

## Samenvatting

Het belangrijkste doel van instructieve teksten is mensen ondersteunen bij het uitvoeren van een taak. Daar zijn onderzoekers en schrijvers van instructies het over eens. Maar over *hoe* dit doel het beste bereikt kan worden, bestaat onenigheid. De traditionele visie op het ontwerpen van instructieve teksten gaat er vanuit dat het geven van instructie genoeg is: mensen willen graag een bepaalde taak uitvoeren, dus ze zullen de instructies zorgvuldig lezen en opvolgen, waarna ze tevreden zullen zijn. Volgens de affectieve visie op het ontwerpen van instructies moeten schrijvers echter verder gaan dan slechts instrueren: ze moeten de gebruiker van instructies *motiveren* om te blijven proberen wanneer het uitvoeren van een taak minder soepel gaat, zodat het instructieve einddoel ook in die situaties bereikt wordt. Dit proefschrift beschrijft studies waarin is onderzocht of de affectieve aanpak inderdaad beter werkt dan de traditionele aanpak. Hierbij is gekeken naar effecten van zogenaamde *motiverende elementen* (bv. controlestappen aan het einde van procedures en persoonlijke verhalen als testimonials en anekdotes) op de motivatie en het zelfvertrouwen van gebruikers en op bruikbaarheidsaspecten.

Voor het ontwerpen van de motiverende elementen is het *ARCS Model of Motivational Design* (Keller, 1983, 1987abc, 1999, 2010) als uitgangspunt gebruikt. Dit model gaat er vanuit dat instructieontwerp zich moet richten op vier doelen om motiverend te werken, namelijk Attention (de aandacht moet getrokken en vastgehouden worden), Relevance (wat beschreven wordt moet raakvlakken hebben met het dagelijkse leven en doelen van de gebruiker), Confidence (de gebruiker moet niet te weinig of juist te veel vertrouwen hebben in zijn of haar eigen kunnen om een taak uit te voeren), en Satisfaction (tevredenheid zorgt voor een voortgezet gevoel van motivatie om een volgende keer met de instructies te werken). In onze studies hebben we ons gericht op de eerste drie doelen van het ARCS Model.

Het in dit proefschrift beschreven onderzoek laat zien dat wanneer het uitvoeren van een taak makkelijk gaat, motivatie niet veel lijkt te doen. In dat geval kunnen motiverende elementen de waardering voor de instructies verhogen, maar het is onwaarschijnlijk dat de motivatie of het zelfvertrouwen van de gebruiker, of de bruikbaarheid van het bijbehorende product beïnvloed wordt. Wanneer het uitvoeren van een taak echter stroef gaat, lijkt motivatie te kunnen helpen. In die gevallen lijkt instructie alleen niet genoeg, precies zoals aanhangers van de affectieve visie op instructies betogen. Of zoals Goethe het zegt: "Instructie doet veel, maar aanmoediging doet alles".