Mal for brukerundersøkelse - brev

**Spørsmål 1: Du har nylig mottatt et brev fra kommunen om [sett inn beskrivelse]. Har du sett eller lest dette brevet?**

1) Ja → Spørsmål 2

2) Nei → Undersøkelsen avsluttes

3) Vet ikke / husker ikke → Undersøkelsen avsluttes

*Dersom brevet oppfordrer til en bestemt handling/respons fra brukeren (for eksempel gi et svar innen en frist), stiller dere spørsmål 2a.*

**Spørsmål 2a: Hvor raskt oppfattet du hva kommunen ba deg om å gjøre i dette brevet?** Velg ett alternativ.

1) Med en gang jeg leste overskriften

2) Etter å ha lest deler av brevet

3) Etter å ha lest hele brevet

4) Etter å ha lest brevet flere ganger

5) Jeg er ennå ikke sikker på hva jeg skal gjøre

*Dersom brevet ikke oppfordrer til en bestemt handling/respons fra brukeren (f.eks. gi et svar innen en frist), stiller dere spørsmål 2b.*

**Spørsmål 2b: Hvor raskt forstod du hva dette brevet handlet om?** Velg ett alternativ.

1) Med en gang jeg leste overskriften

2) Etter å ha lest deler av brevet

3) Etter å ha lest hele brevet

4) Etter å ha lest brevet flere ganger

5) Jeg er ennå ikke sikker på hva brevet handler om

**Spørsmål 3: Hvor lett eller vanskelig syntes du det var å forstå språket i dette brevet?**

1) Svært lett → Spørsmål 6

2) Lett → Spørsmål 6

3) Verken eller → Spørsmål 4

4) Vanskelig → Spørsmål 4

5) Svært vanskelig → Spørsmål 4

6) Vet ikke / husker ikke → Spørsmål 6

**Spørsmål 4: Dersom du synes brevet var vanskelig å forstå, hva var grunnen til det?** Velg ett eller flere alternativer.

1) For mange vanskelige ord

2) For lange setninger

3) For mye tekst som gjør at budskapet forsvinner

4) For få mellomtitler

**Spørsmål 5: Har du et forslag til noe som kan gjøre denne teksten mer forståelig?**

**Spørsmål 6: Fikk du den informasjonen du hadde behov for, i brevet?**

1. I svært liten grad
2. I liten grad
3. Verken eller
4. I stor grad
5. I svært stor grad
6. Vet ikke / husker ikke

**Spørsmål 7: Har du fått hjelp fra andre til å forstå innholdet i brevet?**

1. Ja, jeg har fått, eller planlegger å få, hjelp fra venner eller familie
2. Ja, jeg har tatt kontakt med kommunen for å få hjelp
3. Nei, men jeg vil ta kontakt med kommunen for å få hjelp
4. Nei, jeg vet ikke hva jeg skal gjøre
5. Nei, jeg har ikke hatt behov for hjelp

BAKGRUNNSSPØRSMÅL

**Spørsmål 8: Hvor gammel er du?**

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

**Spørsmål 9: Hva er din høyeste fullførte utdanning?**

1. Grunnskole
2. Videregående skole
3. Universitet/høgskole