel gesprek over bijvoorbeeld de reis naar de locatie, het weer of hobby's. Zorg voor koffie, thee en wat lekkers.

Vraag dan enkele algemene gegevens. Houd dit lijstje zo kort mogelijk, vraag alleen wat je echt nodig hebt.

- Welke opleiding heeft u gedaan? (vraag bij mbo ook naar het niveau)
- Bij migranten: hoeveel jaar bent u naar school geweest?
- Bij anderstaligen: weet u ook welk taalniveau Nederlands u heeft?
- Eventuele andere voor het onderzoek relevante gegevens.

Vraag daarnaast naar de eerste reactie op het materiaal. Vraag bijvoorbeeld: 'Waar denkt u dat dit boekje/plaatje/etc. over gaat?' of 'Als u deze folder met deze plaatjes thuis krijgt, wat zou u er dan mee doen?'

Belangrijke punten bij het testen van de afbeeldingen:

1. Print elke afbeelding op een apart A4'tje. Je kunt ook de tekst afschermen met een papier zodat alleen de afbeelding te zien is.
2. Begin bij de eerste afbeelding en vraag: 'Wat ziet u hier?' Vraag in eerste instantie niet meer dan dat. Het antwoord kan bijvoorbeeld zijn: 'Ik zie hier iemand die op het strand zit, aan zee.' Laat niet merken of dit een juist antwoord is of niet. Bedank voor het antwoord. Vraag daarna verder door. Bijvoorbeeld: 'Wat ziet u nog meer op deze tekening?' of: 'Wat doet die persoon?'
3. Vraag ten slotte naar aspecten van de afbeelding waar je zelf over twijfelt. Als je bijvoorbeeld niet zeker weet of iemand met een bepaald beroep herkenbaar is (ambtenaar, arts, leraar), vraag dan wijzend naar dit personage: 'Wat voor beroep heeft deze persoon?' Of wijs je een detail aan en vraag: 'En wat ziet u hier?'
4. Zorg dat je ook de eventuele woorden in de afbeelding test door ze aan te wijzen of ernaar te vragen. Bijvoorbeeld: 'Wat staat er op de computer?'
5. Als je een afbeelding op deze manier hebt getest, ga je naar de volgende. Als er ook sprake is van een bijbehorende tekst, test deze dan eerst (zie stap 6 en verder), voordat je naar de volgende afbeelding gaat.

Belangrijke punten bij het testen van teksten:

6. Test de tekst die bij de afbeelding(en) staat. Als die langer is dan enkele regels, knip hem dan in stukjes. Vraag eerst om een stukje hardop voor te lezen, zodat je een beeld krijgt van de leesvaardigheid. Bovendien hoor je over welke woorden iemand struikelt. Mocht het voorlezen makkelijk gaan, dan kan de respondent de volgende stukjes in stilte voor zichzelf lezen. Mocht het voorlezen lastig zijn, lees dan zelf de volgende teksten voor.
7. Vraag na lezen van het eerste stukje: 'Wat zeggen ze hier?' Vraag in eerste instantie niet meer dan dat.
8. Vraag vervolgens: 'Zijn er moeilijke woorden voor u?' of 'Welke woorden zijn moeilijk?'
9. Vraag daarna naar specifieke woorden waarvan jij denkt dat ze lastig kunnen zijn. Dit kunnen de woorden zijn waarover de testpersoon struikelde bij het lezen. Daarnaast kunnen dit woorden zijn die je vooraf hebt geselecteerd, omdat deze belangrijk zijn of mogelijk ingewikkeld. Vraag: 'Wat zegt dit woord?' Vraag eventueel: 'Weet u een voorbeeld hiervan te noemen?'

Slotvragen:

10. Vraag naar de toepassing van de informatie. Vraag bijvoorbeeld: 'Wat willen ze graag dat u gaat doen?'
11. Als alle afbeeldingen en teksten besproken zijn, kun je vragen naar het materiaal in zijn geheel. Bijvoorbeeld over de vorm, de kleuren, de personages, etc. Stel zo veel mogelijk open vragen. Mocht er te weinig informatie uitkomen, geef dan alternatieven zoals goed/slecht, mooi/lelijk, jong/oud.
12. Vraag ten slotte: 'Als u een cijfer geeft tussen de 1 en 10 voor deze folder, brief, enz., welk cijfer geeft u dan? Een 1 is heel slecht, een 10 is heel goed.' Vraag daarna: 'Wat moeten we doen om een 10 te krijgen?'

9 Verwerken van de testresultaten

Het testen en verwerken van de testresultaten is een leerproces. Het kan nodig zijn om een aantal keren stappen terug te doen.

1. Na het testen van de beelden en teksten analyseer je samen met je mede-tester welke onduidelijkheden er naar voren kwamen. Soms zijn deze heel eenduidig, maar mogelijk zijn ze tegenstrijdig. Ga dan met collega's in gesprek om tot een keuze te komen. Ga indien nodig terug naar de ontwerptafel en begin opnieuw.
2. Geef je wijzigingen door aan de illustrator, die vervolgens een definitieve versie maakt.
3. Als er grote veranderingen nodig waren, kun je de afbeeldingen en teksten opnieuw voorleggen om na te gaan of de testpersonen ze nu wel begrijpen.

Dit document is ontwikkeld door:



In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de Taalunie, met medewerking van Team Taaladvies van de Vlaamse overheid.

