Intervjuguide

Til dybdeintervju eller gruppeintervju

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. Vi skal blant annet skrive om og revidere en del standardtekster og nettekster. I den forbindelse ønsker vi å få innspill fra innbyggerne om hvordan tekstene fungerer i dag.

**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, for 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 eller sendt denne teksten?
* Hva skal du gjøre nå?
* Hvorfor skal du gjøre det, og hvordan?
* Er det noe du savner informasjon om?

**Om strukturen i teksten**

* Hvor informativ var overskriften for deg?
* Hvor lett var det å få oversikt over informasjonen i teksten?
* Har du noen tanker om bruken av mellomtitler i teksten?
* Har du innspill til rekkefølgen av informasjon i teksten?

**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 begreper i teksten**

* Kan du si noe om setningene og begrepsbruken i 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?
* Har du andre innspill til setninger eller begreper i teksten?
* Hva synes du om rettskrivningen i teksten?

**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 etter å ha lest teksten».*  *Kom med forslag til konkrete justeringer av tekstene, for eksempel «vi må bytte ut eller forklare følgende ord: […]» eller «vi må skrive en punktliste som beskriver hvordan leserne sender inn søknaden».* | |
| **Hovedfunn** | **Forslag til tiltak** |
|  |  |

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