

# Theoretisch Gestuurd Bachelor werkstuk

## *Instructievideo's uit het buitenland: de meest effectieve manier van vertaling.*

Charlotte Swagten, s4255046  
Eerste begeleider: Ulrike Nederstigt

### **Samenvatting**

Internationaal opererende bedrijven maken steeds meer gebruik van instructievideo's om klanten te helpen of producten toe te lichten. Het internet (via online kanalen zoals Youtube) wordt door deze bedrijven steeds vaker gebruikt hun klanten te bereiken. Daardoor is het gebruik van instructievideo's een opkomend genre. De kracht van het gebruik van visuele middelen is dat de hoeveelheid gesproken en/of geschreven tekst wordt gereduceerd. Instructievideo's worden vaak in meerdere talen vertaald, waarbij de bedrijven een keuze moeten maken tussen het gebruik van ondertiteling en nasynchronisatie.

In dit onderzoek worden de vertaalmethoden ondertiteling en nasynchronisatie, gebruikt in een instructievideo, vergeleken. Er wordt onderzocht in hoeverre de aanwezigheid van vertaling in de vorm van ondertiteling de effectiviteit van een instructievideo in een gesproken vreemde taal beïnvloedt in vergelijking tot het gebruik van nasynchronisatie. Om de omvang van het onderzoek te beperken is gekozen voor een buitenlands bedrijf dat Spaans als vreemde taal gebruikt en dat Nederlanders als doelgroep wil bereiken. De geraadpleegde literatuur refereert hoofdzakelijk naar films en TV programma's waarvan een beperkt aantal deels bruikbaar is voor het thema instructievideo. Om die reden is een experiment uitgevoerd om de keuze omtrent welke methode het best toegepast kan worden te onderbouwen. In het experiment was het de bedoeling dat de proefpersonen een huisje van Lego-blokken nabouwen na het bekijken van een instructievideo in een vreemde taal met of zonder een vertaalmethode. De proefpersonen hadden allemaal de Nederlandse nationaliteit.

Het onderzoek heeft aangetoond dat voor het genre 'instructievideo' de wijze waarop informatie aangeboden moet worden verschilt van het genre 'film'. Het is het van belang dat klanten de informatie interactief (video stilzetten, terugspoelen) tot zich kunnen nemen en dat essentiële informatie waar nodig wordt herhaald of benadrukt. Voor het genre 'instructievideo' heeft het hanteren van nasynchronisatie blijkbaar de voorkeur van Nederlanders, dit in tegenstelling tot het genre 'film'. De condities waaronder het experiment is uitgevoerd hebben er waarschijnlijk toe geleid dat er geen gefundeerde uitspraken gedaan kunnen worden ten aanzien van het gebruik van ondertiteling als vertaalmethode. Het verdient de aanbeveling om het onderzoek uit te breiden met in achtname van gedane aanbevelingen.

Trefwoorden: instructievideo, ondertiteling, nasynchronisatie, vreemde taal

## Inleiding

### Aanleiding

Mede door de komst van het internet is het in de huidige samenleving steeds makkelijker geworden om informatie over uiteenlopende zaken op te zoeken. Waar een film eerder lastig te verspreiden was, zorgt internet ervoor dat deze informatie snel, goedkoop en eenvoudig beschikbaar is. Via populaire websites als YouTube komt men regelmatig in aanraking met instructievideo's op het internet. Naast de instructievideo's van particulieren, komen deze 'how-to' video's ook steeds vaker terug in de marketingstrategie van internationaal opererende bedrijven, zoals Ikea, om hun producten of diensten te extra te ondersteunen. Zij kunnen gebruik maken van het genre 'instructievideo' om meer informatie te geven over hun producten en laten zien hoe zij deze kunnen gebruiken. Dit communicatiemiddel biedt het voordeel dat er gedetailleerdere informatie verschaft kan worden die onbeperkt raadpleegbaar is (Hoornveld & Visser, 2013). Het is een medium dat mensen in staat stelt om visuele informatie te gebruiken om bepaalde zaken beter te begrijpen dan bij een normale gesproken of geschreven instructietekst. De beelden in een instructievideo maken de informatie laagdrempelig en explicieter, waardoor deze in het algemeen beter onthouden wordt en de handelingen dus makkelijker uitgevoerd worden.

### Genre

Wat betreft het genre 'film' waarbij gebruik gemaakt wordt van media zoals televisie en DVD bestaat al geruime tijd de mogelijkheid om te kiezen uit meerdere talen. Dit geldt voor zowel nagesynchroniseerde als ondertitelde versies. De investeringen gepaard gaande met het produceren en verspreiden van films zijn hoog. De film is zelf het product en omdat de makers willen een zo groot mogelijk publiek willen bereiken is het van belang zoveel mogelijk vreemde talen aan te bieden. Aangezien dit genre al geruime tijd bestaat, is er al veel ervaring opgedaan met het kiezen van de vertaalmethode in relatie tot het beoogde publiek. In tegenstelling tot het genre film is het relatief nieuwe genre 'instructievideo' bedoeld ter ondersteuning van een product en heeft de maker er een groter belang bij dat de inhoud ervan goed begrepen wordt. Bij particuliere video's heeft de maker geen commercieel belang en kan ook niet wettelijk aansprakelijk worden gesteld (productaansprakelijkheid) als de informatie niet goed wordt begrepen of verkeerd geïnterpreteerd. Deze video's worden daarom meestal niet vertaald of ondertiteld. Bij het genre 'instructievideo' staat de informatieoverdracht centraal, waardoor de begrijpelijkheid van de video erg belangrijk is. In vele gevallen moet het beeldmateriaal daarom worden aangevuld met verduidelijkende tekst om verkeerde interpretatie te voorkomen.

### Taal

De meeste internationale bedrijven hebben nog weinig ervaring met het toepassen van nieuwe genre 'instructievideo' en staan wat betreft het vertalen opnieuw voor de keuze tussen ondertiteling en nasynchronisatie. Zij opereren wereldwijd en hebben dus te maken met klanten uit verschillende landen. Per land kan de talenkennis en leesvaardigheid verschillen en dat is voor bedrijven van belang om te bepalen in hoeverre de video's moeten worden begeleid met geschreven en/of gesproken tekst. Internationaal opererende bedrijven moeten beslissen of ze deze instructievideo's in het veel gesproken Engels uitbrengen, in verwachting dat deze door een meerderheid begrepen wordt, of dat ze de video aanpassen op de taal van de desbetreffende landen. Het gevaar van het kiezen voor Engels is dat er toch een aantal landen zijn die Engels onvoldoende beheersen en de informatie van de video niet succesvol overgebracht wordt. Als dit geval zou de oplossing kunnen zijn om de video te vertalen in de taal die in de desbetreffende landen gesproken wordt.

Wat betreft het genre 'instructievideo' is er nog weinig literatuur beschikbaar over het toepassen van de verschillende vertaalmethoden. Er is wel veel informatie beschikbaar over ondertiteling en nasynchronisatie in het genre 'film'. In de literatuurstudie zullen alleen de bronnen aangehaald worden die relevant zijn voor het genre 'instructievideo'. Omdat bedrijven steeds meer in willen spelen op de voordelen van deze instructievideo's in de marketingstrategie, is verder onderzoek nodig om verdere uitspraken te doen over de meest effectieve manier om deze te vertalen. Hierbij is het belangrijk om te

onderzoeken wat de attitude van de kijker is ten opzichte van de gesproken taal, de uit te voeren taak, de gebruikte vertaalmethode en de video op zich. Omdat er nog weinig onderzoek is gedaan naar de vertaling van een instructievideo, is het relevant om in deze studie te onderzoeken wat de beste manier is om dit genre te vertalen.

### **Nasynchronisatie of ondertiteling?**

Nederlanders zijn gewend dat de meeste buitenlandse programma's en films worden ondertiteld in het Nederlands. Ongeveer een derde van alle programma's uitgezonden op de Nederlandse televisie komt uit het buitenland (Luyken et al., 1991; Spinhof & Peeters, 1999) en er wordt aangenomen dat door de globalisatie dit aantal alleen maar zal toenemen. Maar waarom wordt er in Nederland gekozen voor deze manier van vertalen? Wat zijn de voordelen en gebreken van beide vertaalmethoden?

Meerdere onderzoeken hebben uitgewezen dat de voorkeur uitgaat naar de methode waar de kijker de meeste ervaring mee heeft (Bruls & Kerkman, 1989; Kilborn, 1993; Koolstra et al., 2002; Luyken et al., 1991). Veel landen hebben één van deze twee methoden als standaardmethode aangenomen. Zo zijn Nederland en België typische landen waarbij buitenlandse films ondertiteld worden en waar de verwerking van deze vertaalmethode vaak ook beter ontwikkeld is. Daarnaast zijn Spanje, Frankrijk en Duitsland landen waarin nasynchronisatie de manier is om films in een vreemde taal begrijpelijk te maken. Dit wijst erop dat de voorkeur voor elke vertaalmethode per land verschillend kan zijn. Dat betekent dat een bedrijf bij de keuze tussen één van beide methoden de cultuur en voorkeuren van een land mee moet nemen om een goed werkende strategie te creëren.

Beide keuzes hebben verschillende positieve of negatieve consequenties. Aangezien het merendeel van de literatuur de vertaling in het genre 'film' behandelt, worden in de geraadpleegde literatuur alleen de onderzoeken besproken die voor het genre 'instructievideo' relevant zijn op het gebied van informatieoverdracht en de wijze van vertaling.

Om te beginnen kan het nasynchroniseren van beeldmateriaal erg duur zijn. De keuze voor de methode op basis de kosten hangt samen met de grootte van het potentiële publiek, namelijk de landen die dezelfde taal spreken (Díaz Cintas, 2001). Dit zou de reden kunnen zijn dat landen met een relatief klein publiek (Nederland, Griekenland en Scandinavische landen) gekozen hebben voor de goedkope manier van vertalen, namelijk het ondertitelen. Daarentegen kunnen landen met een groot potentieel publiek (Spanje, Engeland en Duitsland) de nasynchronisatie van bijvoorbeeld een instructievideo wel veroorloven.

Een voordeel van nagesynchroniseerd videomateriaal is dat het makkelijk is te volgen omdat de kijker alleen maar hoeft te luisteren om de gesproken tekst te kunnen begrijpen. Het is daarom makkelijker om de gedachten op de video te focussen. In het geval van een instructievideo hoeft de kijker zich niet te richten op de vertaling van de gesproken tekst en kan hij of zij zich vooral richten op beelden waarin de handelingen verricht worden. Daarnaast kan het horen van hun eigen taal meer vertrouwd aanvoelen dan bij het horen van een vreemde taal (Mailhac, 2000). Dit kan een invloed hebben op de attitude ten opzichte van de gesproken taal en misschien ook wel ten opzichte van de video in het geheel.

### **Cognitief vermogen**

Eerder is al genoemd dat een land een van de twee vertaalmethoden beter heeft ontwikkeld. Zo beweren Nederlanders dat ondertiteling de beste manier is om buitenlands videomateriaal te vertalen. Een belangrijk aspect van dit onderzoek is de cognitieve energie die het de kijker kost om de vertaling, en dus de handelingen, te begrijpen. De moeite die een kijker moet doen voor het lezen en begrijpen van een instructievideo kan verschillend zijn per doelgroep. Het tegelijkertijd lezen van ondertiteling en het volgen van de handelingen zal voor een Nederlander bijvoorbeeld een minder groot probleem zijn dan voor kijkers in een ander land, omdat Nederlanders gewend zijn aan ondertiteling.

Er zijn tegengestelde standpunten over de cognitieve belasting en de effectiviteit van ondertiteling. Zo ondervonden d'Ydewalle et al. (1991); LaBerge & Samuels (1974); Lang (2000, 2001); Lang, Potter, & Bolls (1999) en Logan (1997) dat het lezen van ondertiteling een semiautomatische taak is die niet al te veel cognitieve energie behoeft. Zij concluderen zelfs dat het een zeer effectief proces is, waarbij de inhoud goed begrepen wordt door middel van het lezen van de ondertiteling. Daarentegen hebben een aantal onderzoekers gevonden dat het kijken naar een ondertitelde video juist meer cognitieve aandacht vereist en minder effectief is in termen van inhoud, begrip en geheugenprestaties dan bij het bekijken van dezelfde film in een nagesynchroniseerde versie (Díaz Cintas, 2001; Gottlieb, 1994; Grillo & Kawin, 1981; Koolstra et al., 2002; Mailhac, 2000; Marleau, 1982; Mera, 1998).

Ook Perego et al. (2014) wijdden hun onderzoek aan deze discussie over de verschillen in het verwerkingsproces van beide methoden. In dit onderzoek werden nasynchronisatie en ondertiteling vergeleken op het gebied van cognitieve en evaluatieve effecten in een steekproef van studenten. In het eerste deel van dit onderzoek werd onderzocht of ondertiteling invloed heeft op de begrijpelijkheid van de film en op het geheugen. In het experiment werd er een fragment uit een Libanese film in twee verschillende versies gebruikt: een met nasynchronisatie als vertaalmethode en de andere met ondertiteling. Iedere groep studenten kreeg één van deze versies te zien. De afhankelijke variabelen waren de begrijpelijkheid en de waardering van de video. Na het bekijken van de video werd de proefpersonen gevraagd een vragenlijst over het fragment in te vullen. Uit het eerste experiment met studenten kwam naar voren dat bij zowel nasynchronisatie als ondertiteling het begrip van de tekst en de scène-herkenning gelijk zijn. Nasynchronisatie leverde geen cognitief voordeel ten opzichte van de ondertiteling. Daarentegen is een van de resultaten dat ondertiteling bepaalde aspecten van cognitieve prestaties kan verbeteren. Het gebruik van ondertiteling leidde in het eerste experiment ook niet tot een lagere waardering van de video door de kijker.

In een tweede experiment werd het vorige experiment gerepliceerd, maar dan met een andere doelgroep. Er werd een verschil gemaakt tussen jongvolwassenen en wat oudere volwassenen. De resultaten van dit experiment was dat het lezen van ondertiteling een beduidend effectiever proces is, waarbij er geen sprake is van belemmering van het beeld. Daarmee wordt een veelgenoemd nadeel van ondertiteling, waarbij de ondertiteling een deel van het beeld zou belemmeren, ontkracht. In het geval van een instructievideo betekent dit dat de ondertiteling niet per se het begrip van de tekst en het uitvoeren van de taak kan belemmeren en juist een hulpmiddel kan zijn om de inhoud van de video (het uitvoeren van de handelingen) beter te begrijpen.

De invloed van cognitieve aandacht speelt blijkbaar een rol bij het genre 'film' en daarom is het belangrijk om te onderzoeken of dit ook geldt voor het genre 'instructievideo'. Bij dit onderzoek kunnen bovenvermelde onderzoeksresultaten als referentiekader gebruikt worden en kan worden getoetst of de invloed van het cognitief vermogen bij beide genres vergelijkbaar is of verschilt.

Door de populariteit van streaming media zoals YouTube, blijft het aantal instructievideo's toenemen. Ook grote bedrijven passen deze video's steeds vaker toe op hun eigen websites als onderdeel van hun marketingstrategie om meer informatie te kunnen geven over de producten en diensten. Er is betrekkelijk weinig onderzoek gedaan naar de meest effectieve manier voor het vertalen van voorlichtings- en of instructievideo's, dit in tegenstelling tot vertaling van films en televisieprogramma's. Grote bedrijven produceren deze video's voornamelijk voor een internationale markt en moeten zich dus afvragen in hoeverre ze deze video's aanpassen op de taal van de desbetreffende landen. Bij deze aanpassing kan een vorm van vertaling in de meeste gevallen de begrijpelijkheid verbeteren. In tegenstelling tot films, is het erg belangrijk dat de kijker de inhoud van de instructievideo goed begrijpt om een bepaald doel te bereiken. Het betreft dus een andere invalshoek dan bij de meeste onderzoeken op het gebied van nasynchronisatie en ondertiteling.

Dit onderzoek is gericht op het verkrijgen van inzicht omtrent de meest effectieve manier om 'instructievideo's te vertalen en deze vertaling te presenteren. Om de omvang van het onderzoek te beperken is gekozen voor een buitenlands bedrijf dat middels een instructievideo Nederlanders als doelgroep wil bereiken. Er is gekozen voor een bedrijf uit een land met een voor Nederlanders

vreemde moedertaal zodat de te kiezen vertaalmethode (nasynchronisatie of ondertiteling) belangrijk wordt. Voor landen uit de Europese Unie biedt de Eurobarometer (European Commission, 2012) inzicht in de taalvaardigheid per land. Uit dit onderzoeksrapport blijkt dat 57% van de Nederlandse populatie in staat is om Engelstalig nieuws te volgen op radio of tv. Voor Spaanstalig nieuws is dat slechts 7% van de Nederlanders. Ondanks dat Spaans een wereldtaal is, is het voor weinig Nederlanders te verstaan of te begrijpen. Indien een Engels bedrijf gekozen zou worden, zouden de resultaten minder onderscheidend zijn aangezien het merendeel van de Nederlanders de Engelse taal voldoende beheerst. Er is daarom gekozen voor een Spaans bedrijf. Onderzoek moet uitwijzen of nasynchronisatie of ondertiteling de beste vertaalmethode is voor het vertalen van de instructievideo in het Spaans.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt:

*‘In hoeverre beïnvloedt de aanwezigheid van vertaling de effectiviteit van een instructievideo in een vreemde taal die bij hen niet bekend is?’*

Om deze hoofdvraag te beantwoorden, moeten de volgende deelvragen eerst onderzocht worden:

1. Wat is de invloed van de versie op de **attitude ten opzichte van de taal, taak en video?**
2. Wat is de invloed van de versie op de **correctheid van de uitgevoerde taak?**
3. Wat is het verband tussen de **attitude ten opzichte van de ondertiteling en de andere attitudes (video, taal en taak).**
4. Wat is de invloed van het **ingeschatte begrip en de ingeschatte correctheid op daadwerkelijke uitgevoerde taak bij de verschillende versies?**

## Methode

### Materiaal

Bij het onderzoek werd gebruik gemaakt van een instructievideo afkomstig verondersteld van een fictief Spaans bedrijf. Een aantal belangrijke begrippen, zoals de onderzochte variabelen, in dit onderzoek behoeven extra uitleg.

In de instructievideo wordt uitgelegd hoe men een huisje kan bouwen van Lego-blokken. Aan het begin van de video wordt het eindresultaat getoond, zodat duidelijk is wat men na kan bouwen als zij de video hebben bekeken. In de video zijn alleen de bouwplaat, de Lego-blokken en de handen van de uitvoerende persoon in beeld. Het huisje bestaat in totaal uit negen lagen. In de instructie wordt getoond hoe het huis laag voor laag gebouwd moet worden. De eerste vier lagen vormen de muur van het huisje. Deze muur bestaat uit twee kleuren (rood en blauw) die om en om gebruikt worden. De volgende drie lagen zijn met gele stenen gebouwd en vormen het dak van het huisje. Daarna volgen twee rode blokjes die de schoorsteen van het huis vormen. Na het uitleggen van de muur en het dak verschijnt er een zwart scherm, zodat duidelijk is dat de uitleg van de desbetreffende laag compleet is. Dit gebeurt ook tussen het tonen van de uitleg van het dak en de schoorsteen.

In de instructievideo is bepaalde informatie alleen uit de gesproken tekst of uit de ondertiteling te halen of alleen uit de getoonde beelden. Op deze manier wordt getoetst of de proefpersonen de informatie uit de beelden of uit andere informatie (gesproken tekst of ondertiteling) hebben gehaald. Zo wordt in de visuele beelden bepaalde informatie weggelaten, waardoor de proefpersoon afhankelijk is van andere informatie om de lagen goed na te bouwen en andersom. In de gesproken tekst of ondertiteling wordt bijvoorbeeld niet uitgelegd wat de volgorde is van de verschillende blokken (grote of kleine blokken). Deze informatie kan alleen uit de visuele beelden worden gehaald. Ook wordt in de video de schoorsteen van het huis met rode blokken gebouwd, terwijl dat in de gesproken tekst en ondertiteling wordt verteld dat het de bedoeling is om de schoorsteen groen te maken. Op basis van deze manipulaties kan worden onderzocht of de proefpersonen naast de video ook de audio goed begrepen heeft.

Om erachter te komen welke manier van vertalen het grootste effect heeft op de uit te voeren taak, worden er verschillende versies van deze instructievideo gemaakt. Voorafgaand is de gesproken tekst in het Nederlands opgesteld en daarna vertaald door een student die Spaans studeert en vervolgens gecorrigeerd door een volwassen man met Spaans (Castiliaans) als moedertaal. De eerste video is voorzien van gesproken tekst in de Spaanse taal, zonder dat er een vorm van vertaling aan te pas komt. Deze video is ingesproken door de eerder vermelde Spanjaard.

De tweede video is gelijk aan de eerste, maar er is een Nederlandse ondertiteling toegevoegd. De ondertiteling is gebaseerd op de origineel opgestelde instructietekst en is nagenoeg één op één overgenomen. Hierbij is met name gelet op de synchronisatie van gesproken tekst, getoonde beelden en de ondertiteling. In de derde video is de gesproken tekst nagesynchroniseerd in het Nederlands. Deze versie is ingesproken door een man met Nederlands als moedertaal. De proefpersonen aan wie deze laatste video getoond wordt, worden als controlegroep gezien, omdat deze versie van de instructievideo in de moedertaal gesproken wordt. Er wordt vanuit gegaan dat de proefpersonen alle informatie uit de audio begrijpen. Als er dan toch een aantal onderdelen niet goed worden begrepen, is dat waarschijnlijk het gevolg van andere storende factoren dan de taal. De tekst bevat in alle versies dezelfde informatie over het bouwen van het Lego-huisje. De onafhankelijke variabele is dus de versie van de instructievideo die de proefpersoon te zien krijgt.

### **Proefpersonen**

De instructievideo werd vertoond aan Nederlandse proefpersonen met als vereiste dat ze Nederlands als moedertaal hadden. Verondersteld is dat de Spaanse taal in de instructievideo als vreemde taal geldt en onbekend is bij de proefpersonen, zodat ze geen informatie uit de gesproken tekst kunnen halen. Hierdoor zijn ze afhankelijk van de videobeelden en de wel of niet aanwezige vertaalmethode. Er is voor Spaans gekozen omdat de Nederlander over het algemeen niet bekend is met deze taal en hierover waarschijnlijk weinig voorkennis heeft.

In totaal hebben er 94 proefpersonen deelgenomen aan het experiment, waarvan 36 mannen en 58 vrouwen. Daarvan hebben in totaal 32 personen de Spaanse versie bekeken, 31 de Spaanse versie met Nederlandse ondertiteling en 31 de Nederlandse versie. Uit het onderzoek zijn de experimentresultaten van twee proefpersonen verwijderd, omdat zij niet Nederlands als moedertaal hadden. Hierdoor voldeden zij niet aan de richtlijnen van het onderzoek en zou hun deelname de resultaten kunnen beïnvloeden en uiteindelijk leiden tot onrealistische conclusies.

De mogelijke invloed van de groepssamenstelling is getoetst middels een vragenlijst waarna er een aantal chi-kwadraat ( $\chi^2$ ) toetsen zijn uitgevoerd. De invloed van de groepssamenstelling qua geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en kennis van Spaanse taal op de resultaten is getoetst (voorwaarde significantie niveau  $p > .05$ ).

Aan het onderzoek namen zowel mannen als vrouwen deel. Uit de  $\chi^2$ -toets tussen de versie van de instructievideo en het geslacht van de proefpersonen bleek er geen verband te bestaan ( $\chi^2 (2) = 3.46, p = .178$ ). Van de 94 proefpersonen was 33.8% man en 66.2% vrouw. Alle proefpersonen waren studenten en hadden de gemiddelde leeftijd van 22 jaar, de jongste proefpersoon was 18 jaar en de oudste 30 jaar. Uit de  $\chi^2$ -toets tussen de versie van de instructievideo en de leeftijd van de van de proefpersonen bleek er geen verband te bestaan ( $\chi^2 (22) = 15.98, p = .817$ ).

Bij het selecteren van proefpersonen was het een vereiste dat de deelnemers studenten op WO-niveau zijn. Hierin werd wel onderscheid gemaakt tussen WO-bachelor, WO-master en WO-premaster. Uit de  $\chi^2$ -toets tussen de versie van de instructievideo en het opleidingsniveau van de respondent bleek er geen verband te bestaan ( $\chi^2 (4) = 6.78, p = .148$ ). Het gemiddelde opleidingsniveau van de proefpersonen in dit onderzoek was WO-bachelor.

Van de 94 proefpersonen had het merendeel (43,6%) geen kennis van de Spaanse taal en heeft daar ook nooit les in gehad. Aan hen werd gevraagd om het begrip van de Spaanse taal zelf in te schatten (1 = geen kennis; 7 = vloeiend). Uit de  $\chi^2$ -toets tussen de versie van de instructievideo en de ingeschatte voorkennis van de Spaanse taal van de respondent bleek er geen verband te bestaan ( $\chi^2 (5) = 4.97, p$

=.419). De gemiddelde score op deze zevenpunts Likert-schaal was 1.6, wat betekent dat het merendeel de kennis van de Spaanse taal laag inschatte.

### **Onderzoeksontwerp**

Dit experiment voldoet aan het tussen-proef-persoon-ontwerp. Elke proefpersoon krijgt maar één van de drie versies van de video te zien. De in het Nederlands nagesynchroniseerde versie van de video is gebruikt als controleconditie.

### **Instrumentatie**

De afhankelijke variabelen in het experiment zijn de attitude ten opzichte van de taal, taak, video en ondertiteling. De variabelen zijn gemeten middels een vragenlijst (zie bijlage) met meerdere items per categorie. Na het uitvoeren van ieder experiment is gecontroleerd in hoeverre het Lego figuur correct is nagebouwd wat betreft de plaats van de stenen en de kleuren van deze stenen. Dit is gedaan door middel van een plattegrond op het invulblad van de onderzoeker (zie bijlage). Hierop is ingevuld hoe elke steen door de proefpersoon geplaatst is en of deze de juiste kleur had. De verschillende negen lagen van het Lego-huisje zijn op dit blad afgebeeld, zodat er een overzicht is van de resultaten van elk proefpersoon.

Alle variabelen zijn gemeten met een zevenpunts Likert-schaal ('helemaal mee oneens' – 'helemaal mee eens'). Een aantal vragen over de proefpersoon zelf zijn ook met deze schaal gemeten of met een open vraag. De vragenlijst is bijgevoegd in de bijlage van dit rapport. De betrouwbaarheid van elk van de variabelen is hieronder berekend (voorwaarde  $\alpha > .7$ ).

#### *Attitude ten opzichte van de taal*

De taal attitude is gemeten aan de hand van vijf vragen, waarin bijvoorbeeld gevraagd is in hoeverre de gesproken taal in de instructievideo makkelijk te begrijpen was. De betrouwbaarheid van de schaal van de vragen over de attitude ten opzichte van de taal bij alle drie de versies was niet bij elke versie adequaat. Bij de Spaanse versie was de betrouwbaarheid van de schaal matig:  $\alpha = .83$ . Bij de Spaanse versie met de Nederlandse ondertiteling was de betrouwbaarheid van de schaal matig:  $\alpha = .69$ . Alle vragen onderzochten hetzelfde aspect en konden samen worden genomen tot één afhankelijke variabele. Alleen bij de versie met de Nederlands gesproken tekst was de betrouwbaarheid van de schaal onvoldoende:  $\alpha = .56$ .

Bij alle versies is het item 'ondersteunend aan de taak' weggelaten om de betrouwbaarheid te verhogen. De betrouwbaarheid bij de Spaanse versie werd uiteindelijk  $\alpha = .76$ , bij de Spaanse versie met Nederlandse ondertiteling  $\alpha = .71$  en bij de Nederlandse versie  $\alpha = .73$ .

#### *Attitude ten opzichte van de taak*

Deze attitude is gemeten aan de hand van vier vragen, waarin bijvoorbeeld gevraagd werd in hoeverre de proefpersonen de taak moeilijk vonden om uit te voeren. De betrouwbaarheid van de attitude ten opzichte van de taak bij alle drie de versies was niet bij elke versie adequaat. Bij de Spaanse versie was de betrouwbaarheid van de schaal matig:  $\alpha = .68$ . Bij de Spaanse versie met de Nederlandse ondertiteling was de betrouwbaarheid van de schaal zwak:  $\alpha = .56$ . Bij de versie met Nederlands gesproken tekst was dit ook het geval:  $\alpha = .47$ .

Bij alle versies is het item 'leuk om te doen' weggelaten om de betrouwbaarheid te verhogen. De betrouwbaarheid bij de Spaanse versie werd uiteindelijk  $\alpha = .81$ , bij de Spaanse versie met Nederlandse ondertiteling  $\alpha = .71$  en bij de Nederlandse versie  $\alpha = .73$ .

#### *Attitude ten opzichte van de video*

Deze attitude is gemeten aan de hand van zeven vragen, waarin bijvoorbeeld werd gevraagd in hoeverre de proefpersonen de video gestructureerd vonden. De betrouwbaarheid van de attitude ten opzichte van de video bij alle drie de versies, was eveneens niet bij elke versie adequaat. Bij de Spaanse versie was de betrouwbaarheid van de schaal zwak:  $\alpha = .51$ . Bij de Spaanse versie met de

Nederlandse ondertiteling was de betrouwbaarheid van de schaal matig:  $\alpha = .65$ . Bij de versie met Nederlands gesproken tekst was dit ook het geval:  $\alpha = .59$ .

Bij alle versies is het item 'niet interessant' weggelaten om de betrouwbaarheid te verhogen. De betrouwbaarheid bij de Spaanse versie werd uiteindelijk  $\alpha = .60$ , bij de Spaanse versie met Nederlandse ondertiteling  $\alpha = .62$  en bij de Nederlandse versie  $\alpha = .61$ .

#### *Attitude ten opzichte van de ondertiteling*

Alleen in de tweede versie (Spaans met Nederlandse vertaling) is gebruikgemaakt van ondertiteling, waardoor de betrouwbaarheid van de schaal van deze afhankelijke variabele alleen bij deze versie getoetst kan worden. Deze attitude is gemeten aan de hand van zes vragen, waarin bijvoorbeeld werd gevraagd in hoeverre de proefpersonen de ondertiteling makkelijk te volgen vonden.

De betrouwbaarheid van de attitude ten opzichte van de ondertiteling in versie twee was adequaat:  $\alpha = .73$ .

#### *Ingeschat begrip en correctheid*

Het ingeschatte begrip is gemeten met de vraag: 'In hoeverre denk je dat je de taak begrepen hebt?' en de ingeschatte correctheid door middel van de vraag: 'In hoeverre denk je dat je de taak correct hebt uitgevoerd?'

De antwoorden op deze vragen zijn verzameld uit de vragenlijsten van de verschillende proefpersonen en zijn vervolgens getoetst aan de daadwerkelijke correctheid middels eerder genoemde plattegronden op het invulblad van de onderzoeker. Om de correlatie tussen ingeschat en daadwerkelijk begrip en correctheid van de uitgevoerde taak te toetsen is deze variabele onderverdeeld afhankelijk van de wijze van informatie verstrekking. Zo is de juiste kleur van de schoorsteen niet uit de beelden te halen, doch alleen uit de gesproken Spaanse of Nederlandse tekst en de ondertiteling te halen.

De meting is gedaan door de volgende aantallen te noteren:

- totaal correct geplaatste stenen qua grootte en plaats;
- totaal correct gebruikte steenkleuren;
- totaal correct geplaatste stenen qua grootte en plaats op basis van beelden;
- totaal correct gebruikte steenkleuren op basis van beelden;
- totaal correct geplaatste stenen qua grootte en plaats op basis van gesproken tekst of ondertiteling;
- totaal correct totaal correct gebruikte steenkleuren op basis van gesproken tekst of ondertiteling.

Aangezien de proefpersonen verschillende versies van de video te zien kregen, wordt zo per proefpersoon gemeten of er een correlatie is tussen de verschillende manieren van informatie verstrekking en begrip bij de proefpersoon.

#### **Procedure**

Om de effecten van beide vertaalmethoden te onderzoeken, is er een kwantitatief onderzoek uitgevoerd in de vorm van een individueel experiment met behulp van een instructievideo. In deze video wordt gedemonstreerd hoe een figuur met Lego nagebouwd kan worden.

Voorafgaand aan het experiment is de procedure uitgelegd, waarin is aangegeven dat zij een instructievideo te zien kregen, dat zij daarna de gegeven instructie moesten uitvoeren, gevolgd door het invullen van een vragenlijst. Er geen informatie prijsgegeven over het doel van het onderzoek om te voorkomen dat proefpersonen daardoor beïnvloedt werden. Het experiment is uitgevoerd op willekeurige locaties, met als vereiste dat de proefpersonen in een rustige omgeving het experiment konden uitvoeren zonder dat zij daarbij afgeleid werden.

Het experiment werd uitgevoerd middels een computer en iedere proefpersoon kreeg de gelegenheid om de video maar één keer te bekijken om vervolgens het huisje na te bouwen. Elk proefpersoon had daarbij de beschikking tot dezelfde set Lego stenen. Tijdens het experiment werd door de onderzoeker de tijd bijgehouden en genoteerd hoe de proefpersoon het experiment had uitgevoerd. Hierbij is

rekening gehouden met het juiste gebruik van de kleur van de Lego stenen en de volgorde waarin de stenen zijn geplaatst. Na het voltooiën van het huisje is de proefpersoon gevraagd en vragenlijst middels de computer in te vullen. Het gehele experiment duurde ongeveer vijftien minuten. Na afloop van het experiment is er alleen informatie verschaft als daar naar gevraagd werd.

### Statistische toetsing

Om de invloed van de versie op de attitude ten opzichte van de taal, taak en video te toetsen, is er een eenweg variantie-analyse uitgevoerd. Dezelfde toets is gebruikt om de invloed van de versie op de uit te voeren taak te toetsen.

Correlatietesten zijn gebruikt om de volgende aspecten te toetsen. In hoeverre de proefpersonen positief stonden ten aanzien van het gebruik van beelden, gesproken tekst en al dan niet gebruik van ondertiteling is gemeten aan de hand van correlatie tussen de attitude ten opzichte van de ondertiteling en de attitude ten opzichte van de taal, taak en video.

De mate waarin de proefpersonen denken de getoonde instructie juist hebben begrepen is gemeten aan de hand van correlatie tussen het ingeschatte begrip van de video en de daadwerkelijke correctheid van uitgevoerde taak. Tenslotte is mate waarin de proefpersonen denken de getoonde instructie juist te hebben uitgevoerd is gemeten aan de hand van correlatie tussen het ingeschatte correctheid van de video en de daadwerkelijke correctheid van uitgevoerde taak.

### Resultaten

Hieronder zijn de resultaten per afhankelijke variabele samengevat.

#### *Attitude ten opzichte van de taal, taak en video*

Om te onderzoeken of de versie (Nederlands, Spaans met ondertiteling of Spaans) een invloed heeft op de attitude ten opzichte van de taal, taak of video, is er een eenweg variantie-analyse uitgevoerd.

Uit een eenweg variantie-analyse voor de attitude taal met versie als factor bleek een significant hoofdeffect van versie  $F(2,91) = 61.15, p < .001$ . Er bleek alleen een significant effect te zijn tussen de versie en de attitude ten opzichte van de taal. De resultaten van de eenweg variantie-analyses per versie voor de attitude van de taal, taak en video zijn weergegeven in tabel 1. De gemiddelden zijn gebaseerd op de zevenpunts Likert-schaal.

Tabel 1. Gemiddelden van de attitude ten opzichte van de taal, taak en video per versie.

| Versie                     | (N)  | Taal (SD)   | Taak (SD)   | Video (SD) |
|----------------------------|------|-------------|-------------|------------|
| <b>Spaans</b>              | (32) | 3.88 (1.16) | 4,29 (1.04) | 4,94 (.75) |
| <b>Spaans + Nederlands</b> | (31) | 3.15 (1.18) | 4.09 (1.13) | 5.03 (.80) |
| <b>Nederlands</b>          | (31) | 5.82 (.77)  | 4.42 (1.10) | 5.03 (.79) |

\* Schaal: 1 = helemaal mee oneens 7 = helemaal mee eens

Een pair wise comparison met Bonferroni correctie laat zien dat alle versies significant van elkaar verschilden. De attitude voor de Nederlandse versie is het hoogst ( $M = 5.82, SD = .77$ ) en verschilt significant met de Spaanse versie ( $M = 3.88, SD = 1.16$ ) en de Spaans + Nederlandse versie ( $M = 3.15, SD = 1.18$ ), de attitude voor Spaans Nederlandse versie is het laagst.

Daarna is onderzocht of er een significant verschil is tussen de versie van de instructievideo en de attitude ten opzichte van de taak. De attitude is getoetst aan de hand van de mening van de proefpersonen over moeilijkheidsgraad, complexiteit van de taak alsmede daarmee gepaard gaand plezier en inspanning bij de uitvoering. Uit een één-weg variantie analyse voor de attitude ten opzichte van de taak met versie als factor bleek geen significant hoofdeffect van versie  $F(2,91) = .74, p = .48$ . Er is dus geen verschil gemeten tussen de versie van de instructievideo en de attitude ten opzichte van de taak.

Als laatste is gekeken of er een significant verschil is tussen de versie en de attitude ten opzichte van de video. Uit een één-weg variantie analyse voor de attitude ten opzichte van de video met versie als factor bleek geen significant hoofdeffect van versie  $F(2,91) = .13, p = .875$ . Er is dus geen verschil gemeten tussen de versie van de instructievideo en de attitude ten opzichte van de instructievideo.

#### *Invloed van de versie op de correctheid van de uitgevoerde taak*

Een belangrijk resultaat van dit onderzoek is te bepalen of en welke invloed de versie heeft op de correctheid van de uitgevoerde taak. Dit is een belangrijke graadmeter om te bepalen welke versie het meest effectief is. Tabel 2 geeft de correctheid van de uitgevoerde taak per versie weer gemeten op basis van plaats en kleur van de stenen en verstrekte informatie in de verschillende versies. Uit deze tabel blijkt dat per aspect de verschillen voor de verschillende versies gering zijn.

Tabel 2. Gemiddelde correctheid van de uitgevoerde taak per versie.

| <b>Correctheid (%)</b>        | <b>Spaans (SD)<br/>N = 32</b> | <b>Spaans + Nederlands (SD)<br/>N = 31</b> | <b>Nederlands (SD)<br/>N = 31</b> |
|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Correcte plaats totaal</b> | 51.86 (19.21)                 | 60.14 (21.86)                              | 51.69 (16.73)                     |
| <b>Correcte kleur totaal</b>  | 89.09 (21.09)                 | 82.64 (24.96)                              | 86.81 (19.12)                     |
| <b>Correcte plaats video</b>  | 52.21 (21.38)                 | 56.53 (24.67)                              | 49.52 (17.41)                     |
| <b>Correcte kleur video</b>   | 87.84 (22.46)                 | 81.88 (26.36)                              | 86.13 (20.90)                     |
| <b>Correcte plaats audio</b>  | 46.42 (29.82)                 | 52.68 (30.29)                              | 50.07 (28.60)                     |
| <b>Correcte kleur audio</b>   | 80.63 (22.50)                 | 79.84 (26.79)                              | 82.90 (24.69)                     |

\* Schaal: percentage 0-100%

Er zijn zes één-weg variantie analyses uitgevoerd om de invloed van versie op de correctheid te bepalen. Als eerste is het verschil gemeten tussen de versie van de instructievideo en de totaal aantal correct geplaatste Lego stenen. Dezelfde test is ook uitgevoerd om te kijken wat het verschil was per versie en de mate waarin deze stenen de juiste kleur hadden bij het nabouwen van het Lego huisje. Zoals gezegd zijn er bij elke versie van de video een aantal manipulaties uitgevoerd, zodat bepaalde informatie alleen uit de beelden gehaald kan worden of alleen uit de gesproken tekst en/of ondertiteling. Er is een variantieanalyse uitgevoerd om te bekijken wat het verschil was tussen de versie van de video en de mate waarin de stenen correct zijn gelegd op basis van de informatie die de proefpersonen alleen uit de video konden halen, zoals bijvoorbeeld de volgorde van enkele lagen van het huisje en de plaatsing van het dak. Met een andere variantie analyse is getest of er per versie een verschil was in de mate waarin zij de juiste kleuren hebben gebruikt, die enkel in de video worden getoond. Tenslotte is er met twee andere variantie analyse gekeken of ze de stenen correct hebben geplaatst, en in de juiste kleur, op basis van de informatie die ze alleen uit de audio of ondertiteling konden halen en welke niet in de beelden werd getoond, zoals de juiste volgorde van de stenen in de eerste laag en de juiste kleur van de schoorsteen.

Voor al deze variantie analyses gold:  $F(2,91) < 1$ . Er bleek er geen enkel significant hoofdeffect te bestaan tussen de versie en de uitgevoerde taak. Dit en de resultaten weergegeven in tabel 2 zijn opmerkelijk, omdat in de verschillende video versies bewust verschillen zijn aangebracht (zoals de kleur van de schoorsteen) en op basis daarvan zou verwacht mogen worden dat er sprake is van een significant hoofdeffect van de versie op de correctheid van de uitgevoerde taak.

### *Attitude ten opzichte van de ondertiteling*

Vervolgens is onderzocht of er een correlatie bestaat tussen de attitude ten opzichte van de ondertiteling en de andere gemeten attitudes (ten opzichte van de video, taak en taal).

Alleen in versie 2 is er sprake van ondertiteling en daarom is deze correlatie alleen uitgevoerd bij deze versie. Uit een correlatie tussen de attitude ten opzichte van de ondertiteling en de attitude ten opzichte van de gebruikte taal bleek er een zwak positief significant verband te bestaan ( $r(31) = .358, p = .048$ ). Een hogere attitude ten opzichte van de taal betekent ook een hogere attitude ten opzichte van de ondertiteling. Uit een correlatie tussen attitude ten opzichte van de ondertiteling en de attitude ten opzichte van de video bleek er een matig positief significant verband te bestaan ( $r(31) = .591, p < .000$ ).

Een hogere attitude ten opzichte van de video betekent ook een hogere attitude ten opzichte van de ondertiteling. Uit de correlatie tussen attitude ten opzichte van de ondertiteling en de attitude ten opzichte van de taak bleek geen significant verband te bestaan ( $r(31) = .30, p = .107$ ). De attitude ten opzichte van de ondertiteling en taak staan blijkbaar los van elkaar.

### *Ingeschat begrip*

Om de correlatie tussen ingeschat en daadwerkelijke correctheid van de uitgevoerde taak te toetsen is deze variabele onderverdeeld afhankelijk van de wijze van informatieverstrekking. In bovenvermelde tabel 2 is de correctheid van de uitgevoerde taak per versie weergegeven, gemeten op basis van plaats en kleur van de stenen en verstrekte informatie.

Uit de correlatie tussen ingeschat begrip en het correct aantal stenen bleek er een zwak positief significant verband te bestaan ( $r(94) = .263, p = .011$ ). De inschatting van de proefpersonen in hoeverre ze de instructie begrepen hebben en de daadwerkelijke correctheid stemmen enigszins overeen. Beter begrip leidt tot hogere plaats- en grootte-correctheid en andersom. Uit de correlatie tussen ingeschat begrip en de correct gelegde stenen gebaseerd op gesproken tekst en ondertiteling bleek een zwak significant positief verband te bestaan ( $r(94) = .21, p = .046$ ). De inschatting van de proefpersonen in hoeverre ze de instructie begrepen, daarbij gebruikmakend van gesproken tekst en/of ondertiteling, en de daadwerkelijke plaats- en grootte-correctheid stemmen eveneens enigszins overeen. Beter begrip gebruikmakend van gesproken tekst en/of ondertiteling leidt tot hogere plaats-correctheid en andersom. Uit de correlaties tussen ingeschat begrip en de correct gelegde stenen gezien in de video ( $r(94) = .27, p = .009$ ) bleek er een positief significant verband te bestaan. De inschatting van de proefpersonen in hoeverre ze de instructie begrepen, daarbij gebruikmakend van de beelden, houden een verband met de daadwerkelijke plaats- en grootte-correctheid. Beter begrip gebruikmakend van beelden leidt dus tot hogere plaats- en grootte-correctheid en andersom.

Uit de correlaties tussen ingeschat begrip en het totale aantal correct gelegde kleuren ( $r(94) = -.07, p = 0.051$ ), ingeschat begrip en de correct gelegde kleuren gezien in de video ( $r(94) = -.03, p = .796$ ) en ingeschat begrip en de correct gelegde kleuren gezien in de in de audio ( $r(94) = -.04, p = .732$ ) bleek er geen een significant verband te bestaan. De inschatting van de proefpersonen in hoeverre ze de instructie begrepen, daarbij gebruikmakend van beelden, gesproken tekst of ondertiteling leidt niet tot hogere kleur-correctheid en andersom.

### *Ingeschatte correctheid*

Als laatste zijn de correlaties onderzocht tussen de ingeschatte correctheid van de taak en de correct gelegde stenen. In bovenvermelde tabel 2 is de correctheid van de uitgevoerde taak per versie weergegeven, gemeten op basis van plaats, grootte en kleur van de stenen en verstrekte informatie. Uit de correlatie tussen ingeschatte correctheid en het totale aantal correct gelegde stenen bleek een zwak positief significant verband te bestaan ( $r(94) = .40, p < .000$ ). Uit de correlatie tussen ingeschatte correctheid en de correct gelegde kleuren bleek een zwak positief significant verband te bestaan ( $r(94) = .28, p = .007$ ). De inschatting van de proefpersonen in hoeverre ze de stenen qua plaats, grootte en kleur correct hebben geplaatst en de daadwerkelijke correctheid stemmen enigszins overeen.

Uit de correlaties tussen ingeschatte correctheid en de correct gelegde stenen gebaseerd op gesproken tekst of ondertiteling ( $r(94) = .41, p < .000$ ), ingeschatte correctheid en de correct gelegde kleuren gehoord in de video ( $r(94) = .27, p = .008$ ), ingeschatte correctheid en de correct gelegde stenen gebaseerd op gesproken tekst of ondertiteling ( $r(94) = .17, p = .111$ ), ingeschatte correctheid en de correct gelegde kleuren gebaseerd op gesproken tekst of ondertiteling ( $r(94) = .16, p = .124$ ) bleek geen significant verband te bestaan. De inschatting van de proefpersonen in hoeverre ze de instructie correct hadden uitgevoerd, daarbij gebruikmakend van beelden, gesproken tekst of ondertiteling leidt niet tot hogere plaats-, grootte- en kleur-correctheid en andersom.

## Discussie, conclusies en aanbevelingen

Het doel van dit onderzoek was om meer te weten komen over het genre ‘instructievideo’ en om zo mogelijk uitspraken te kunnen doen over het toepassen van vertaalmethoden gebruikt in een instructievideo in bijvoorbeeld een marketingstrategie van een internationaal opererend bedrijf. In het volgende worden belangrijke en opvallende resultaten toegelicht.

### *Invloed van de versie op de correctheid van de uitgevoerde taak*

Het belangrijkste doel van het genre ‘instructievideo’ is dat deze bijdraagt in het correct uitvoeren van de instructie of taak. Behalve het weergeven van de voor de taak benodigde handelingen, is het ook van belang waar nodig begeleidende tekst toe te voegen om informatie te verstrekken die niet uit de beelden te halen valt. Het bij dit onderzoek uitgevoerde experiment was er op gebaseerd dat er bepaalde informatie niet uit de beelden gehaald kon worden (kleur van de schoorsteen). Deze informatie was alleen uit gesproken tekst (Spaans en Nederlands) en ondertiteling te halen. Door proefpersonen verschillende versies te tonen zou bepaald kunnen worden welke invloed de versie heeft op de correctheid van de uitgevoerde taak.

Een opmerkelijk resultaat van het experiment is dat er geen significante verschillen zijn gevonden in de correctheid van de uitgevoerde taak en de getoonde versie. Een verklaring kan zijn dat de proefpersoon de video slechts eenmaal te zien kreeg en wel voor het daadwerkelijk uitvoeren van de taak. Hierdoor kan het gebeuren dat een proefpersoon informatie vergeet of ontgaat. In werkelijkheid kunnen klanten instructievideo’s meerdere malen afspelen, stilzetten of terugspoelen zodat zij de juiste informatie op het juiste moment krijgen. Een andere verklaring kan zijn dat essentiële informatie (gesproken of geschreven tekst) slechts eenmaal verschaft werd, zonder herhaling of benadrukking, waardoor er een risico was dat deze door de proefpersonen niet werd opgenomen.

Het ontbreken van een significante invloed van de versie op de correctheid van de uitgevoerde taak resulteert dan ook in een geringe invloed van de versie op ingeschat begrip en ingeschatte correctheid van de taak. Uit de resultaten blijkt dat beter begrip bijdraagt tot hogere correctheid, doch dat is niet afhankelijk van de versie. Ook blijkt dat het gebruik van gesproken tekst of ondertiteling bijdraagt tot beter begrip en daardoor hogere correctheid. Bij dit experiment is het gebruik van begeleidende tekst blijkbaar belangrijk ter ondersteuning van de getoonde beelden. Het gebruik van ondersteunende tekst hangt echter ook samen met de complexiteit van de taak en is wellicht niet altijd nodig. De ingeschatte kleur correctheid is niet direct te relateren aan de gebruikte versie. Het licht echter voor de hand dat het gebruik van een kleuren video de kleur gerelateerde informatie uit de beelden gehaald wordt, immers er is alleen geen significante invloed gemeten van de versie op de kleur correctheid.

In tegenstelling tot het genre ‘film’ is voor het genre ‘instructievideo’ is het blijkbaar van belang dat klanten de informatie interactief (video stilzetten, terugspoelen) tot zich kunnen nemen zonder dat zij veel moeten onthouden. Ook is het zaak om essentiële informatie waar nodig te herhalen in woord en/of beeld om te voorkomen dat deze niet opgemerkt wordt.

### *Attitude ten opzichte van de taal, taak en video*

Er bleek alleen een significant effect te zijn tussen de versie en de attitude ten opzichte van de taal. Er is geen uitspraak te doen over een verband tussen attitude ten opzichte van de taak en versie van de instructievideo en over een verband tussen attitude ten opzichte van de video en versie van de instructievideo. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de Nederlandse proefpersonen een voorkeur hadden voor de versie van de instructievideo waarin Nederlands werd gesproken. Deze resultaten komen enigszins overeen met de studie van Mailhac (2000). Hierin wordt geconstateerd dat de men een hogere attitude ten opzichte de moedertaal kan hebben, omdat deze taal een vertrouwd gevoel geeft. De voorkeur voor de Nederlandse versie kan ook te maken hebben met het feit dat het nagesynchroniseerde videomateriaal (de gesproken tekst in de moedertaal) makkelijker is om te volgen voor Nederlanders. Ze hoeven hierbij alleen maar te luisteren naar de gesproken tekst en kunnen zich daarnaast focussen op de handelingen in de video.

Conform eerder uitgevoerd onderzoek heeft blijkbare voor het genre 'instructievideo' het hanteren van nasynchronisatie de voorkeur van klanten. Dit in tegenstelling tot het genre 'film' waar nasynchronisatie als onnatuurlijk kan worden ervaren door gebrek aan synchronisatie van mondbeweging en gesproken tekst. Dit laatste is bij het genre 'instructievideo' van ondergeschikt belang.

#### *Attitude ten opzichte van de ondertiteling*

Uit de resultaten blijkt ook dat de attitude ten opzichte van het gebruik van ondertiteling enerzijds en de attitude ten opzichte van video anderzijds een positief verband te bestaan. Dit zou bevestigen dat een negatieve attitude ten opzichte van ondertiteling resulteert in een negatieve attitude ten aanzien van de video. Een opmerkelijke constatering op basis van de resultaten is dat de Nederlandse proefpersonen een positievere attitude ten opzichte van de Spaanse versie hadden dan ten opzichte van de Spaanse versie met Nederlandse ondertiteling. In dit geval zijn deze resultaten tegenstrijdig met het onderzoek van Perego (2014), waarin nasynchronisatie en ondertiteling vergeleken worden. Hieruit werd geconcludeerd dat het lezen van ondertiteling een effectief proces is, waarbij er geen sprake is van belemmering van het beeld. Deze uitkomst is bovendien opvallend omdat Nederland een typisch 'ondertitelingsland' is en dus gewend is dat buitenlandse films en video's ondertiteld worden. Meerdere bronnen hebben ook aangegeven dat de voorkeur uitgaat naar de methode waar de kijker de meeste ervaring mee heeft (Bruls & Kerkman, 1989; Kilborn, 1993; Koolstra et al., 2002; Luyken et al., 1991). Deze bronnen refereren allen aan het genre 'film' en hieruit zou geconcludeerd kunnen worden dat het genre 'instructievideo' hierop afwijkt. Tevens kunnen de resultaten uit het experiment te maken hebben met de condities waaronder de proefpersonen de informatie tot zich moesten nemen. Immers de video werd voorafgaand aan het uitvoeren van de taak getoond met de bedoeling dat de proefpersonen de informatie zouden memoriseren. In die situatie kan het vertrekken van informatie middels beelden, gesproken en geschreven tekst als storend worden ervaren. Een aantal onderzoekers hebben aangetoond dat het kijken naar een ondertitelde video juist meer cognitieve aandacht vereist en minder effectief is in termen van inhoud, begrip en geheugenprestaties dan bij het bekijken van dezelfde film in een nagesynchroniseerde versie (Díaz Cintas, 2001; Gottlieb, 1994; Grillo & Kawin, 1981; Koolstra et al., 2002; Mailhac, 2000; Marleau, 1982; Mera, 1998). Hieruit zou geconcludeerd kunnen worden dat dit ook geldt voor het genre 'instructievideo'.

Voor het genre 'instructievideo' is het waarschijnlijk van belang onder welke condities klanten de informatie tot zich kunnen nemen. Voor het genre 'film' zijn de condities vrijwel altijd gelijk: de kijker gaat er rustig voor zitten en laat de informatie over zich heen komen, zonder dat er een belang is qua begrip.

#### *Geconstateerde beperkingen en aanbevelingen*

In het onderzoek zijn een aantal beperkingen die in het vervolg uitgesloten moeten worden. Zo is de Cronbach's alfa van de attitude ten opzichte van de video niet adequaat. Deze is toch meegenomen om een volledig onderzoek te kunnen doen naar attitude van de proefpersonen.

Ook is het mogelijk dat er fouten zijn gemaakt bij het coderen van de gebouwde Lego-huisjes. Dit is door elke afnemer afzonderlijk gedaan, waardoor er niet door elkaar is gecontroleerd of de codering juist was.

In het onderzoek is de Nederlandse versie als controlegroep benoemd en wordt in dit onderzoek als nagesynchroniseerde versie van de instructievideo. Deze beslissing kan in twijfel getrokken worden, omdat het niet zeker is of het een nasynchronisatie genoemd kan worden of niet. In de video zijn namelijk geen gezichten in beeld waardoor er geen mondbewegingen te zien zijn.

Het onderzoek is uitgevoerd met proefpersonen uit Nederland en alle proefpersonen hebben een meer dan gemiddelde opleiding (WO). Wellicht hebben meerderen gedurende hun opleiding bepaalde taalvaardigheid opgebouwd (o.a. Spaans, Latijn, Frans, etc.). Nederlanders zijn vaak (noodgedwongen) meertalig in vergelijking tot andere nationaliteiten. Leeftijd en opleidingsniveau van de proefpersonen kunnen van invloed zijn op het vermogen om de gepresenteerde informatie te interpreteren en daarom is aan te bevelen de populatie van proefpersonen uit te breiden. Wellicht

spelen cultuur, gebruiken en ervaringen met moderne media een rol en derhalve is het verstandig om dergelijke onderzoeken uit te voeren met populaties die significant verschillen met Nederlanders.

De Spaanse taal wordt in meerdere werelddelen gesproken en Spanje is een bekend vakantieland voor Nederlanders. Kortom, de vraag rijst of de Spaans taal wel ‘vreemd’ genoeg is geweest voor het uitgevoerde experiment. Wellicht dat bij het gebruik van een echt vreemde taal (Russisch, Chinees, etc.) tot andere uitkomsten leidt. Immers dan moeten de proef personen volledig afgaan op de visuele informatie en de ondertiteling. Dit kan een verklaring zijn voor de soms verrassende resultaten. Om uit te sluiten dat talenkennis van proefpersonen invloed heeft op de resultaten is het gebruik van een significant vreemde taal aan te bevelen waarvan mag worden verwacht dat nagenoeg geen proefpersoon enige kennis heeft.

Bij een eventueel volgend experiment zouden proefpersonen de video meerdere malen mogen afspelen, stilzetten of terugspoelen zodat zij de juiste informatie op het juiste moment krijgen bij het uitvoeren van de taak. Op deze wijze wordt voorkomen dat informatie verloren gaat bij het memoriseren of dat informatie niet wordt opgevangen.

## Literatuur

- Bruls, E., & Kerkman, E. (1989). Beeld, spraak en schrift: Ondertiteling van films en televisieprogramma's in Nederland. *Jaarboek mediageschiedenis*, 1, 165-182.
- Díaz Cintas, J. (2001). *La traducción audiovisual: El subtitulado* [Audiovisual translation: Subtitling]. Salamanca: Ediciones Almar.
- d'Ydewalle, G., Praet, C., Verfaillie, K., & Van Rensbergen, J. (1991). Watching subtitled television: Automatic reading behavior. *Communication Research*, 18, 650-666.
- Eurobarometer (2006). Europeans and their Languages. *European Commission*, 31-33.
- Gielen, M., & d'Ydewalle, G. (1989). Hoe Worden Ondertitelde Televisieprogramma's Bekeken? [How are subtitled television programs watched?]. *De Psycholoog*, 1, 425-431.
- Gottlieb, H. (1994). Subtitling: People translating people. In C. Dollerup & A. Lindegaard (Eds.), *Teaching translation and interpreting 2: Insights, aims, visions* (pp. 261-274). Amsterdam: John Benjamins.
- Grillo, V., & Kawin, B. (1981). Reading at the movies: Subtitles, silence and the structure of the brain. *Post Script: Essays in Film and Humanities*, 1, 25-32.
- Hoornveld, J., & Visser, S. (2013). *Breng een teststrip aan in de meter. Een communicatiekundige analyse van instructiefilms voor geneesmiddelen*.
- Kilborn, R. (1993). Speak my language': current attitudes to television subtitling and dubbing. *Media culture and society*, 15, 641-641.
- Koolstra, C.M., Peeters, & Spinhof (2002). The pros and cons of dubbing and subtitling. *European Journal of Communication*, 17, 325-354.
- LaBerge, D., & Samuels, S. J. (1974). Toward a theory of automatic information processing in reading. *Cognitive Psychology*, 6, 293-323.
- Lang, A. (2000). The limited capacity model of mediated message processing. *Journal of Communication*, 50(1), 46-70.
- Lang, A. (2001). Defining audio/video redundancy from a limited-capacity information processing perspective. *Communication Research*, 22, 86-115.
- Lang, A., Potter, R.F., & Bolls, P.D. (1999). Something for nothing: Is visual encoding automatic? *Media Psychology*, 1, 145-163.
- Logan, G. (1997). Automaticity and reading: Perspectives from the instance theory of automatization. *Reading & Writing Quarterly*, 13(2), 123-146.
- Luyken, G., T. Herbst, J. Langham-Brown, H. Reid and H. Spinhof (1991). *Overcoming Language Barriers in Television: Dubbing and Subtitling for the European Audience*. Manchester: European Institute for the Media.

- Mailhac, J. P. (2000, October). Subtitling and dubbing, for better or for worse? The English version of *Gazon Maudit*. Paper presented at the Third International Conference and Exhibition on Converging Markets and Multimedia. Berlin, Germany.
- Marleau, L. (1982). Les sous-titres: Un mal nécessaire. [Subtitling: A necessary evil]. *Meta*, 27, 271–285.
- Marsi, E. (1999) ‘Taalmythen (2): De ene taal wordt sneller gesproken dan de andere’, *Onze Taal* 68: 190–3.
- Mera, M. (1998). Read my lips: Re-evaluating subtitling and dubbing in Europe. *Links & Letters*, 6, 73–85.
- Perego, E., Del Missier, F., & Bottiroli, S. (2014). Dubbing versus subtitling in young and older adults: cognitive and evaluative aspects. *Perspectives*, (ahead-of-print), 1-21.
- Spinhof, H. and A.L. Peeters (1999) *Opinies over Nasynchroniseren en Ondertitelen* [Opinions about Dubbing and Subtitling], Report No. P99-160. Hilversum:NOS.

# Bijlage

## Vragenlijst instructievideo's

### 1. Respondentennummer (in te vullen door de onderzoeker)

[open vraag]

Introductiepagina

Beste medestudent,

Bedankt dat je mee wilt werken aan ons bachelor onderzoek van de opleiding Communicatie- en Informatiewetenschappen over instructievideo's.

Je krijgt zo meteen een instructievideo te zien waarin een object van Lego wordt gebouwd. Deze instructievideo duurt ongeveer twee minuten. Na het zien van de instructievideo krijg je zelf de mogelijkheid de taak uit te voeren. Vervolgens krijg je hier een aantal vragen over. Het invullen van deze vragenlijst duurt maximaal tien minuten. In totaal zal het onderzoek ongeveer vijftien minuten van je tijd in beslag nemen.

Je gegevens zullen vertrouwelijk worden behandeld en zijn uitsluitend voor dit onderzoek bestemd.

Nogmaals hartelijk dank voor je medewerking!

Groet,

Kelly Buurman, Lisanne Flens, Laura Holtland, Kimberley van der Lit, Iosja Remers, Charlotte Swagten, Loek Verbaarschot en Arjen Verhulst

Voor meer informatie, vragen of klachten: [b.hilberink@let.ru.nl](mailto:b.hilberink@let.ru.nl)

Pagina met de instructievideo

Klik op "play" om de instructievideo te bekijken. Let op: je krijgt deze maar één keer te zien en je kunt tijdens het invullen van de vragenlijst niet terugkeren naar de video.

[insert instructievideo]

Pagina waar de respondent zelf moet gaan bouwen

Nu je de instructie hebt gezien, ga je zelf ook daadwerkelijk de taak uitvoeren. De onderzoeker geeft je hiervoor nu de benodigde spullen. Succes!

Pagina met vragen

Beantwoord de onderstaande vragen door het antwoord aan te klikken dat je mening het beste weergeeft. Denk hierbij niet te lang na over je antwoord: het gaat namelijk om je eerste indruk. Er bestaan absoluut geen foute antwoorden.

### 2. Inschatting begrip en correctheid

| <u>Item</u>                                       | <u>Helemaal<br/>niets<br/>begrepen</u> |   |   |   |   |   | <u>Alles<br/>volledig<br/>begrepen</u> |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------|---|---|---|---|---|----------------------------------------|
| In hoeverre denk je dat je de taak begrepen hebt? | o                                      | o | o | o | o | o | o                                      |

| <u>Item</u> | <u>Helemaal<br/>niets<br/>correct<br/>uitgevoerd</u> |  |  |  |  |  | <u>Alles<br/>volledig<br/>correct<br/>uitgevoerd</u> |
|-------------|------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|------------------------------------------------------|
|-------------|------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|------------------------------------------------------|

|                                                             |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| In hoeverre denk je dat je de taak correct hebt uitgevoerd? | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|-------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|

### 3. Ik vond deze instructievideo...

| <u>Item</u>                   | <u>Helemaal mee oneens</u> | <u>Zeer mee oneens</u> | <u>Mee oneens</u> | <u>Neutraal</u> | <u>Mee eens</u> | <u>Zeer mee eens</u> | <u>Helemaal mee eens</u> |
|-------------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|----------------------|--------------------------|
| Gestructureerd                | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |
| Duidelijk                     | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |
| Niet interessant*             | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |
| Makkelijk te onthouden        | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |
| Een goede kwaliteit hebben    | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |
| Goed in beeld gebracht        | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |
| Geen goede helderheid hebben* | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |

### 4. Ik vond de taak in deze instructievideo...

| <u>Item</u>             | <u>Helemaal mee oneens</u> | <u>Zeer mee oneens</u> | <u>Mee oneens</u> | <u>Neutraal</u> | <u>Mee eens</u> | <u>Zeer mee eens</u> | <u>Helemaal mee eens</u> |
|-------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|----------------------|--------------------------|
| Moeilijk uit te voeren* | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |
| Leuk om te doen         | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |
| (Cognitief) inspannend* | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |
| Complex*                | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |

### 5. Geef hieronder aan wat je mening het beste weergeeft

| <u>Item</u>                                                       | <u>Helemaal mee oneens</u> | <u>Zeer mee oneens</u> | <u>Mee oneens</u> | <u>Neutraal</u> | <u>Mee eens</u> | <u>Zeer mee eens</u> | <u>Helemaal mee eens</u> |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|----------------------|--------------------------|
| De gesproken taal in de instructievideo is makkelijk te begrijpen | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |
| De gesproken taal in de instructievideo is moeilijk te volgen*    | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |
| De gesproken taal in de instructievideo is afleidend van de taak* | 0                          | 0                      | 0                 | 0               | 0               | 0                    | 0                        |

|                                                                      |   |   |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| De gesproken taal in de instructievideo is ondersteunend aan de taak | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| De gesproken taal in de instructievideo gaat te snel*                | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

#### 6. Geef hieronder aan wat je mening het beste weergeeft

| <u>Item</u>                                                                   | <u>Helemaal<br/>mee<br/>oneens</u> | <u>Ze<br/>mee<br/>oneens</u> | <u>Mee<br/>oneens</u> | <u>Neutraal</u> | <u>Mee<br/>oneens</u> | <u>Ze<br/>mee<br/>eens</u> | <u>Helemaal<br/>mee eens</u> |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|----------------------------|------------------------------|
| De ondertiteling in deze instructievideo is moeilijk te begrijpen*            | 0                                  | 0                            | 0                     | 0               | 0                     | 0                          | 0                            |
| De ondertiteling in deze instructievideo is makkelijk te volgen               | 0                                  | 0                            | 0                     | 0               | 0                     | 0                          | 0                            |
| De ondertiteling in deze instructievideo is te langzaam*                      | 0                                  | 0                            | 0                     | 0               | 0                     | 0                          | 0                            |
| De ondertiteling in deze instructievideo is ondersteunend aan de taak         | 0                                  | 0                            | 0                     | 0               | 0                     | 0                          | 0                            |
| De ondertiteling in deze instructievideo is afleidend van de gesproken audio* | 0                                  | 0                            | 0                     | 0               | 0                     | 0                          | 0                            |
| De ondertiteling in deze instructievideo is afleidend van het beeld*          | 0                                  | 0                            | 0                     | 0               | 0                     | 0                          | 0                            |

#### 7. Wat vond je van de instructievideo in het algemeen?

[open vraag]

#### Pagina met algemene vragen

Tot slot krijg je nog een aantal vragen over je achtergrond. Je gegevens zullen vertrouwelijk worden behandeld.

#### 8. Wat is je leeftijd?

[open vraag]

#### 9. Wat is je geslacht?

- ☐ Man

- Vrouw

**10. Wat is je opleidingsniveau?**

- WO Bachelor
- WO Premaster
- WO Master

**11. Wat is je moedertaal?**

[open vraag]

**12. Heb je enige kennis van de Spaanse taal? Zo ja, hoeveel jaar heb je Spaanse les gevolgd?**

- Nee, ik heb geen kennis van de Spaanse taal
- Ja, ik heb minder dan een half jaar Spaanse les gevolgd
- Ja, ik heb tussen de één en twee jaar Spaanse les gevolgd
- Ja, ik heb meer dan twee jaar Spaanse les gevolgd

**13. Hoe schat jij jouw kennis van de Spaanse taal in? (1 = geen kennis; 7 = vloeiend)**

[glider 1-7]

**14. Heb je ooit iets gebouwd van Lego voordat je de taak in deze instructievideo uitvoerde?**

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Bedankt voor je medewerking! Je verstuurt jouw antwoorden door op de rode knop rechtsonder in beeld te klikken.

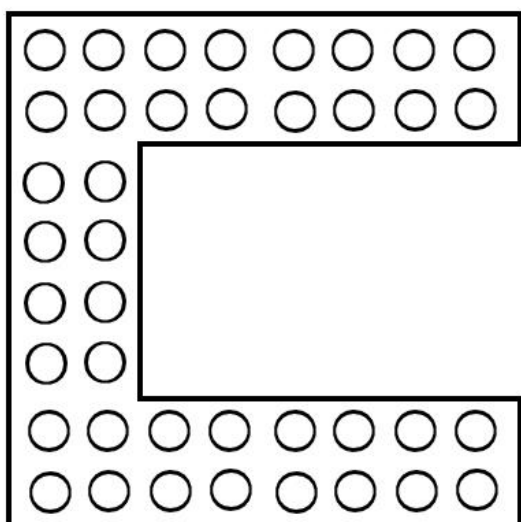
## Invulblad voor onderzoekers

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Respondentnummer</b> |  |
| <b>Datum</b>            |  |
| <b>Tijdstip</b>         |  |

|                                                                                                                                                                                                        |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <u>Tijd uitvoering taak</u> (begin met de timer wanneer de respondent de <i>eerste</i> steen op de ondergrond legt en eindig wanneer de respondent de <i>laatste</i> steen van de schoorsteen plaatst) |  |
| <u>Correctheid uitvoering taak</u> (alle lagen moeten kloppen qua kleur; laag 1, 5 en 7 ook qua steentjes)                                                                                             |  |

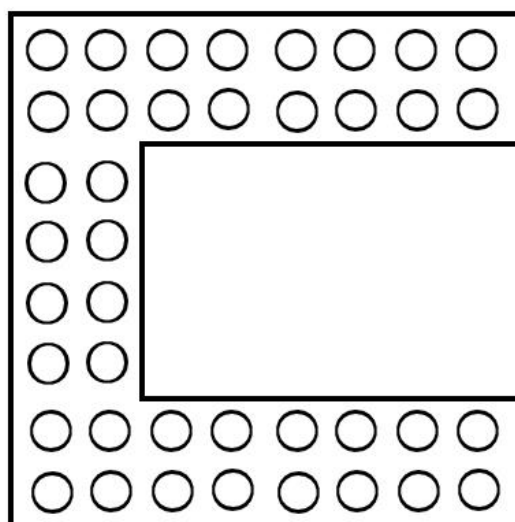
**Laag 1:**

**Blauw? Ja/nee**



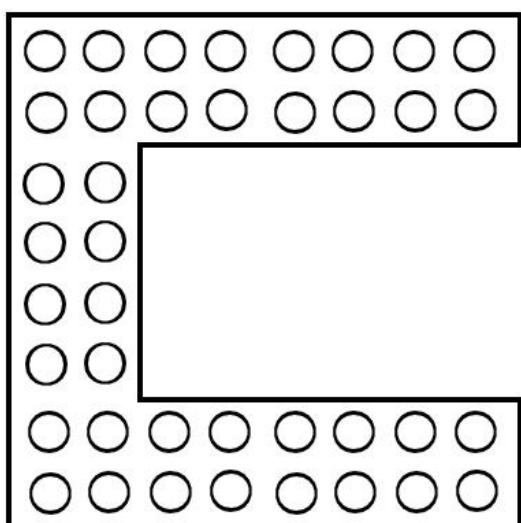
**Laag 2:**

**Rood? Ja/nee**



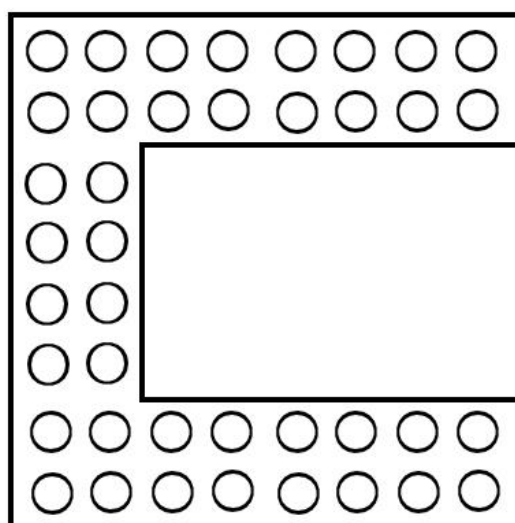
**Laag 3:**

**Blauw? Ja/nee**



**Laag 4:**

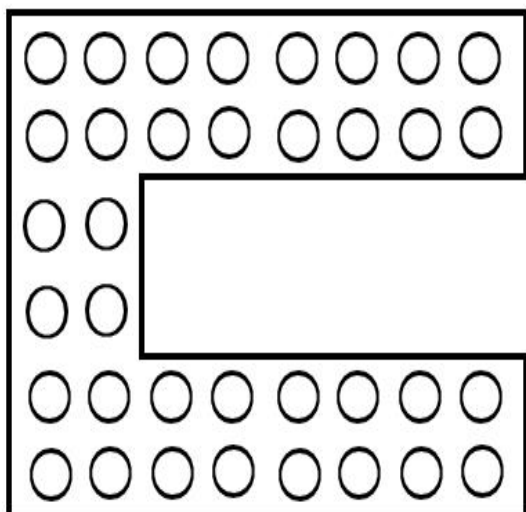
**Rood? Ja/nee**



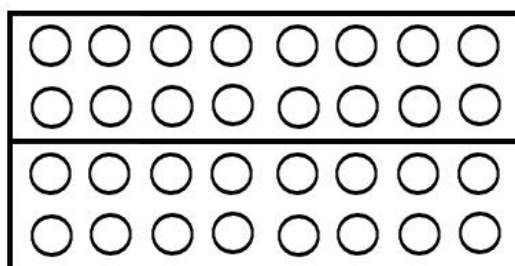
**Laag 5:**

**Laag 6:**

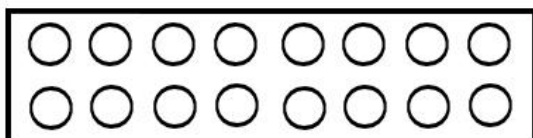
**Geel? Ja/nee**



**Geel? Ja/nee**



**Laag 7:  
Geel? Ja/nee**



**Laag 8+9:  
Groen? Ja/nee**

