Intervjuguide

Til gruppe- og dybdeintervju

Kommune:

Tekst:

Dato:

Til gjennomføringen: innledning og introduksjon

*Du som er intervjuer, starter med å si litt om hvorfor kommunen skal brukerteste de aktuelle tekstene, og hvordan testingen foregår. Noen deltakere vil prøve å framstå som reflekterte og «flinke», og det er derfor viktig å få fram at det ikke finnes noen riktige svar, og at det er et poeng med testingen å få fram hva som kan være vanskelig å forstå.*

*Her er noen punkter som kan være et utgangspunkt for en slik introduksjon:*

**Presentasjon**

* Presenter de som utfører brukertestingen for kommunen, og eventuelle tilhørere.
* I noen gruppeintervju kan det være aktuelt at deltakerne presenterer seg, men vanligvis ikke.

**Kort om prosjektet**

* Kommunen er i gang med et klarspråksprosjekt for å bedre kommunikasjonen med innbyggerne. I den forbindelse ønsker vi å få innspill om hvordan tekstene fungerer i dag, og hva som kan bli bedre.

**Hvordan foregår samtalen?**

* Vi ønsker å høre din mening om noen utvalgte tekster. Vi vil gjerne vite om du forstår innholdet, hva som fungerer greit i tekstene, og hva som ikke fungerer godt nok.
* Vi skal snakke både om helheten i tekstene, og om detaljer helt ned på ordnivå – for eksempel om et bestemt begrep er forståelig.
* Innspillene du kommer med, vil bli tatt hensyn til når kommunen skal skrive om disse tekstene. Du har altså mulighet til å være med på å gjøre disse tekstene bedre!
* Husk at hver gang du har en tanke eller følelse om en tekst eller deler av teksten, er det garantert mange andre innbyggere som ville ha tenkt det samme. Vi er derfor ute etter umiddelbare reaksjoner og tanker – du skal ikke prestere og være flink ved å gi de «rette» svarene.

Intervjuguide

**Del ut og introduser den første teksten**

*Intervjueren deler ut teksten og gir en kort instruksjon om hva slags tekst dette er. Det er viktig å ikke si for mye ­– du som er intervjuer, skal ikke legge føringer for innspillene. Gi deltakerne tid til å lese teksten.*

**Om funksjonen til teksten**

* Hvorfor har kommunen publisert/sendt denne teksten?
* Hvilke alternativer har du nå?
* Hvordan skal du gjøre det?
* Er det noe du savner informasjon om?

 *I dybdeintervjuer kan du gi en oppgave og deretter be deltakerne lese teksten mens de tenker høyt (oppgavebasert testing), for eksempel:*

* Finn ut hvor du skal ringe hvis du har spørsmål om renovasjon.
* Hvordan kan du gi kommunen innspill til forslaget?
* Hva skal du gjøre hvis du har halvtomme malingsspann du ønsker å bli kvitt?
* Hva gjør du hvis du ønsker å bytte til en annen barnehage midt i året?
* Hvilke alternativer har du nå, etter å ha fått dette vedtaket?
* Hva kan du gjøre hvis du vil klage på kommunens avgjørelse?

**Om strukturen i teksten**

* Hvor informativ var overskriften?
* Hvor lett var det å få oversikt over informasjonen i teksten?
* Hva tenker du om mellomtitlene?
* Har du innspill til rekkefølgen av informasjon?

**Om tonen og utvalget av informasjon i teksten**

* Hvordan blir du møtt av kommunen i teksten? Hva slags følelse sitter du igjen med, og hva slags inntrykk får du av kommunen?
* Har kommunen tatt hensyn til hvem du er, og hvilke forutsetninger du har for å lese teksten?
* Er mengden informasjon tilpasset deg? Er noe av informasjonen overflødig?

**Om setninger og formuleringer i teksten**

* Hvordan synes du det var å lese teksten?
* Var det noen setninger du stusset over, eller som du måtte lese flere ganger?
* Var det ord eller formuleringer i brevet du stusset over eller ikke forsto?
* Hva synes du om rettskrivningen i teksten?
* Har du innspill til hvordan teksten kan bli bedre?

**Oppsummering av funnene**

|  |
| --- |
| *Oppsummer gjerne funnene enten som positive eller negative. For eksempel: «testpersonene opplever begrepet xxx som vanskelig å forstå» eller «testpersonene synes det er uklart hvordan de skal søke om xxx».* *Kom med forslag til konkrete justeringer, for eksempel «vi må bytte ut eller forklare følgende ord: […]» eller «vi må skrive en punktliste som beskriver hvilken dokumentasjon søkerne må legge ved».* |
| **Hovedfunn** | **Forslag til tiltak** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Hovedfunn** | **Forslag til tiltak** |
|  |  |