



Opinion:

Ulike metoder for bruketesting

Brukertesting: Kvalitative og kvantitative metoder

Difi-seminar

10. desember 2015

Henrik Høidahl | hh@opinion.no

Ulike metoder for bruketesting

30 minutter om brukertesting

1. Målefeil og evalueringsopplegg
2. Systematisk og metodisk korrekt tilnærming
3. Metodevalg
4. Kvalitativ metode
5. Kvantitativ metode

Noen erfaringer



Statens vegvesen



Skatteetaten

Brukertesting

Klart språk kan bidra til at forvaltningen og innbyggerne sparer tid og penger

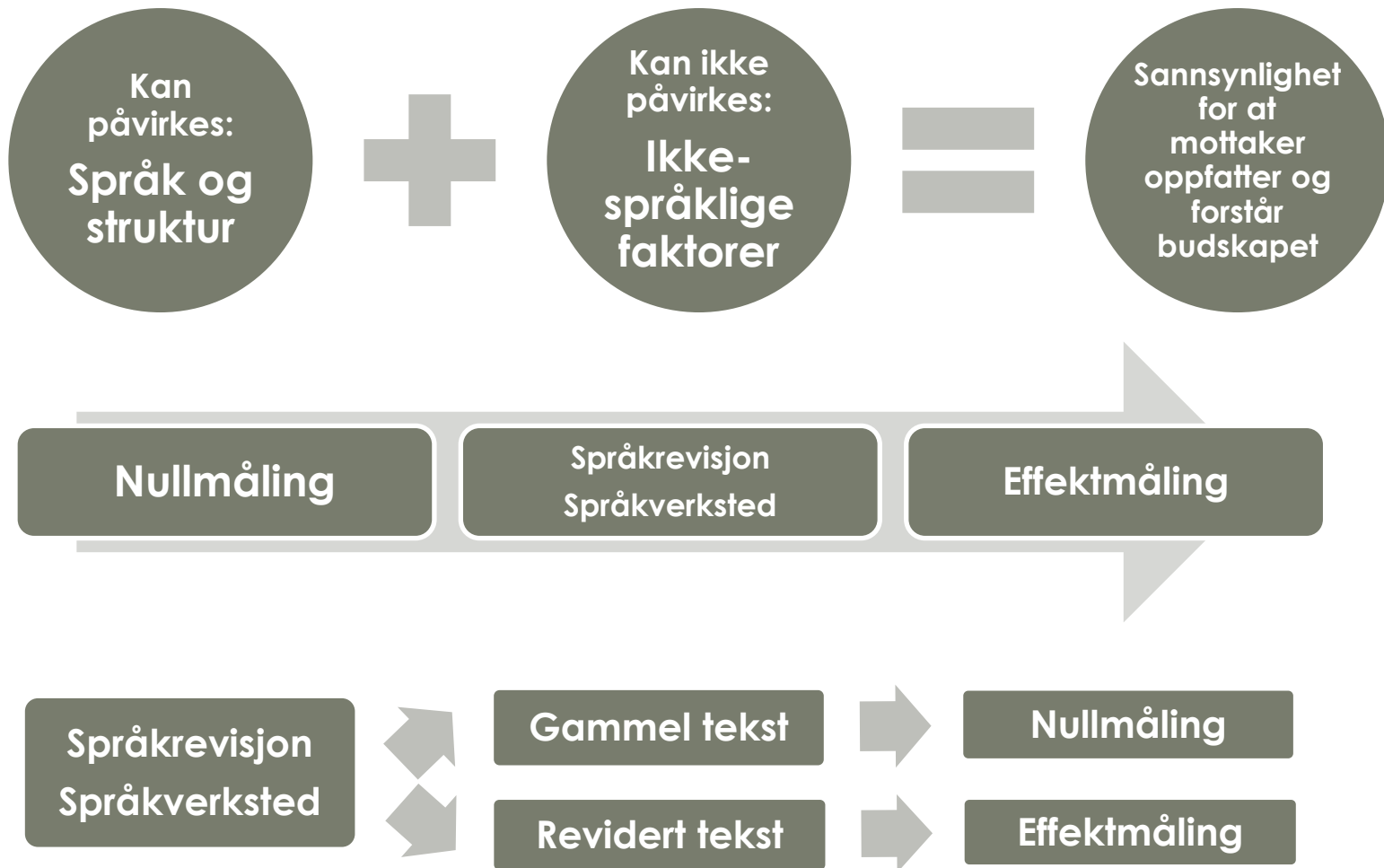


- Hvem er målgruppen?
- Blir teksten forstått slik den skal forstås?
- Er innholdet lett tilgjengelig?
- Er vilkårene klare?
- Er ord og uttrykk forståelige?
- Er det lett å finne fram?

I'M NOT
TELLING YOU
IT'S GOING TO
BE EASY. I'M
TELLING YOU
IT'S GOING TO
BE WORTH IT.
Art Williams

Kilde: <http://thedailyquotes.com>

Målefeil og evalueringsopplegg



Systematisk og metodisk korrekt tilnærming

PROBLEMSTILLING

- Hva er det som skal brukertestes?
- Type tekst
- Gammel tekst vs. ny tekst
- Nullmåling vs. effektmåling

METODEVALG

- Problemstilling styrer metode
- Kvantitativ vs. kvalitativ metode
- Kombinasjon: Metodetriangulering
- Kostnader og budsjett

MÅLGRUPPE

- Relevante respondenter fra riktig utvalg
- Egne ansatte og/eller brukere
- «Profesjonelle» og/eller «folk flest»

Systematisk og metodisk korrekt tilnærming

REKRUTTERING

- Smalt eller bredt
- Tid og kostnader
- Invitasjon og følgebrev
- Troverdige og trygge

INTERVJUGUIDE SPØRRESKJEMA

- Strukturert, semi-strukturert, ustrukturert
- Tematisk, logisk, rød tråd
- Balansert, ikke-ledende
- Reliabilitet (målekvalitet) og validitet (gyldighet)

GJENNOM- FØRING

- Invitasjon skal passe med problemstilling
- Forberedelser, gode rammer og miljø
- God flyt, klare og tydelige instruksjoner
- Naturlig, effektiv, engasjert, nysgjerrig

Systematisk og metodisk korrekt tilnærming

Forberedelser: RAPPORTERING

- Kort/foreløpig oppsummering
- Refleksjoner, observasjoner, konklusjoner
- Systematisering, viktig og mindre viktig
- Egnet rapporteringsformat

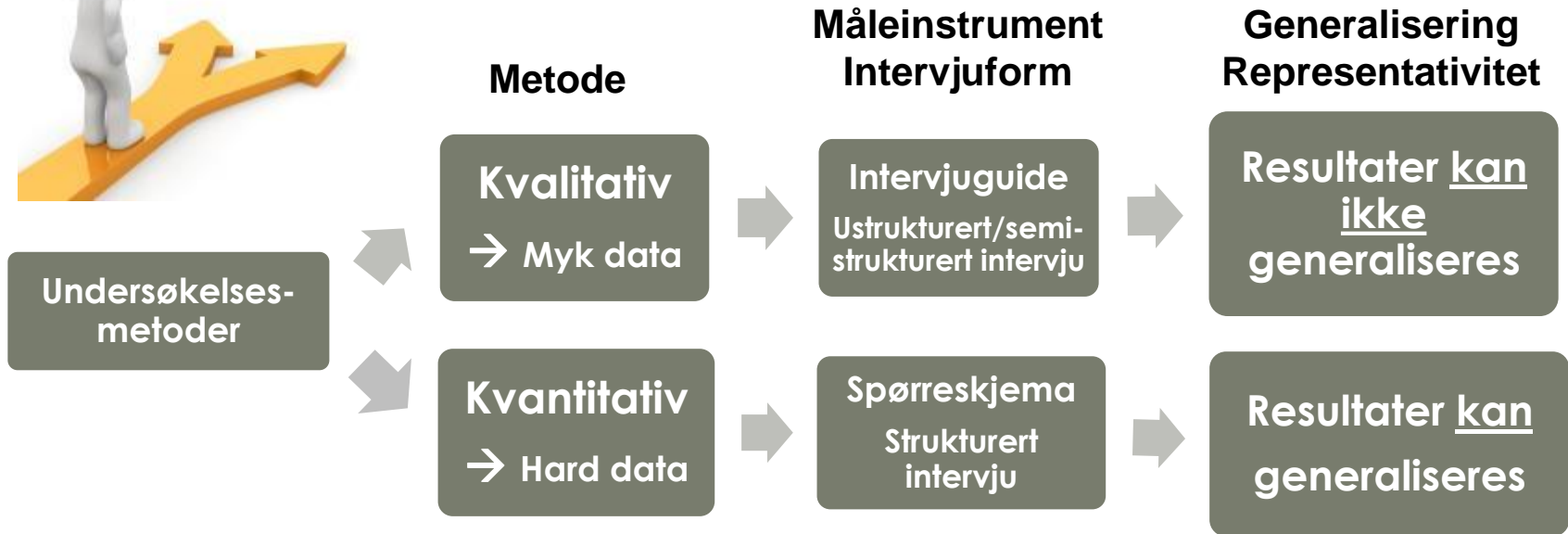
RAPPORTERING PRESENTASJON

- God struktur, tydelig og klar
- Oppsummering, dokumentasjon
- Verdi og effekt
- Rom for diskusjon og spørsmål

VEIEN VIDERE

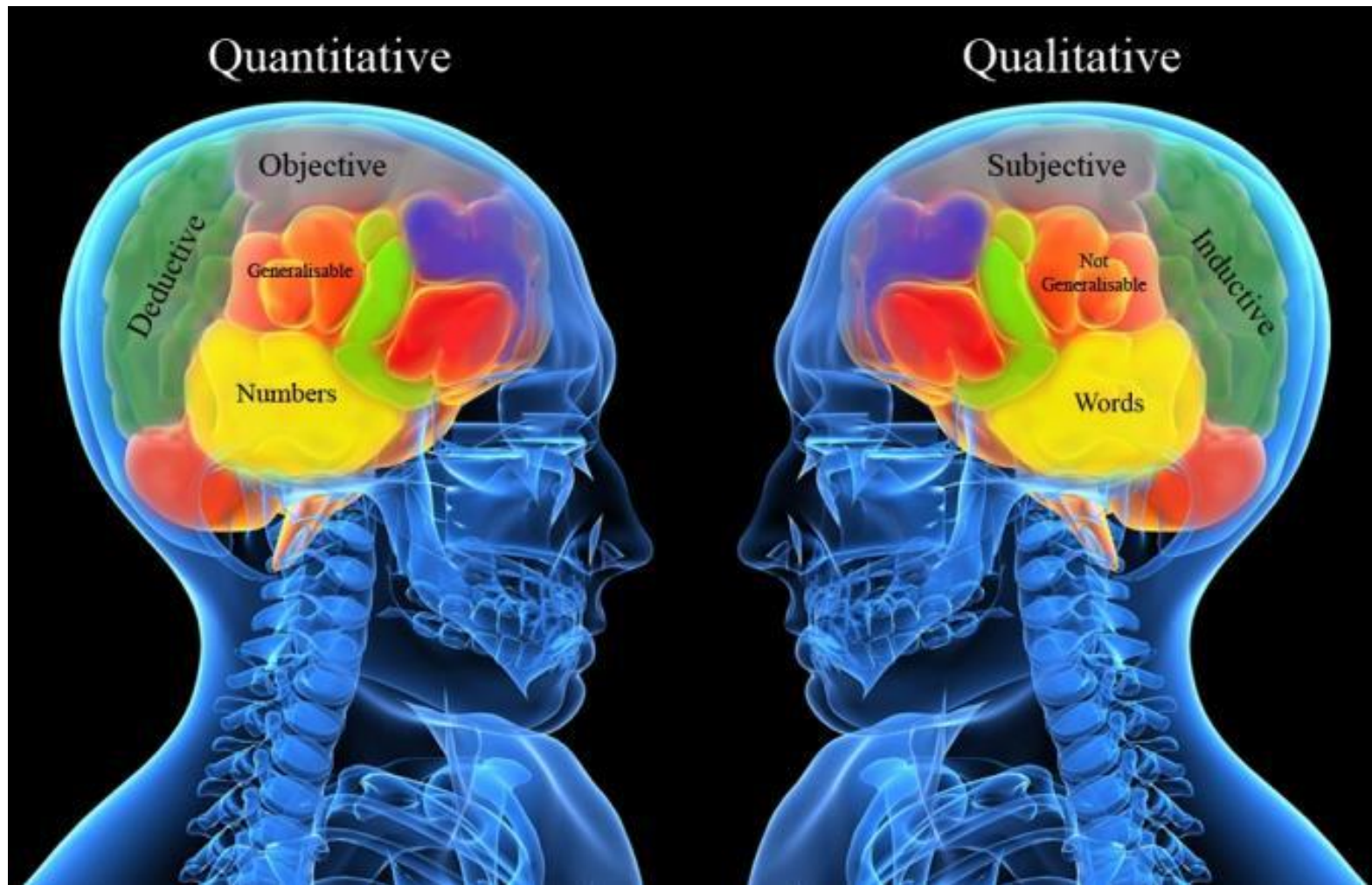
- Formidling av resultater
- Erfaringsutveksling
- Oppfølging og/eller nye brukertester
- Iverksetting

Metodevalg



Kvalitative metoder	Ikke-målbare verdier	Hva, hvorfor og hvordan?
Kvantitative metoder	Målbare verdier	Hvor mange?

Metodevalg



Kilde: <https://exfac.files.wordpress.com/2013/10/datainnsamling.jpg>

Kvalitativ metode

Kvalitativ metode



Dybdeintervju

- Enkelt intervju
- Dyader

Grppesamtaler

- Fokusgrupper
- Minigrupper
- Sikre geografisk spredning



- Får direkte innsikt i målgruppens **opplevelse og persepsjon** av tekster
- Gir oss ikke bare svar på hvorvidt noe er vanskelig å forstå eller ikke, den gir oss svar på **hva** det er som er vanskelig å forstå – og **hvorfor** – og **hvordan** det eventuelt forstås/misforstås
- Gir oss mulighet til å la målgruppen selv **finne gode begreperstatninger**
- Gir oss svar på **hvorfor** uttrykksformer er problematiske for målgruppen
- Målgruppen kan beskrive opplevelsen av hvordan avsenderen er: personlighet, *tone of voice* (folkelig/formell etc.)

Kvalitativ metode

Kvalitativ metode



Dybdeintervju

- Enkeltintervju (1-1)
- Dyader

Gruppesamtaler

- Fokusgrupper
- Minigrupper
- Sikre geografisk spredning



- Utvalget er **ikke representativt**
- Funnene kan **ikke generaliseres**, men gjentakende funn og fravær av nye funn tolkes som et signal på at feltet er uttømt
- Innsamlet informasjon **tar tid å klassifisere**

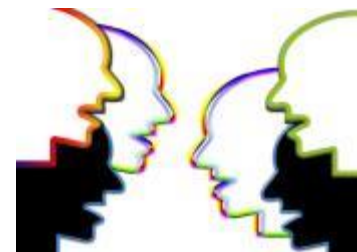
Kvalitativ metode

Dybdeintervju



- Når man har **lange** lovtekster/ brev/vedtak som skal testes
- En ideell kvalitativ metode spesielt ved **emosjonelle/sensitive** tema
- Når det er vanskelig å **samle** hele målgruppen
- Når **individuelle oppfatninger** i stor grad vil forekomme
- For å **probe dypere** på individuelle tankeprosesser rundt målgruppens forhold til temaet

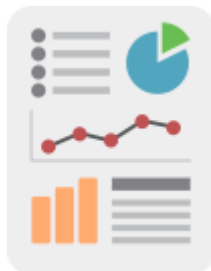
Gruppesamtale - Fokusgruppe - Minigruppe



- Når man har **kortere** brev/vedtak eller konsise tekster som skal testes
- For å avdekke mulige begreperstatninger fra flere personer samtidig
- Når man mangler basisinformasjon til en kvantitativ undersøkelse

Kvantitativ metode

Kvantitativ metode



Web-undersøkelse

- E-post: Panel, lister
- Pop-up på nettside

Telefonundersøkelse

- Representativt utvalg
- Definerte målgrupper

Postalundersøkelse

- Spørreskjema
- Introduksjonstekst
- Lengde, omfang, relevans



- Enklere å nå målgrupper
- Målbart/kvantifiserbart
- Innhente og systematisere informasjon fra store grupper
- Sammenligne og analysere store mengder data
- Generalisere
- Presentasjon av resultater



- Forfølge tematikk
- Dykke dypere
- Bakgrunn for svarene
- Kan gå glipp av informasjon som ikke kan tallfestes
- Svarprosent
- Kostnads- og kompetansekrevene

Kvantitativ metode

Web-undersøkelse

- e-post: panel, lister
- pop-up



- **Brukt ifm klarspråkprosjekter**
- Metoden brukes i økende grad
- Skjer på respondentenes vilkår: når og hvor de selv ønsker
- Kan bruke den tiden man trenger for å vurdere spørsmål og formulere åpne svar med egne ord
- Kan vise tekst, lyd, bilder og video
- Mindre kostnadskrevenne enn telefon- og postalundersøkelser

Telefonundersøkelse

- CATI
- repr./målgruppe



- **Lite brukt ifm klarspråkprosjekter**
- Mer krevende å teste lovutkast
- Kjennskap, kunnskap, holdning
- Representativitet
- Lister med navn og nummer
- Desember 2011: «Kartlegge befolkningens forhold til lover og forskrifter og hvordan de forstår disse»

Kombinasjon av metoder: Metodetriangulering



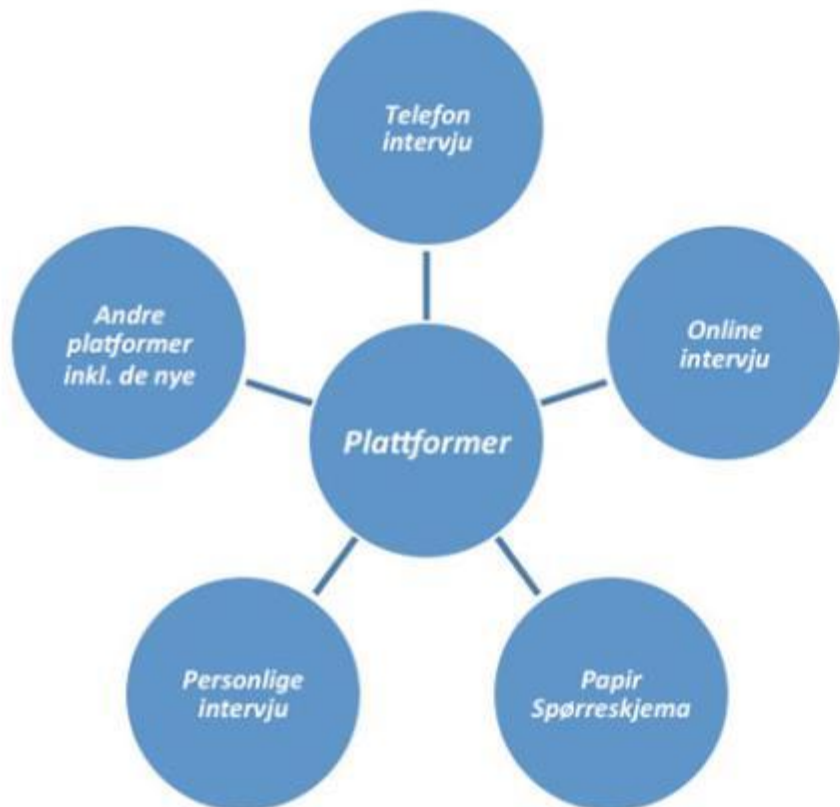
Metodetriangulering innebærer at bestemte fenomener studeres fra ulike synsvinkler og synspunkter, og at problemstillingen belyses ved hjelp av forskjellige metoder

Triangulation in action



Kombinasjon av metoder: Metodetriangulering

Plattformen står alene:
Hvilken plattform skal brukes?



Hvordan kan de ulike
plattformene arbeide sammen?



Plattform efficiency vs. platform effectiveness.

Kilde: <http://www.analysen.no/latest-news/regular-news/item/turbulens-i-vare-datakilder>

Signaleffekt: Brukerne er positive til testing

Nytteverdi: Konkrete innspill og tilbakemeldinger

"Jeg er svært positiv. Dette arbeidet har en viktig signaleffekt og kan gjøre loven mer tilgjengelig for flere"

"Her er det mange avsnitt, punkter og mye luft. Om dette er den nye malen for måten å skrive lover på så er det kjempebra!"

"Dette kan alle forstå"

"Om dette er et resultat av et klarspråkarbeid, er det sikkert mange andre lover som burde vært oppdatert språklig på samme måte"

"Det er et samfunnsansvar at alle skal forstå norske lover. Jeg kan virkelig se at det er et svært godt stykke arbeid som har blitt gjort"





Takk for oppmerksomheten!
Lykke til i det videre arbeidet!

Henrik Høidahl
hh@opinion.no

Innsikt som bringer deg videre
opinion.no

Opinion AS
Maridalsveien 13E
0178 OSLO
T: 21 300 400
E: post@opinion.no