Mal for brukarundersøking – brev

**Spørsmål 1: Du har nyleg motteke eit brev frå kommunen om [set inn kva brevet handlar om]. Har du lese dette brevet?**

1) Ja → Spørsmål 2

2) Nei → Avslutt undersøkinga

3) Veit ikkje / hugsar ikkje → Avslutt undersøkinga

*Dersom brevet oppfordrar til ei særskild handling eller ein respons frå brukaren (for eksempel å gi svar innan ein frist), stiller de spørsmål 2a.*

**Spørsmål 2a: Kor raskt oppfatta du kva kommunen bad deg om å gjere i dette brevet?** Vel eitt alternativ.

1) Med ein gong eg las overskrifta

2) Etter å ha lese delar av brevet

3) Etter å ha lese heile brevet

4) Etter å ha lese brevet fleire gonger

5) Eg er enno ikkje sikker på kva eg skal gjere

*Dersom brevet ikkje oppfordrar til ei særskild handling eller ein respons frå brukaren (for eksempel å gi svar innan ein frist), stiller de spørsmål 2b.*

**Spørsmål 2b: Kor raskt forstod du kva dette brevet handla om?** Vel eitt alternativ.

1) Med ein gong eg las overskrifta

2) Etter å ha lese delar av brevet

3) Etter å ha lese heile brevet

4) Etter å ha lese brevet fleire gonger

5) Eg er enno ikkje sikker på kva brevet handlar om

**Spørsmål 3: Kor lett eller vanskeleg syntest du det var å forstå språket i dette brevet?**

1) Svært lett → Spørsmål 6

2) Lett → Spørsmål 6

3) Verken eller → Spørsmål 4

4) Vanskeleg → Spørsmål 4

5) Svært vanskeleg → Spørsmål 4

6) Veit ikkje / hugsar ikkje → Spørsmål 6

**Spørsmål 4: Dersom du syntest brevet var vanskeleg å forstå, kva var grunnen til det?** Vel eitt eller fleire alternativ.

1) For mange vanskelege ord

2) For lange setningar

3) For mykje tekst som gjer at bodskapen forsvinn

4) For få mellomtitlar

**Spørsmål 5: Har du forslag til noko som kan gjere denne teksten meir forståeleg?**

**Spørsmål 6: Fekk du den informasjonen du hadde bruk for, i brevet?**

1. I svært lita grad
2. I lita grad
3. Verken eller
4. I stor grad
5. I svært stor grad
6. Veit ikkje / hugsar ikkje

**Spørsmål 7: Har du fått hjelp frå andre til å forstå innhaldet i brevet?**

1. Ja, eg har fått, eller har tenkt å få, hjelp frå venner eller familie
2. Ja, eg har teke kontakt med kommunen for å få hjelp
3. Nei, men eg vil ta kontakt med kommunen for å få hjelp
4. Nei, eg veit ikkje kva eg skal gjere
5. Nei, eg har ikkje hatt bruk for hjelp

BAKGRUNNSSPØRSMÅL

**Spørsmål 8: Kor gammal er du?**

1. 15–29 år
2. 30–44 år
3. 45–59 år
4. 60 år eller eldre

**Spørsmål 9: Kva er den høgaste fullførte utdanninga di?**

1. Grunnskule
2. Vidaregåande skule
3. Universitet/høgskule