

## PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The version of the following full text has not yet been defined or was untraceable and may differ from the publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/60875>

Please be advised that this information was generated on 2017-02-07 and may be subject to change.

# Help!

Waar vind ik een oplossing voor dit softwareprobleem?

Over voorkeuren van computergebruikers voor diverse vormen van gebruikersondersteuning

CAREL JANSEN & DANNY HARTMANS

Op school

Wie als technisch schrijver de verhalen moet geloven die aan de borreltafel en in de media verteld worden over het gebruik van softwarehandleidingen en andere vormen van instructieve teksten, kan het bang te moede worden. Maar al te vaak wordt daar het beeld geschetst dat dat soort teksten eigenlijk net zo goed niet geschreven zou kunnen worden. Ofwel ze verdwijnen samen met de verpakking direct in het ronde archief, ofwel ze worden ergens in een la gelegd waar ze nooit meer uit tevoorschijn komen. Hoe dan ook: gebruikt worden deze teksten niet, zo is de stellige indruk die vaak wordt gewekt, niet alleen in Nederland maar ook elders in de wereld. Zo schrijft Rettig (1991) in een tijdschrift van de Association for Computing Machinery: '{...} documentation writers have difficulty admitting to themselves: *most people don't read documentation.*'

Maar is dat beeld correct? Empirisch onderzoek, onder meer gerapporteerd door Schriver (1997) en Jansen & Balijon (2001; 2002) laat zien dat het meevalt. Kort samengevat kan het volgende worden vastgesteld (cf. Jansen & Balijon (2001)).

- Vrijwel iedereen zegt bij aankoop van een product de handleiding geheel of gedeeltelijk te lezen. In de meeste gevallen gebeurt dat vluchtig tijdens het uitproberen, of als men niet meer verder kan.
- Men vindt het recht op begrijpelijke handleidingen vanzelfsprekend. Men is misschien ook bereid om wat extra te betalen voor een goede handleiding, en men laat ervaringen met een handleiding meewegen bij een volgende aankoopbeslissing.

- Sekse speelt geen rol bij het gebruik en de waardering van handleidingen.
- Leeftijd heeft wel enige invloed op de gebruiksfrequentie van handleidingen: hoe ouder de consumenten, hoe vaker ze zeggen bij aankoop van een product de handleiding te lezen.
- Opleiding is de persoonsvariabele met de grootste invloed op het gebruik van handleidingen: hoog opgeleiden lezen ze vaker en intensiever dan anderen.

Met deze gegevens wordt het beeld al enigszins gecorrigeerd van het belang dat consumenten aan handleidingen hechten. Maar dat beeld valt nog verder te preciseren. Met name over de vraag hoe populair de handleiding is te midden van de andere vormen van gebruikersondersteuning die beschikbaar zijn, zoals de online help, de helpdesk en de zoekmachines op internet, is nog maar weinig bekend. In dit artikel staat die vraag centraal.

## Een empirisch onderzoek naar voorkeuren voor diverse vormen van gebruikersondersteuning

Een van de zeldzame publicaties<sup>1</sup> als het gaat om vergelijkend onderzoek naar het gebruik van diverse vormen van gebruikersondersteuning, is Schriver (1997, p. 380-388). Zij deed kwalitatief en kwantitatief onderzoek bij een groep

<sup>1</sup> Het verslag dat hier van dit onderzoek wordt gegeven, is gebaseerd op de doctoraalscriptie Bedrijfscommunicatie van D. Hartmans (Hartmans, 2004), die bij zijn onderzoek werd begeleid door C. Jansen. In een eerder verschenen Duitstalige publicatie (Jansen, 2004) worden de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek ook gerapporteerd.

vorm van gebruikersondersteuning	plaats
Online Help	1
Hardcopy Manual	2
Ask Another Person	3
Online Manual	4
Hardcopy Handouts	5
Informal Notes	6
Online User Consultant	7
User Consultant on Duty	8

Tabel 1 Voorkeuren van Amerikaanse respondenten (n=113) voor diverse informatiebronnen (uit: Schriver 1997, p. 386)

Amerikaanse computergebruikers die ze volgde tijdens hun dagelijkse werkzaamheden. Een van de vragen die werd gesteld, was welke bron deze respondenten het liefst zouden raadplegen, waarbij ze ervan uit moesten gaan dat de kwaliteit van de informatie die ze in elk van de bronnen zouden vinden dezelfde was. De antwoorden die de Amerikaanse respondenten in dit onderzoek gaven, leidden tot de rangorde in tabel 1.

Uit tabel 1 wordt duidelijk dat online help in het onderzoek van Schriver de grootste voorkeur genoot, gevolgd door de papieren handleiding en daarna het voorleggen van de vraag aan iemand anders.

Omdat we graag wilden weten in hoeverre het beeld dat deze uitkomsten opleveren anno 2004 nog steeds geldig was, hebben we in Nederland aan het begin van dit jaar een onderzoek gedaan onder honderd respondenten. Onze respondenten waren allemaal letteren-, filosofie- of theologiestudenten aan de Universiteit Nijmegen, die daar toegang hadden tot het zogenaamde MMS, een goed geoutilleerde universitaire computerleerzaal. De onderzoeksgroep

<sup>1</sup> In eerder Amerikaans onderzoek vond Kern (1985) dat voor zijn respondenten niet handleidingen maar andere gebruikers de belangrijkste informatiebron waren.

<sup>2</sup> In een publicatie van DeTienne & Smart (1995) over een ander Amerikaans onderzoek naar voorkeuren voor diverse vormen van gebruikersondersteuning, wordt geconcludeerd dat gebruikers de voorkeur geven aan papieren documentatie boven online documentatie. In Smart, Whiting & DeTienne (2001) wordt deze conclusie in globale zin ondersteund.

## Normen en waarden in publicatieland?

Precies hetzelfde onderzoek als waarover in 1995 door DeTienne & Smart mondeling werd gerapporteerd op een congres en vervolgens schriftelijk in de congresbundel, werd in 2001 nogmaals en toen uitgebreider beschreven door Smart, Whiting & DeTienne in een artikel in the Journal for Business Communication.

Tussen deze twee publicaties doen zich opmerkelijke discrepanties voor, bijvoorbeeld waar de frequentie wordt vermeld waarmee de respondenten lieten weten dat ze een bepaald type documentatie nooit raadplegen. DeTienne & Smart (1995) stellen dat 33% van de geënquêteerden nooit online documentatie raadpleegt en dat 17% nooit papieren documentatie gebruikt. In Smart, Whiting & DeTienne (2001) heet het dat 33% van de gebruikers nooit online documentatie raadpleegt en dat slechts 1% nooit papieren documentatie gebruikt (p. 288).

Om over dit soort verschillen in de rapportage van een en hetzelfde onderzoek opheldering te krijgen, namen we via e-mail contact op met een van de auteurs van beide publicaties, dr. K. Smart. Dr. Smart liet weten dat de lezing van 1995 een voorlopige rapportage betrof van toen nog incomplete data die waren aangeleverd door de softwareproducent waar de onderzoekers mee samenwerkten. Toen later de complete data werden ontvangen, bleek dat die data niet overeenkwamen met de gegevens die al waren gebruikt voor de lezing van 1995. Dr. Smart schrijft vervolgens: 'All numbers of the 2001 paper are correct and are the ones that should be used and cited. As is often the case, papers at conferences and in proceedings are drafts of more extensive, more rigorous peer-reviewed articles.' Een onwenselijke conventie in onze ogen als die ertoe leidt dat in latere publicaties niet meer wordt gerept over een eerdere lezing waarin afwijkende resultaten zijn gerapporteerd. Dat hebben wij dr. Smart ook laten weten.

bestond voor bijna 75% uit vrouwen, en de leeftijd van meer dan 80% van de respondenten lag tussen 17 en 25 jaar. Onze respondenten kregen allemaal in een schriftelijke enquête een aantal vragen voorgelegd, met als belangrijkste:

4	Vorm van gebruikersondersteuning	plaats	gemiddelde score <sup>4</sup>
	Ik kijk in de programmamenu's naar eventueel relevante functies	1	1.14
	Ik vraag het aan andere studenten in het mms	2	1.06
	Ik vraag/e-mail medewerkers in het mms	3	0.93
	Ik bel/e-mail een vriend(in), kennis, of familielid die er verstand van heeft	4	0.78
	Ik raadpleeg de Microsoft Office-assistent (de paperclip)	5	0.60
	Ik gebruik Microsoft Help in menu Help	6	0.55
	Ik raadpleeg de handleiding bij Word/PowerPoint/Excel (in boekenkast mms)	7	0.25
	Ik probeer het antwoord te vinden via een zoekmachine zoals Google of Altavista	8	0.17
	Ik raadpleeg een CD-ROM met een Word/PowerPoint/Excel-cursus (via balie mms)	9	0.16
	Ik raadpleeg (nog eens) de module alfa-informatiekunde waarover ik college heb gevolgd	10	0.13
	Ik zoek bij Microsoft Office op het internet (via het menu Help)	11	0.06
	Ik raadpleeg via het menu van de digitale helpdesk van het mms de FAQ op de website	11	0.06
	Ik raadpleeg	13	0.04
	Anders, namelijk...	13	0.04
	Anders via het internet	15	0.01
	Ik kijk bij 'Wat is dit?' (Shift+F1)	15	0.01
	Ik raadpleeg een user forum, anders dan via	17	0.00
	Ik bel / e-mail de helpdesk van Microsoft	17	0.00

Tabel 2 Voorkeuren van Nijmeegse respondenten voor diverse vormen van gebruikersondersteuning

*Stel, je wilt gaan werken aan een bepaalde taak (bijv. het invoegen van een illustratie) in Word, PowerPoint of Excel, maar je weet niet hoe dat moet. Welke drie informatiebronnen uit onderstaande lijst zou je dan bij voorkeur raadplegen?*

*Ga ervan uit dat alle informatiebronnen die hieronder worden genoemd, inderdaad allemaal beschikbaar zijn, en dat die je allemaal de gewenste informatie kunnen geven.*

Bij de uitleg over deze vraag werden in totaal achttien in het mms beschikbare informatiebronnen genoemd, zoals de handleiding bij het desbetreffende programma, de online-help, user forums op het internet, een vriend of vriendin, een CD-ROM met een cursus over het desbetreffende programma en een zoekmachine op het internet (Google bijvoorbeeld).

## Resultaten

Tabel 2 laat zien hoe de voorkeuren van de Nijmeegse respondenten over de diverse vormen van gebruikersondersteuning voor Microsoft Office programma's verdeeld waren.

Opmerkelijk aan de uitkomsten in tabel 2, vergeleken met die van Schriver (1997) in tabel 1, zijn de relatief lage posities die wij vonden voor de online help (5/6) en voor de papieren handleiding (7), de nummers 1 en 2 uit het Amerikaanse onderzoek. De Nederlandse proefpersonen geven de voorkeur aan een aanpak waarbij ze zich via de menu-opties in de software oriënteren op de mogelijkheden van het programma. Daarna komt het benaderen van andere mensen in de computerleerzaal (eerst collega-studenten, en dan medewerkers van het mms) en het voorleggen van de vraag aan een vriend of vriendin.

Hier past echter een kanttekening. Zoals ook Schriver (1997) duidelijk maakt, leidt een algemene voorkeur van een gebruiker voor een bepaalde informatiebron nog niet auto-

4 Als een respondent een vorm van gebruikersondersteuning op de eerste zette leverde dat 3 punten op, een tweede plaats resulteerde in 2 punten en een derde plaats in 1 punt.

	Type of Program					
	Word processing	Sending Mail	Serving Files	Financial/Statistical	Frequency	Percent
Ask another person	35	32	29	23	96	31
Solve on your own	15	16	10	6	47	15
Hardcopy manual	45	1	2	40	88	28
Online help or documentation	5	43	26	4	78	25
Total searches	100	92	67	73	309	

Tabel 3 Feitelijk gebruik door Amerikaanse respondenten (n=113) van informatiebronnen bij diverse taken (uit: Schriver 1997, p. 384)

	scenario 1		scenario 2		scenario 3	
	watermerk maken in Word		overgangseffecten inbouwen tussen dia's		macro's maken in Excel	
Voorkeur 1	ongeduldig medewerker in het mms	geduldig handleiding	ongeduldig medewerker in het mms	geduldig handleiding	ongeduldig medewerker in het mms	geduldig handleiding
Voorkeur 2	andere student in mms	cd-rom met cursus	vriend(in), kennis, familieid	cd-rom met cursus	andere student in mms	cd-rom met cursus
Voorkeur 3	vriend(in), kennis, familieid	Microsoft Help in menu Help	andere student in mms	medewerker in het mms	vriend(in), kennis, familieid	oude collegestof

Tabel 4 Voorkeuren van Nederlandse respondenten voor informatiebronnen in verschillende situaties

matisch tot het feitelijk gebruik van diezelfde informatiebron in elke concrete situatie. Afhankelijk van de ingeschatte kwaliteit van de informatie uit een bepaalde bron in een specifieke situatie, kan de gebruiker er in die situatie de voorkeur aan geven juist die bron te raadplegen, en niet de bron die in het algemeen zijn of haar voorkeur heeft. Computergebruikers maken, zo lijkt het, steeds een kostenbatenanalyse waarbij ze inschatten welke informatie nodig zal zijn om een specifieke taak uit te voeren, en welke informatiebron die informatie het best en snelst zal kunnen leveren. Tot welke resultaten dat leidt volgens Schriver's onderzoek, wordt duidelijk uit tabel 3, die informatie bevat over het daadwerkelijke gebruik dat de Amerikaanse respondenten bij verschillende taken maakten van de diverse vormen van gebruikersondersteuning.

Uit tabel 3 wordt duidelijk dat in Schriver's onderzoek het gebruik van informatiebronnen inderdaad situatie-afhankelijk

was. Bij het versturen van e-mail gebruikte de Amerikaanse respondenten vooral online help: wanneer de computergebruikers bezig waren met tekstverwerken of met boekhouden, raadpleegden ze vooral papieren documentatie, en bij het manipuleren van bestanden was persoonlijke hulp favoriet. Ook in onze studie wilden we de situatie-afhankelijkheid van het gebruik van informatiebronnen onderzoeken. Daartoe vroegen we de respondenten te reageren op drie 'scenario's'. Hier volgt één voorbeeld.

*Verplaatst je even in Anouk. Anouk (23) zit in haar derde bachelor jaar van de opleiding Religiestudies. Als penningmeester van haar studievereniging is ze aardig bedreven in het werken met Excel. Ze heeft zelfs een jaar geleden een cursus Excel gevolgd via het Universitair Centrum Informatievoorziening. Aangezien ze vaak dezelfde berekeningen uitvoert in Excel, wil ze macro's (automatisering van taken) maken met de Visual Basic Editor. Daar zal haar opvolgster veel profijt van hebben.*  
Informatie over Anouk:



Anouk werkt niet heel vaak, maar ook niet heel zelden met Excel.

Anouk schat in dat het maken van macro's zeer ingewikkeld is. Anouk weet niet hoe ze macro's moet maken in Excel.

Van elk scenario, dus ook van dit voorbeeld, kregen de respondenten twee varianten voorgelegd. Volgens één variant had de hoofdpersoon weinig tijd om het probleem op te lossen en was hij of zij ongeduldig; in de andere variant had de hoofdpersoon veel tijd beschikbaar, en was hij of zij geduldig. In tabel 4 valt te zien welke vormen van gebruikersondersteuning in de verschillende versies van de scenario's de voorkeur kregen.

Opvallend in tabel 4 is vooral hoe sterk de uitkomsten bij de diverse scenario's op elkaar lijken. In de varianten waarin de hoofdpersoon ongeduldig was en weinig tijd had, ging in alle gevallen de voorkeur uit naar het raadplegen van een medewerker van de computerleerzaal, direct gevolgd door het raadplegen van andere personen. In de varianten daarentegen waarin de hoofdpersoon geduldig was en tijd genoeg had, eindigden de papieren handleidingen elke keer op de eerste plaats in de lijst van achtien mogelijke informatiebronnen, en kwam steeds de CD-ROM met een cursus over het desbetreffende programma op de tweede plaats.

Het lijkt erop dat computergebruikers in situaties waarin ze een probleem snel moesten oplossen, zonder dat ze hoeven te onthouden wat de beste aanpak is, de voorkeur geven aan hulp van iemand anders, liefst van een specialist. De papieren handleiding echter wordt kennelijk, meer nog dan een cursus op CD-ROM, anno 2004 nog steeds beschouwd als een zeer nuttige informatiebron wanneer men de tijd heeft om rustig de beschikbare programma-opties te bestuderen en daaruit wellicht een leereffect te destilleren. Dat lijkt ons een belangrijk en hoopvol stemmend gegeven voor technisch-communicatiespecialisten die bij het ontwikkelen van instructieve teksten betrokken zijn. ■

#### De auteurs

Carel Jansen (www.) is hoogleraar Bedrijfscommunicatie aan de KU Nijmegen (vanaf 1-9-04: Radboud Universiteit Nijmegen) en is daarnaast als bijzonder hoogleraar ver-

bonden aan de Universiteit van Stellenbosch in Zuid-Afrika.

Danny Hartmans (dannyhartmans@hotmail.com) heeft de studie Bedrijfscommunicatie aan de KU Nijmegen zojuist voltooid en is parttime sollicitant naar een functie in de communicatie en/of marketing.

#### Literatuur

- Detienne, B. K. & Smart, K.L. (1995). The battle of paper documentation versus online documentation. In: *Disappearing borders. Proceedings of Forum95 (November 13-15, 1995)*. Dortmund: International Council for Technical Communication (INTECOM), 1-3.
- Hartmans, D. (2004). Assistentie bij Software. Een onderzoek naar de voorkeur van softwaregebruikers voor vormen van gebruikersondersteuning in verschillende situaties. MA-thesis Universiteit Nijmegen, Opleiding CIW-Bedrijfscommunicatie.
- Jansen, C. (2004). Völlig negiert oder genauestens studiert? Konsumenten berichten über die Rolle, die technische Gebrauchstexte in ihrem täglichen Leben spielen. In E. Gräfe (Hrsg.). *Tekom Frühjahrstagung 2004*. Stuttgart: Tekom, p. 43-49.
- Jansen, C. & Balijon, S. (2001). Hoe worden handleidingen gebruikt en gewaardeerd? *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 2, 132-144.
- Jansen, C. & Balijon, S. (2002). How do people use instruction guides? Confirming and disconfirming patterns of use. *Document Design*, 3, 195-204.
- Kern, R. P. (1985). Modeling users and their use of technical manuals. In Duffy, T. M. & Waller, R. W. (eds.). *Designing usable texts* (pp. 341-375). Orlando: Academic Press.
- Rettig, M. (1991). Nobody reads documentation. *Communications of the ACM*, 34 (7), 19-24.
- Schrifer, K.A. (1997). *Dynamics in document design. Creating texts for readers*. New York: Wiley.
- Smart, K. L., Whiting, M. E. & DeTienne, B. K. (2001). Assessing the need for printed and online documentation. A study of customer preference and use. *Journal of Business Communication*, 3, 285-315.

# Collaborative writing

## Samenspannend schrijven in de praktijk

ADRIE BEYEN

Hoewel ik al vanaf 1988 tegen mijn klanten roep dat ik alleen samen met hen een goede tekst kan produceren, had ik niet het idee een collaborative writer te zijn – los van het feit dat ik die term pas in het vorige nummer van tekst|blad ontdekte. In mijn beleving werd ik pas een paar jaar geleden een 'collaborative writer', toen ik met een medebestuurder van tekstnet een artikel over intervisie schreef. We hadden de interviews verdeeld, werkten die uit en smeedden dit alles tot een geheel. De schellen zijn mij nu van de ogen gevallen: collaborative writing kent vele vormen, van zeer minimalistisch tot zeer intensief. Collaborative writing komt in en tussen alle beroepsgroepen voor. Voor dit artikel heb ik enkele vertegenwoordigers uit de beroepsgroep (tekst)schrijvers gevraagd naar hun ervaringen met deze tak van schrijven.

De reden om samen dat artikel over intervisie te schrijven was simpel. Medebestuurder Wilma van Woessik en ik maakten deel uit van de projectgroep die tekstnetwerken (een dag vol workshops en netwerkactiviteiten voor tekstnetters) organiseerde. Een van de workshops ging over intervisie, de deelnemers waren enthousiast en als eigenheimer wilde ik wel eens een keertje uitproberen hoe het is om samen met een collega een artikel te schrijven. Het was een redelijk veilig experiment, want als het resultaat niet goed zou zijn geweest, was dit ongetwijfeld door de kritische redactie van Tekst|blad gesignaleerd. Het schrijfproces verliep in alle opzichten positief. Daarom twijfelde ik geen seconde toen enige tijd later collega Gré Strating mijn hulp inriep voor een grote schrijfkus. Strating: 'Ik werd benaderd door een organisatie die ik graag als klant wilde hebben. De afspraak voor de briefing was al

gemaakt, maar ik werd ziek. De klant heb ik toen min of meer voor het blok gezet door mee te delen dat in mijn plaats collega Adrië Beyen zou komen. Dit werd geaccepteerd, de afspraak ging door en de opdracht ook. Er waren veel tekstrondes omdat verschillende partijen er achtereenvolgens naar keken. Pas in de derde of vierde ronde heb ik nog een bijdrage kunnen leveren. Ik had er na afloop een voldaan gevoel over, omdat de klant uiteindelijk tevreden was en mijn co-auteur ook. Naderhand ben ik door dezelfde klant weer benaderd voor een opdracht en omdat die weer zo omvangrijk was, heb ik er opnieuw voor gekozen om samen met Adrië te schrijven. Voor een andere klant werk ik samen met een andere collega. Ik vind het leuk en spannend om samen met anderen te schrijven, maar daarnaast vind ik het als eenpitter ook belangrijk om een groot netwerk van collega's te hebben. Als eenpitter ben je behoorlijk kwetsbaar en voor je het weet ligt je hele bedrijf op zijn gat. Heb je een goed netwerk, dan is er altijd wel iemand die tijd heeft om samen aan een opdracht te werken.'

### Méer dan de tijdfactor

Ook bij Valerie Vleesenbeek was de (te) grote hoeveelheid werk aanleiding om samenwerking te zoeken met een collega. Zij had iemand in dienst genomen en had zich naar eigen zeggen helemaal suf geacquireerd om voldoende werk voor twee personen binnen te halen. Dat was ook gelukt, maar toen besloot haar werknemer te vertrekken. Vleesenbeek: 'Mijn samenwerking met Marleen Kamminga diende eerst alleen een praktisch nut: de stapel werk die er lag weg-