

Test af sproglig kvalitet I elektroniske blanketter

Hanne-Pernille Stax
HPS@DST.DK

Temaer

Sproglig kvalitet i surveys

- **Hvad skal vi teste?**
 - Hvordan afgrænser vi det ”sprog” der skal kvalitetstestes - i forskellige modes?
- **Hvordan skal vi teste?**
 - Hvordan tester vi sproglig kvalitet i elektroniske blanketter?

Hvad skal vi teste?

Det sproglige input til respondenterne?

- **Standardiseret interview**
 - Spørgeskemateksten?
 - Det intervieweren siger?
 - Det der bliver sagt fra spørgsmål til svar?

S: Spørgsmål - oplæst som tekst

? : Snak

R: Svar - der matcher svarmulighed

Hvad skal vi teste?

Det sproglige input til respondenterne?

- **Post-spørgeskema**
 - Spørgeskemateksten?
 - Det respondenterne faktisk læser?
 - Hvad? Hvordan? I hvilken rækkefølge?
 - God tekst - der ikke læses?
 - God til både læsning og skimning?
 - God både før og under opgave?
 - Respondenterne har frit slag...

Hvad skal vi teste?

Det sproglige input til respondenterne?

- **Elektronisk blanket/spørgeskema**
 - Spørgeskemateksten?
 - Det respondenterne faktisk læser/ opdager?
 - Hvad? Hvordan? I hvilken rækkefølge?
 - Vi har lidt kontrol mht. rækkefølge af tekstelementer og spørgsmål - men..

Lidt om rækkefølge

Struktur på vejledning

- Vejledning *før* opgave
- Kronologisk - i handlingspunkter
- Som opskrift

1. Vælg først x
2. Angiv så y
3. Ret evt. z
4. ...

Lidt om rækkefølge

Strukturer på vejledning

- Vejledning fungerer fint *før* opgave
- Men - respondenterne går direkte til opgave + læser vejledning "bagfra"...
- Lokal vejledning? + Struktur?:

- **Regnskabsår:** Gør x og y
- **Lønudgifter:** Gør z og p
- **Udgået:** Gør f og q
- ...

Hvad er sproglig kvalitet?

- Korrekt?
- Funktionelt?
- Kvalitet af TEKST
- Forståelighed af TEKST?
- Forståelighed af det input som respondenterne hører/læser/ser?
- Matcher skemaets definitioner og opfølgelsesmåder eksisterende records?
- Funktion/brug af det input som respondenterne hører/læser ser

Hvordan tester vi?

1. Etnografisk ramme
2. Observation af besvarelse
3. Tænke-højt protokol
4. Probes
5. Debriefing

Hvordan tester vi?

1. Etnografisk ramme

- Indledende interview om forventninger
- og om hvordan respondenter plejer at udfylde skemaer.
- Giver info. om "normal" brug
- Fastholder respondent i "egen" rolle

Hvordan tester vi?

2. Observation af besvarelse

- Gør som du plejer.
- Uden hjælp/forklaring undervejs.
- Spørg evt. hvad respondenter ville gøre hvis tester ikke var der.
- Optagelse eller noter.

Hvordan tester vi?

3. Tænke-højt protokol

- Forklar at alle overvejelser og indfald er væsentlige.
- Få evt. to personer til at samarbejde – og diskutere undervejs.
- Spørg evt. til hvad respondenter tænker – når der er ophold undervejs.
- Optagelse eller noter.

Hvordan tester vi?

3. Tænke-højt protokol

Fordele:

- Respondenten sætter selv dagsorden.
- Mulighed for fokus på ikke forventede problemer.

Ulemper:

- Forstyrrer svarproces at skulle tale undervejs.
- Kan motivere til "unormalt" høj tankeaktivitet 😊
- Ikke systematisk belysning af issues.

Hvordan tester vi?

4. Probes – spørgsmål / reformulering

- Løbende
 - Spørg mens der besvares
- Retrospektive
 - Spørg bagefter
- Lokalt motiverede
 - Spørg til det der sker eller er sket
 - + evt. oversete funktionaliteter
- Forberedte
 - Spørg til forventede problemkilder

Hvordan tester vi?

Probes - løbende

Fordele: Korttidshukommelse

Ulemper: Forstyrrer svarproces at der bringes fokus på X før respondenter behandler Y

Probes – retrospektive

Fordele: Autentisk - uforstyrret svarproces

Ulemper: Hukommelse + effekt af efterfølgende læring på oplevelse af tidlige problemer.

Hvordan tester vi?

Probes – lokalt motiverede

Fordele: Respondentperspektiv.

Ulemper: Ikke systematisk belysning af kendte problemer.

Probes – forberedte

Fordele: Systematisk fokus på kendte problemer.

Ulemper: Testerperspektiv – risiko for at respondentperspektiv overdøves.

Hvordan tester vi?

5. Debriefing

- Opfølgende interview om oplevelse, vurdering og input til forbedringer.

17

Hvordan tester vi?

Fordeling afhænger af testforløb...

- Etnografisk ramme
- Observation af besvarelse
- Tænke-højt protokol
- Probes
- Debriefing

18



Tak

HPS@DST.DK