Intervjuguide

Til djupintervju eller gruppeintervju

Kommune:

Tekst:

Dato:

Til gjennomføringa: innleiing og introduksjon

*Du som er intervjuar, opnar med å seie litt om kvifor kommunen skal brukarteste dei aktuelle tekstane, og korleis testinga går føre seg. Nokre av deltakarane vil prøve å verke reflekterte og «flinke», og det er derfor viktig å få fram at det ikkje finst nokon riktige svar, og at det er eit poeng med testinga å få fram kva som kan vere vanskeleg å forstå.*

*Her er nokre moment som kan vere eit utgangspunkt for ein slik introduksjon:*

**Presentasjon**

* Presenter dei som utfører brukartestinga for kommunen, og eventuelle tilhøyrarar.
* I nokre gruppeintervju kan det vere aktuelt at deltakarane presenterer seg, men vanlegvis ikkje.

**Kort om prosjektet**

* Kommunen er i gang med eit klarspråksprosjekt for å betre kommunikasjonen med innbyggjarane. Vi skal blant anna skrive om og revidere ein del standardtekstar og nettekstar. I den samanheng ønskjer vi innspel frå innbyggjarane om korleis tekstane fungerer i dag.

**Korleis går samtalen føre seg?**

* Vi vil høyre di meining om nokre utvalde tekstar. Vi vil gjerne vite om du forstår innhaldet, kva som fungerer greitt i tekstane, og kva som ikkje fungerer godt nok.
* Vi skal snakke både om heilskapen i tekstane og om detaljar heilt ned på ordnivået – for eksempel om eit visst omgrep er forståeleg.
* Kommunen vil ta omsyn til innspela du kjem med, når dei skal skrive om tekstane. Du har altså sjansen til å vere med på å gjere desse tekstane betre!
* Hugs at kvar gong du har ein tanke om eller reagerer på ein tekst eller delar av teksten, er det garantert mange andre innbyggjarar som ville ha tenkt det same. Vi er derfor ute etter spontane reaksjonar og tankar – du skal ikkje prestere og vere flink ved å gi dei «rette» svara.

Intervjuguide

**Del ut og introduser den første teksten**

*Intervjuaren deler ut teksten og gir ein kort instruksjon om kva slags tekst dette er. Det er viktig at du ikkje seier for mykje, for du som er intervjuar, skal ikkje leggje føringar for innspela. Gi deltakarane tid til å lese teksten.*

**Om funksjonen til teksten**

* Kvifor har kommunen publisert eller sendt denne teksten?
* Kva skal du gjere no?
* Kvifor skal du gjere det, og korleis?
* Er det noko du saknar informasjon om?

**Om strukturen i teksten**

* Kor informativ var overskrifta for deg?
* Kor lett var det å få oversikt over informasjonen i teksten?
* Har du nokon tankar om bruken av mellomtitlar i teksten?
* Har du innspel til rekkjefølgja av informasjon i teksten?

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

* Korleis blir du møtt av kommunen i teksten? Kva slags kjensle sit du igjen med, og kva slags inntrykk får du av kommunen?
* Har kommunen teke omsyn til kven du er, og kva føresetnader du har for å lese teksten?
* Er mengda av informasjon tilpassa deg? Er noko av informasjonen overflødig?

**Om setningar og omgrep i teksten**

* Kan du seie noko om setningane og omgrepsbruken i teksten?
* Var det nokon setningar du stussa over, eller som du måtte lese fleire gonger?
* Var det ord eller formuleringar i brevet du stussa over eller ikkje forstod?
* Har du andre innspel om setningar eller omgrep i teksten?
* Kva synest du om rettskrivinga i teksten?

**Samanfatting av funna**

|  |
| --- |
| *Samanfatt gjerne funna anten som positive eller som negative, for eksempel «testpersonane opplever omgrepet xxx som vanskeleg å forstå» eller «testpersonane synest det er uklart korleis dei skal søkje om xxx etter å ha lese teksten».* *Kom med forslag til konkrete justeringar av tekstane, for eksempel «vi må byte ut eller forklare desse orda: […]» eller «vi må skrive ei punktliste som forklarer korleis lesarane sender inn søknaden».* |
| **Hovudfunn** | **Forslag til tiltak** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Hovudfunn** | **Forslag til tiltak** |
|  |  |