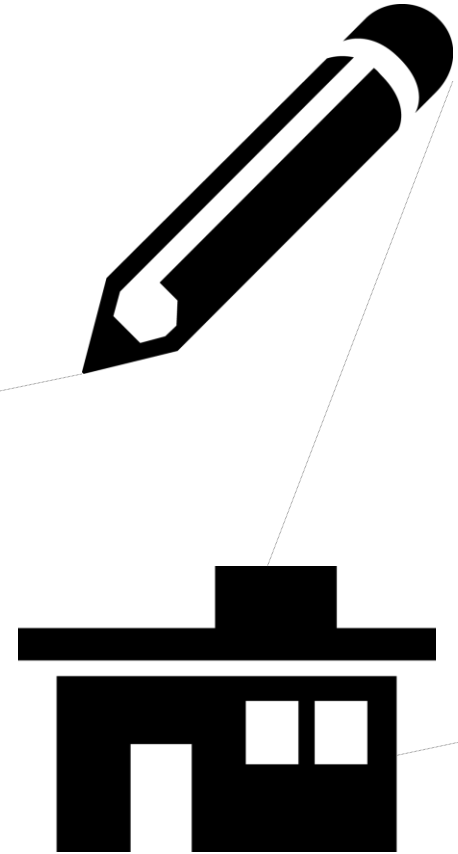
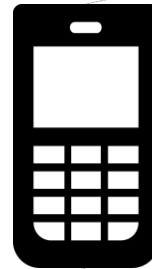


Test af piktogrammer

AL2bolig og
Boligkontoret
Danmark

Rapport

September 2013



INDHOLD	SIDE
Baggrund og formål	3
Fremgangsmåde og metode	4
Konklusion	6
Brug af skriftlig information fra boligorganisationen	9
Test af piktogrammer	11
Vurdering af piktogrammernes funktion	33
Kort om informanternes karakteristika	38

Baggrund og formål

- AL2bolig og Boligkontoret Danmark ønsker at sætte gang i udviklingen af en ideografisk varslingsprocedure, som vil styrke kommunikationen og effektiviteten under byggesager i den almene sektor.
- Konkret skal der udvikles en række piktogrammer, som illustrerer de forskellige aspekter af byggesagen, der involverer handling fra beboeren, eller hvor beboeren skal informeres.
- Den ideografiske varslingsprocedure skal fungere som et supplement til den skriftlige information, og være en ekstra støtte til personer, som ikke kan eller har svært ved at læse dansk. Det gælder personer med anden etnisk herkomst, som ikke læser dansk, og det gælder personer med dansk herkomst, som har svage læseegenskaber o.l. Dette stiller særlige krav til testen, da det er nødvendigt, at den gennemføres blandt personer, som tilhører disse grupper.
- For at sikre, at piktogrammernes budskaber opfattes så klart og tydeligt som muligt og af så mange som muligt, har Al2Bolig og Boligkontoret Danmark bedt Epinion teste piktogrammerne blandt et udvalg af beboere med både dansk og anden etnisk oprindelse.

Fremgangsmåde og metode

- For at afdække et relativt bredt udvalg af beboere, og eventuelle forskelle i opfattelsen af piktogrammerne blandt beboere med forskellig etnisk oprindelse er etniske danskere samt fem øvrige sproggrupper inddraget i testen. Etniske danskere udgør den største etniske beboergruppe, mens de fem øvrige udvalgte sproggrupper anses for at være de mest repræsentative i boligområderne.

- For at opnå en valid test af piktogrammerne både på tværs og inden for de enkelte sproggrupper, var det målet at sikre en bred spredning med ca. fem interview inden for hver sproggruppe. De etnisk danske beboere er samtidig opprioriteret en smule, da de som nævnt udgør den største etniske beboergruppe.

- Der er således tale om et solidt datagrundlag, hvor der er gennemført i alt 33 kvalitative interview fordelt på følgende grupper:
 - Ti interview med etnisk danske beboere – fem i Jylland og fem på Sjælland
 - Fem interview med beboere med arabisk baggrund
 - Fem interview med beboere med iransk/afghansk baggrund
 - Fem interview med beboere med tyrkisk baggrund
 - Fire interview med beboere med somalisk baggrund
 - Fire interview med beboere med vietnamesisk eller kinesisk baggrund.

- Hvert interview har haft en varighed på ca. 30-40 minutter. Interviewene er gennemført i uge 34 og 35 2013.

Fremgangsmåde og metode (fortsat)

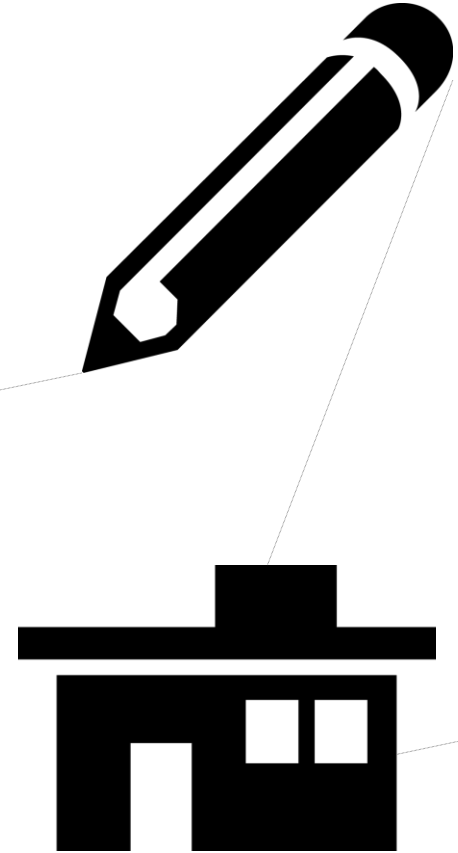
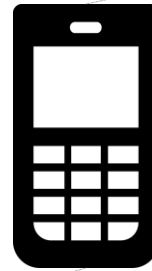
- Alle interview er gennemført på baggrund af en struktureret interviewguide, og i alle interview er informanten blevet præsenteret for flere forskellige piktogrammer og breve med piktogrammer i. Interviewene har således alle behandlet følgende temaer:
 - Introduktion og gensidig præsentation
 - Generelt om skriftlig kommunikation fra boligorganisationen: Hvordan opfattes og anvendes informationen?
 - Test af piktogrammer og breve: Først er informanten blevet præsenteret for piktogrammerne ét for ét, derefter i sammenhæng og til sidst i et brev. Afslutningsvis er informanten blevet spurgt ind til, hvordan piktogrammerne evt. kan forbedres, så budskabet er lettere at forstå
 - Opsamling på brugen af piktogrammer: Hvad synes informanten om at anvende piktogrammer i den skriftlige kommunikation?

- Der er testet i alt 10 piktogrammer, som på forskelligvis indgik i 7 breve udarbejdet af AL2bolig og Boligkontoret Danmark (1-4 piktogrammer i hvert brev). Nogle af piktogrammerne forekommer i flere af brevene, mens andre kun forekommer én gang. Derfor er det også varierende, hvor mange gange hvert piktogram er testet alt i alt.

- Alle interview er dokumenteret ved lydoptagelse og transskription.

Konklusion

I dette afsnit findes en samlet konklusion på analysen og de deraf afledte anbefalinger.



Konklusion

- Stort set alle informanterne læser eller får hjælp til at læse skriftlig information fra deres boligorganisation. Det er kun personer med anden etnisk baggrund end dansk, som får hjælp til at læse informationen og i så fald oftest af familiemedlemmer. Nogle får hjælp til enkelte ord, mens andre får hjælp til det hele.
- Flertallet af informanterne mener, at piktogrammer vil være et positivt supplement til den skriftlige information, da de hjælper til forståelsen, fanger opmærksomheden og gør brevene mere overskuelige.
- Piktogrammerne kan dog ikke stå alene. Et billede er således ikke tilstrækkeligt til i sig selv at formidle de testede budskaber.
- Der er dog også en mindre gruppe af informanter, som ikke bryder sig om brugen af piktogrammer. Det skal dog understreges, at der er tale om et mindretal. Disse deler sig i to grupper: En gruppe, som læser dansk rigtig godt, og som oplever, at brugen af piktogrammer er at tale ned til dem. Og en gruppe, som slet ikke eller meget dårligt læser dansk, og hvor piktogrammer ikke er tilstrækkeligt til at sikre forståelsen uden en bedre tekstforståelse.
- Piktogrammerne er således et positivt supplement til skriftlig information til personer som minimum kan læse og forstå lidt dansk. Det er dog vigtigt, at det samme piktogram ikke anvendes til formidling af forskellige budskaber, og der må ikke være for mange piktogrammer i samme brev, da det ifølge informanterne vil virke forvirrende.

Konklusion (fortsat)

- Generelt forstår de fleste informanter det overordnede budskab eller tendenser i budskabet i de fleste piktogrammer, men detaljerne skal de læse i teksten.
- Det er af afgørende betydning for forståelsen af piktogrammernes budskaber, at informanterne forstår alle enkeltdelene i piktogrammerne. En fejlfortolkning af et delelement i et piktogram kan hurtigt afspore hele budskabsforståelsen. Det gælder eksempelvis, når streger, der skal signalere støj, opfattes som fugle eller et øre opfattes som et spørgsmålstegn. Det samme er gældende for brugen af farver og eksisterende symboler (fx en skrå streg over piktogrammet som af alle opfattes som noget, der er forbudt eller ikke til stede).
- De piktogrammer som på tværs af informanter lettest forstås, er piktogrammerne omhandlende flytning, aflevering af nøgle og afbrydelse af vandet, mens piktogrammet omhandlende indboforsikring er sværest for informanterne at forstå.
- Der er ingen gennemgående systematiske forskelle på, hvordan piktogrammerne og delelementerne i piktogrammerne bliver opfattet mellem informanter i Jylland i forhold til Sjælland, og der findes kun enkeltstående forskelle mellem de forskellige etniske grupper. Analysen indikerer således, at piktogrammerne forstås nogenlunde på samme præmisser på tværs af geografiske og etniske forskelle.

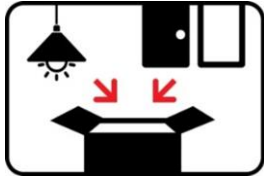
Konklusion (fortsat)

Helt kort oprids fra analysen af de enkelte piktogrammer



Genhusning: Boligen skal renoveres, og beboeren skal derfor genhuses

- Generel opfattelse: Informanterne har forholdsvis divergerende opfattelser af piktogrammets budskab. Tre tendenser kan spores: Ca. en tredjedel af informanterne nævner renovering og/eller flytning, mens en anden tredjedel fokuserer på en renovering med energi- og miljøvenlige forbedringer pga. den grønne farve. Den sidste tredjedel har svært ved at danne sig en meningsfuld opfattelse eller har en opfattelse, som ikke deles med andre informanter.
- Forbedringsmuligheder: Mere fokus på renoveringsaspektet og mere neutrale farver.



Flytning af indbo: Flytning af indbo til opbevaring

- Generel opfattelse: Flertallet af informanterne har en opfattelse af, at noget skal pakkes ned. Et par stykker kobler endvidere nedpakningen med renovering og/eller flytning. Der findes dog samtidig nogle ret anderledes opfattelser af budskabet, samt usikkerhed omkring nogle af elementerne blandt enkelte informanter.
- Forbedringsmuligheder: Mere tydelige elementer samt illustration af brugsgenstande som fx køkkengrej og bøger.



Udfyld blanket: Besked til boligselskabet skal gives via blanket

- De fleste informanter ser papir og kuglepenn, men på trods af det findes der forskellige budskabsopfattelser. To tendenser dominerer: Omkring trejerdele af informanterne har den opfattelse, at der skal udføres en handling, som responderer på det, brevet informerer om. Ca. en femtedel af informanterne deler ikke dette handlingsorienterede fokus, men tror i stedet, at piktogrammet illustrerer, at brevet er en meddelelse / skrivelse som indeholder information. Derudover findes også en mindre gruppe, som ikke deler de fremhævede opfattelser.
- Forbedringsmuligheder: Ændre fyldepennen til et mere universelt genkendeligt skriveredskab.

Konklusion (fortsat)

Helt kort oprids fra analysen af de enkelte piktogrammer



Indboforsikring: Ved skade på indbo under renovering, er det beboerens egen indboforsikring, der dækker

- Generel opfattelse: Informanterne forbinder ikke piktogrammet med indboforsikring. Heller ikke efter, at det er set i en kontekst. Informanterne har generelt svært ved at komme med et bud på, hvad piktogrammets budskab er. Den gruppe (ca. en fjerdedel) der kommer tættest på fremhæver, at paraplyen signalerer sikkerhed og beskyttelse.
- Forbedringsmuligheder: Illustration af noget, der går i stykker, eller tilføjelse af ordene 'husk forsikring' på forskellige sprog.



Afbrydelse af vandet: Der lukkes for det varme vand. Brug af koldt vand, opvaskemaskine og vaskemaskine skal begrænses mest muligt

- Generel opfattelse: Alle informanter ser en vandhane med en streg over, og langt de fleste forbinder piktogrammet med, at der er lukket for vandet, at vandhanen ikke virker, eller at vandhanen ikke må bruges. Kun en enkelt informant deler ikke denne opfattelse.
- Forbedringsmuligheder: Tydeligere markering af fokus på det varme vand og illustration af en indvendig hane (i stedet for en udvendig hane).



Flytning: Flytning/Flytning betalt og hjælp til flytning/Flyttefirmaet tømmer din lejlighed

- Generel opfattelse: Omkring tre fjerdedele af informanterne forbinder piktogrammet med en flytning. Der findes dog forskellige opfattelser af, hvem det er, som flytter: En gruppe mener, at det er professionelle flyttefolk fra et flyttefirma, mens en anden gruppe mener, at det er beboerne selv, venner og/eller familie. En tredje gruppe kommenterer ikke på det. Udover opfattelsen af en flytning findes der også omkring en fjerdedel, som i stedet mener, at piktogrammet illustrerer, at der bliver leveret varer / pakker.
- Forbedringsmuligheder: Tydeliggøre at det er en flyttebil.

Konklusion (fortsat)

Helt kort oprids fra analysen af de enkelte piktogrammer



Gener ved renoveringsarbejdet: Håndværkere skal arbejde foran beboerens lejlighed, og det kan medføre gener

- Generel opfattelse: Omkring to tredjedele af informanterne ser en lastbil og noget larm/støj på piktogrammer, men alligevel opfattes budskabet forskelligt. To tendenser viser sig: Omkring halvdelen opfatter budskabet som om, at der vil være larm, støj og forstyrrelser i boligområdet pga. arbejde, der skal udføres, mens den anden halvdel opfatter det som, at man ikke må dytte, larme, forurene el. lign. i boligområdet. Den sidste tredjedel har enten en opfattelse, som ikke deles med andre eller har svært ved at se, hvad piktogrammet illustrerer.
- Forbedringsmuligheder: Det skal gøres mere tydeligt, at larmen kommer fra arbejde.



Renoveringsarbejde: Håndværkere skal udføre arbejde i nogle af ejendommens lejligheder i weekenden, og det kan medføre gener

- Generel opfattelse: Ca. en tredjedel af informanterne forbinder piktogrammet med støj og larm, men størstedelen har både svært ved at se, hvad piktogrammet forestiller, og hvad budskabet er. Kun enkelte informanter laver en kobling mellem larm/støj og renovering, arbejde eller maskiner. De sidste to tredjedele har generelt svært ved at se, hvad piktogrammet forestiller.
- Forbedringsmuligheder: Elementet til venstre skal tydeliggøres som en maskine, og det skal fremhæves, at det handler om støj i weekenden.



Møde: Beboeren indkaldes til et møde, hvor det aftales, hvordan flytningen skal foregå

- Generel opfattelse: Omkring halvdelen af informanterne forbinder piktogrammet med et møde. En fjerdedel deler til dels denne opfattelse idet de fremhæver at piktogrammet forestiller nogen, der snakker, beslutter eller forhandler noget. Den sidste fjerdedel af informanterne deler ikke de fremhævede opfattelser.
- Forbedringsmuligheder: Tydeliggøre mødesituationen ved inddragelse af flere personer, eller ved at fjerne detaljer fra billedet.

Konklusion (fortsat)

Helt kort oprids fra analysen af de enkelte piktogrammer

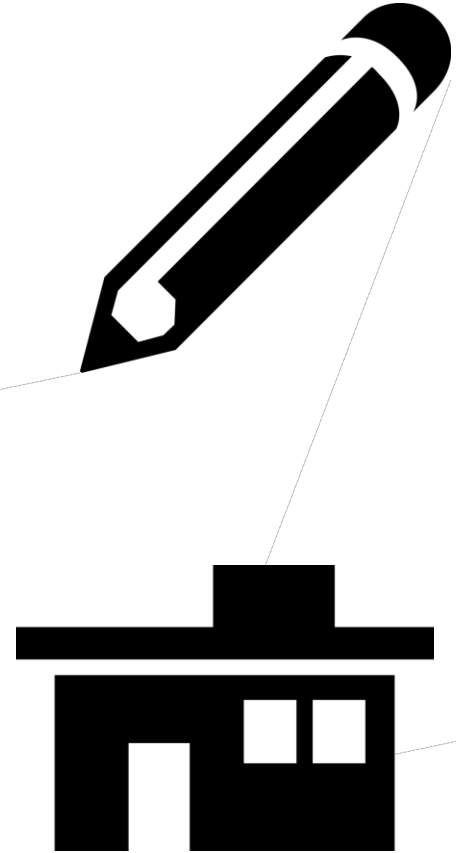
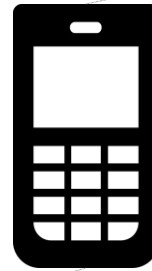


Afl levering af nøgle: Beboeren bedes aflevere nøglen til fraflytningslejligheden på varmemesterkontoret senest dagen før tømningen

- Generel opfattelse: Der er bred enighed blandt informanterne om, at piktogrammet illustrerer et brev og en nøgle og mere end to tredjedele forbinder det med, at lejlighedens nøgle skal *afl leveres*. Den sidste tredjedel af informanterne er i stedet af den opfattelse, at de som beboer *modtager* en nøgle med brevet. Kun én enkelt informant kan slet ikke komme med et bud på, hvad piktogrammet betyder.
- Forbedringsmuligheder: Halvt åben kuvert, hvor nøglen er på vej ned i.

Brug af skriftlig information fra boligorganisationen

I dette afsnit analyseres informanternes generelle forhold til den skriftlige information fra deres boligorganisation.



Informanternes forhold til den skriftlige information fra boligorganisationen

Alle læser, forsøger at læse eller får hjælp til at læse

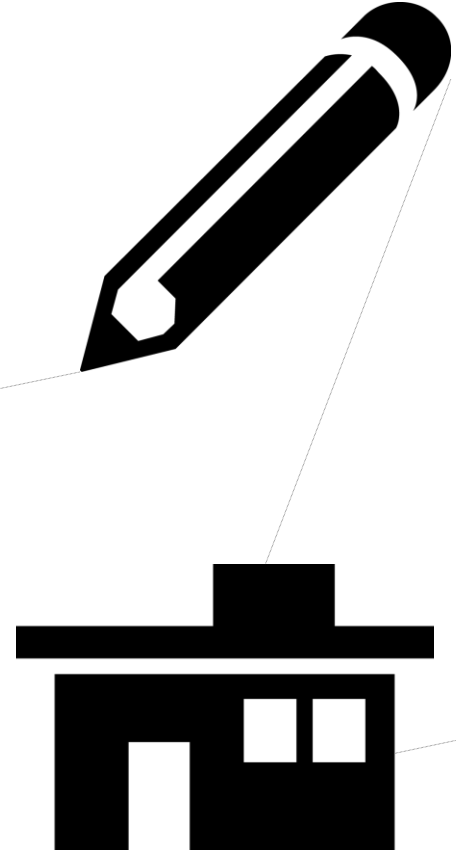
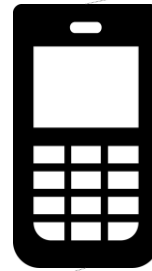
- Langt de fleste informanter fortæller, at de læser, eller forsøger at læse den skriftlige information, der kommer til dem fra deres boligorganisation.
- Enkelte fortæller, at de ikke selv kan læse dansk, men at de altid får hjælp til at læse og/eller forstå informationen.
- Kun én enkelt informant fortæller, at den skriftlige information overhovedet ikke bliver læst, fordi det ikke har nogen interesse for vedkommende.

Informanterne med anden etnisk baggrund end dansk har sværere ved at læse og forstå den skriftlige information

- Informanterne med etnisk dansk baggrund fortæller alle, at de i langt de fleste tilfælde forstår den skriftlige information, og at de generelt ikke har behov for hjælp. Enkelte informanter fremhæver dog, at de enkelte gange har været i tvivl om noget information, men at det ikke har været den sproglige forståelse, men i stedet noget mere teknisk fx en illustration.
- Blandt informanterne med anden etnisk baggrund end dansk findes derimod et flertal, som fortæller, at de *til tider* eller *ofte* har svært ved at forstå den skriftlige information.
- Børnene eller ægtefællen er i disse tilfælde den typiske 'kilde' til hjælp – og dette fungerer, ifølge informanterne, upåklageligt i langt de fleste tilfælde.
- Der er umiddelbart stor variation i informanternes sprog- og læsefærdigheder, og dermed også i deres behov for hjælp. Nogle får hjælp til enkelte ord, og andre skal have hjælp til det hele. Blandt de informanter som godt kan læse lidt dansk bliver det fremhævet, at det især er fagbegreber, som er svære at forstå. Eksempler fra de testede breve er: *Afmontere* og *facadebeklædning*. På anden vis bliver det også fremhævet, at det er nemmere at forstå information, der omhandler informanten selv end information fra fx et bestyrelsesmøde.

Test af piktogrammer

I dette afsnit beskrives resultatet af testen af piktogrammerne ét for ét.



Analysens fremgangsmåde

- Dette afsnit indeholder resultaterne fra analysen af hvert piktogram.
- Piktogrammerne behandles i dette afsnit hver for sig.
- Overskrifterne på hvert slide henviser til henholdsvis piktogrammets *overordnede titel* og det *testede budskab*, dvs. budskabet i testbrevet, som piktogrammet er blevet testet op i mod.
- For hvert piktogram afrapporteres analysen med følgende temaer:
 - Generel opfattelse af piktogrammets budskab
 - Særlige detaljer ved det specifikke piktogram, som har betydning for budskabsforståelsen
 - Forbedringsmuligheder – informanternes egne refleksioner over, hvordan man kan øge budskabsforståelsen
 - Sproglige/kulturelle forskelle: eventuelt systematiske forskelle mellem sproggruppernes budskabsforståelse

Genhusning

Testet budskab: Boligen skal renoveres, og beboeren skal derfor genhuses



Informanterne har forholdsvis divergerende opfattelser af piktogrammets budskab - tre tendenser kan spores

- Omkring en tredjedel af informanterne nævner **renovering og/eller flytning**, som noget af det første, når de ser piktogrammet. Informanterne, der har en opfattelse af, at boligen skal renoveres (forbedres eller reparerer), begrundes det typisk med henvisning til farverne og pilen, og at man går fra noget *dårligt* til noget *godt, bedre* eller *nyt*. Flere påpeger endvidere, at de to huse er ens, og at det derfor må være det samme hus, man ser. Informanterne som nævner flytning, har knap så meget fokus på husene, men mere på dem selv eller personer, som bor i husene. Igen henvises der til farverne på husene og pilen, der indikerer, hvilken 'vej' man skal, og at personerne skal over i et bedre hus. Enkelte informanter kobler de to begreber og har den specifikke opfattelse, at boligen skal renoveres, og at man derfor skal flytte.
- Endnu en tredjedel har også i udgangspunktet fokus på renovering, forbedringer mm.; Men fordi den grønne farve for dem signalerer *økologi, energi* og/eller *miljø*, så opfattes den forestående renovering som en, der har **energi – og miljøvenlige forbedringer** som formål, eller at beboernes adfærd bliver mere energibesparende. I de fleste af disse tilfælde bliver flytning eller genhusning ikke omtalt.
- Den sidste tredjedel af informanterne har **svært ved at danne sig en meningsfuld opfattelse** af piktogrammet, og kommer ikke rigtig med konkrete bud eller forslag. Det sker ofte med henvisning til, at de '*ikke forstår*', eller at billedet '*ikke siger noget i sig selv*'. Eller at de har en **opfattelse af piktogrammet, som ikke deles med andre**. Én informant forbinder fx piktogrammet med brand og sikkerhed med henvisning til, at rød er *information om farer*, og grøn er *information om sikkerhed*, mens en anden fremhæver, at det måske betyder, at der skal laves *rækkehuse i forskellige farver*.

Genhusning (fortsat)

Særlige detaljer

Farvernes symbolske betydning

- Rød: Negativt, stop, advarsel, faresignaler, dårligt, forbudt
- Grøn: Positivt, kø, økologisk, energi, miljøvenligt, ok, godt, nyt
- Der er tendens til, at informanternes opfattelse af farverne betinger dem i deres forståelse af piktogrammet.
- Det gælder især de informanter, der fokuserer på den grønne farve som symbol for energi/miljø/ økologi, som ofte bliver lidt 'fastlåst' i deres opfattelse, og de fleste har, som før nævnt, svært ved at sætte det i forbindelse med flytning og genhusning.
- Ordet 'genhusning' er generelt ikke et ord som informanterne hæfter sig ved eller bruger aktivt.

Forbedringsmuligheder

Mere fokus på renoveringsaspektet

- For flere af de informanter, der udelukkende opfatter billedet som en flytning, gælder der, at de godt kunne tænke sig noget på billedet (eller på et andet billede) som symboliserer renovering. Det kan fx være værktøj eller en mand, der arbejder.
- Forslagene fremføres dog ofte med en bevidsthed om, at der ikke skal være alt for mange illustrationer i et enkelt piktogram. Denne bevidsthed er gennemgående i informanternes forbedringsforslag på tværs af piktogrammerne.

Mere neutrale farver

- Flere af informanterne, der fokuserer meget på, at den grønne farve symboliserer energi/miljø, foreslår, at husene evt. skal have mere neutrale farver. Fx sort eller grå.

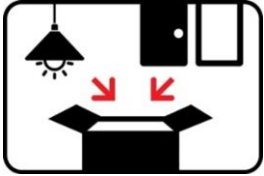
Sproglige/kulturelle forskelle

- Der er ingen umiddelbare forskelle at spore på tværs af de interviewede sproggrupper.



Flytning af indbo

Testet budskab: Flytning af indbo til opbevaring



Flertallet af informanterne har en opfattelse af, at **noget skal pakkes ned**

- Et klart flertal af informanterne fremhæver som det første, når de ser piktogrammet, at **der er noget, som skal pakkes ned**. Informanterne udtrykker det naturligvis lidt forskelligt, fx siger én "jeg tror, at man skal samle sit 'grej' heri" og en anden "ting skal pakkes ned. Der er en pakke, og lyset og skabet skal derned i". Men overordnet set deler mere end halvdelen af informanterne denne opfattelse, og det sker ofte med henvisning til, at pilene viser retningen.
- Flertallet er altså enige om, at der er en *kasse* eller en *pakke*, og at handlingen som ønskes er, at tingene skal herved i. De fleste ser endvidere de øvrige elementer på billedet som en lampe, et skab/køleskab og et spejl; Men der er også enkelte informanter, som ikke umiddelbart har et bud på, hvad det forestiller: "Noget skal ned i pakken, men jeg ved ikke hvad det er". Eller som ser elementerne i højre side af piktogrammet som døre og/eller vinduer, og derfor har svært at forestille sig, at de skal ned i kassen. Der eksisterer således en **usikkerhed omkring nogle af elementerne** i piktogrammet blandt enkelte informanter.
- Blandt den gruppe af informanter, som deler ovenstående opfattelse, er der **et par stykker, som kobler dét, at noget skal pakkes ned med reovering og flytning**. Deres svar bærer dog ofte præg af en vis forforståelse. Typisk fordi de lige forinden har talt om flytning eller reovering i forbindelse med et af de andre breve/piktogrammer, og i situationen henvises der tilbage hertil.
- Blandt gruppen af informanter, som ikke deler flertallets opfattelse, **findes der nogle ret anderledes – men også lidt usikre opfattelser af budskabet**. To informanter har opfattelsen af, at piktogrammet viser noget omkring *affald*, eller noget som skal *smides væk*. Begge er dog usikre omkring deres opfattelse, og har svært ved at begrunde denne. Derudover findes der en enkelt informant, som har en opfattelse af, at *alle el-apparater skal samles, så de kan slukkes på én gang*. Informanten begrunder dette med, at køleskabet og lampen, får tankerne hen på strøm.

Flytning af indbo (fortsat)

Særlige detaljer

Pilene understøtter piktogrammets budskab

- De to pile i piktogrammet fungerer – for mere end halvdelen af informanterne – som forholdsvis tydelige indikatorer for, at elementerne skal ned i kassen.
- Som før fremhævet, så begrundes informanterne det ofte med, at pilene viser retningen, og dermed understøtter de også den handling, som ligger i piktogrammets budskab.
- Dog er der ikke noget, som tyder på, at pilenes røde farve symboliserer noget bestemt her idet ingen af informanterne aktivt nævner eller fremhæver den.

Forbedringsmuligheder

Mere tydelige elementer

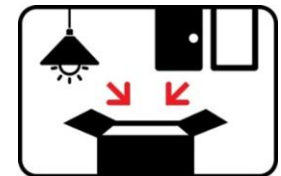
- Som fremhævet findes der blandt enkelte informanter usikkerhed omkring nogle af de illustrerede elementer i piktogrammet – særligt illustrationerne i øverste højre hjørne. Flere informanter foreslår derfor en mere tydelig illustration heraf.

Ikke kun inventar – også ting

- Efter at have set piktogrammet i kontekst (brevet) foreslår en informant, at man i højere grad kunne henlede tankerne til en flytning ved også at illustrere løse ting eller interiør, som fx køkkengrej, bøger eller lignende i stedet for, at det udelukkende er inventar. Eksempelvis kunne der være kopper inde i skabet.

Sproglige/kulturelle forskelle

- Der er ingen umiddelbare forskelle at spore på tværs af de interviewede sproggrupper.



Udfyld blanket

Testet budskab: Besked til boligselskabet skal gives via blanket



Langt de fleste informanter ser papir og kuglepen, men på trods af det findes der forskellige opfattelser af budskabet. To tendenser dominerer

- For omkring tre fjerdedele af informanterne er den umiddelbare reaktion, når de ser piktogrammet, at **der skal udføres en handling, som responderer på det, der informeres om i brevet**. Således fremhæver informanterne typisk, at de skal skrive og svare på noget, underskrive noget, godkende noget, udfylde, melde tilbage på noget eller lignende. Dette gøres typisk med henvisning til kuglepennen og papiret: *"Kuglepennen indikerer, at man skal skrive noget", "kuglepennen er nederst der, hvor man skriver under", "linjerne gør, at det ser ud som om, at man skal skrive noget"*. Nogle informanter ser også den sorte bjælke i bunden af piktogrammet som en *brevsprække* eller *postkasse*.
- Blandt informanterne, der deler ovenstående opfattelse, findes nogle stykker, som er i **tvivl om, hvem der skal udføre handlingen**; Men for de flestes vedkommende bliver det mere tydeligt for dem, at det er brevets modtager, når der spørges ind til, hvad de ville tænke, hvis det kom i et brev fra deres boligorganisation.
- For ca. en femtedel af informanterne er 'handlings-aspektet' ikke i fokus. For denne gruppe illustrerer piktogrammet i stedet, at **brevet er en meddelelse/skrivelse, som indeholder information**. Information, der er vigtig, og som skal læses. En af informanterne nævner, at det fx kunne være information om huslejestigning. Det er svært at indkredse, hvorfor informanterne har denne opfattelse, men noget tyder på, at deres tanker mere kredser om billedet som en illustration af, at boligorganisationen skriver noget til dem.
- En mindre gruppe af informanterne beskriver begge de ovenstående opfattelser i deres udtalelser. De resterende informanter falder uden for de ovenstående tendenser ved enten at have opfattelsen af, at der skal *stemmes om noget*, eller at *eventuelle spørgsmål kan sendes til boligforeningen*.

Udfyld blanket (fortsat)

Særlige detaljer

Usikkerhed om den sorte bjælke

- Flertallet er, som førnævnt, enige om, at piktogrammet illustrerer en pen/kuglepen og et stykke papir. Den sorte bjælke nederst i piktogrammet er derimod ikke ligeså tydelig.
- Nogle informanter fremhæver det som en postkasse, en brevsprække eller en brevåbning, mens andre fremhæver det som et bord, eller som en understregning af at dette er vigtigt. Flere informanter påpeger endvidere, at de ikke kan se, hvad det er.

Forbedringsmuligheder

Ændre fyldepenen til et mere universelt genkendeligt skriveredskab

- Blandt nogle af den informanter, der ikke umiddelbart genkender fyldepenen som et skriveredskab (jf. sproglige/kulturelle forskelle) fremhæves det, at denne i højere grad skal illustreres som en blyant eller kuglepen.

Sproglige/kulturelle forskelle

Fyldepenen er ikke genkendelig for alle

- Fire af informanterne i sproggrupperne farsi og arabisk genkender ikke fyldepenen som et skriveredskab. To nævner, at de ser det som et stykke værktøj, fx en *svensknøgle* eller en *skruetrækker*. De resterende nævner, at de er i tvivl om, hvorvidt det er et stykke værktøj eller en blyant.
- Fyldepenen er således ikke umiddelbart et klart symbol i alle sproggrupper.



Indboforsikring

Testet budskab: Ved skade på indbo under renoveringen, er det er det beboerens egen indboforsikring, der dækker



Informanterne forbinder ikke piktogrammet med indboforsikring – heller ikke efter, at det er set i en kontekst

- Informanterne har generelt **svært ved at komme med bud på, hvad piktogrammets budskab er**. Alle informanter kan godt se, at der er illustreret en paraply og et par hænder, men de har svært ved at forstå piktogrammets budskab – og dette fremhæver informanterne ofte selv. Dette resulterer samtidig i en række forskellige opfattelser:
- Omkring en fjerdedel af informanterne fremhæver paraplyens praktiske funktion; **Paraplyen skærmer mod regn**, og man skal huske den, når det er dårligt vejr, fx siger en informant *"Ta' paraplyen med, hvis det er regnvejr"*.
- En anden fjerdedel fremhæver paraplyens mere abstrakte funktion, og nævner eksempelvis, at **paraplyen signalerer sikkerhed og beskyttelse**. Det er disse informanter, som kommer tættest på piktogrammets overordnede budskab om indboforsikring, men ingen af disse nævner selv ordet forsikring.
- De resterende opfattelser er ret varieret. Således opfattes piktogrammet eksempelvis som en **paraplyorganisation**, at vi skal **spare på vandet** eller, én der **tager ud på rejse**.
- Efter at informanterne har set piktogrammet i en kontekst (brevet), og efter at de har fået kendskab til det overordnede budskab fremhæver mere end halvdelen, at de stadig har svært ved at se forbindelsen mellem en illustration af en paraply og et par hænder og indboforsikring.

Indboforsikring (fortsat)

Særlige detaljer

Hændernes betydning er *især* svær for informanterne

- Som det fremgår på forrige slide, kan nogle informanter godt gætte og efterfølgende se, at paraplyen symboliserer en form for beskyttelse eller sikkerhed.
- Men det fremhæves samtidig, at de – også efter at have fået kendskab til budskabet – har svært ved at se, hvad hænderne skal symbolisere.
- En enkelt informant påpeger i forlængelse heraf, at størrelsesforholdet mellem hænderne og paraplyen er forkert, og at det eventuelt er med til at skabe forvirring.

Forbedringsmuligheder

Illustration af noget, som går i stykker

- En af informanterne foreslår, at man i stedet laver en illustration af noget, der falder ned og går itu. Informanten mener, at dette i højere grad vil vise, at man skal sørge for at have en forsikring, som dækker, hvis noget går galt under flytningen.

Skriv 'husk forsikring' på 4-5 forskellige sprog i et billede

- En informant nævner, lige som flere af de andre, at det er svært at illustrere forsikring. I stedet kommer personen med et forslag om, at man i et piktogram skriver 'husk forsikring' på fire eller fem forskellige sprog, så man helt kort skitserer budskabet med ord.

Sproglige/kulturelle forskelle

- Der er ingen umiddelbare forskelle at spore på tværs af de interviewede sproggrupper.



Afbrydelse af vandet

Testet budskab: Der lukkes for det varme vand. Brug af koldt vand, opvaskemaskine og vaskemaskine skal begrænses mest muligt



Langt de fleste informanter forbinder piktogrammet med, at der er lukket for vandet, at vandhanen ikke virker, eller at vandhanen ikke må bruges

- Alle informanter ser en vandhane med en streg over, og der er en tydelig tendens til, at piktogrammet i et eller andet omfang opfattes som, at **der enten er lukket for vandet, at vandhanen ikke virker, eller at vandhanen ikke må bruges**. Informanternes opfattelse fremføres med henvisning til, at den røde streg enten betyder *forbudt, noget man ikke må*, eller at *der er noget galt med vandhanen*. Nogle informanter fremhæver endvidere, at det muligvis er fordi, at vandhanen er utæt eller skal repareres, mens nogle få (endnu engang) har tankerne på miljø/energi, og fremhæver, at det nok er fordi, vi skal *spare på vandet*. Flertallet af informanterne kommenterer dog ikke på, hvorfor der ikke er vand.
- **Kun en enkelt informant deler ikke den ovenstående opfattelse**. Personen fremhæver i sin beskrivelse, at boligen muligvis skal renoveres, og at vandhanen derfor ikke længere findes. Det tyder på, at informanten forinden har snakket renovering, og at tankerne derfor stadig er herpå.
- Efter at informanterne har set piktogrammet i en kontekst (brevet) og har fået kendskab til det overordnede budskab er der flere, som på egen hånd roser billedet og fremhæver det som et *enkelt og glimrende* billede, med et *klart budskab*. Samtidig er der også en del, der påpeger det som en mangel, at det ikke fremgår tydeligt, at det er det *varme vand*, der lukkes for: *"Jeg troede, at det repræsenterede alle former for vand"*, og at pointen med opvaskemaskine/vaskemaskine slet ikke illustreres.

Afbrydelse af vandet (fortsat)

Særlige detaljer

Piktogrammet er genkendeligt

- Tre af informanterne nævner, at de har set piktogrammet før eller noget der ligner. Én fremhæver fx, at det findes i fly eller tog, hvor man ikke må drikke af vandhanen.

Den røde streg som symbol

- Den røde streg over vandhanen fungerer som symbol på noget man ikke må, eller at der er noget galt. Den røde farve har således igen en signalværdi.
- For nogen er det dog ikke helt tydeligt, hvad den røde streg præcist skal illustrere. En informant påpeger fx, at det forvirrer, at linjen ikke er over hanen.

Forbedringsmuligheder

Tydligere markering af, at det handler om det varme vand

- Flere af informanterne fremhæver specifikt, at man på en tydeligere måde burde illustrere, at det er det varme vand, som afbrydes. Fx ved at gøre en del af eller hele vandhanen rød, eller illustrere noget varm damp.

Illustration af indvendig hane i stedet for udvendig

- En af informanterne påpeger, at vandhanen i piktogrammet forbindes med en vandhane, som sidder udvendig – og ikke indvendig. For at mindske forvirring foreslås det, at man i stedet illustrerer en indvendig hane, fx i forbindelse med en håndvask.

Sproglige/kulturelle forskelle

- Der er ingen umiddelbare forskelle at spore på tværs af de interviewede sproggrupper.



Flytning

Testet budskab: Flytning/flytning betalt og hjælp til flytning/flyttefirmaet tømmer din lejlighed



Omkring tre fjerdedele af informanterne forbinder piktogrammet med en flytning

- Langt de fleste informanter nævner som noget af det første, når de ser piktogrammet, at det er **noget der flytter, eller noget der flyttes**. Det sker typisk med henvisning til, at de ser en lastbil eller en flyttebil og to mænd, der er i gang med at læsse kasser på eller af bilen, og flere uddyber endvidere, at det er tydeligt, de to mænd hjælper hinanden med flytningen. Mange af disse informanter nævner en decideret flytning med det samme, mens andre lige skal bruge lidt tid til at beskrive billedet inden de beslutter sig for, at det illustrerer en flytning.
- På trods af, at flertallet af informanterne er fælles om ovenstående opfattelse findes der lidt **forskellige opfattelser af, hvem det er, som flytter**. Flertallet deler sig her i tre dele: En gruppe informanter mener, at det er **professionelle flyttefolk fra et flyttefirma**, som er afbilledet på piktogrammet og som hjælper til med flytningen. Begrundelsen herfor er enten, at de to mænd på billedet fremstår ens, at det ser organiseret og professionelt ud, bl.a. på grund af lastbilen, eller at hvis man som beboer selv skulle flytte, kunne gøre det anderledes, fx med en mindre bil. En informant udtaler fx. *"Det virker professionelt for normalt ville jeg leje en mindre bil, og få min søn til at køre os frem og tilbage"*. En anden – og lidt mindre gruppe – beskriver det som **beboerne selv, venner og/eller familie**, der hjælper hinanden med flytningen. Begrundelserne herfor er ikke så tydelige, men der bliver til dels henvist til, at det på billedet er tydeligt, at de to mænd hjælpes ad. Afslutningsvis er der også en gruppe informanter, som ikke rigtig kommenterer på, hvem det er, der flytter.
- Der findes også **en mindre gruppe af informanter, som deler en anden opfattelse** af piktogrammet. Denne gruppe ser ikke en flytning, men i stedet at der bliver leveret varer/pakker. Disse informanter ser også en lastbil, to mænd og nogle kasser, men forbinder det altså i stedet med transport og levering af pakker. En informant nævner fx levering af køleskab eller ovn, og en anden ser billedet som en besked på, at 'din pakke er kommet'.

Flytning (fortsat)

Særlige detaljer

Forforståelse, som influerer opfattelsen af piktogrammet

- Det fremgår relativt klart, at flere informanter har en vis forforståelse, som de bygger deres svar på. Denne forforståelse stammer enten fra nogle af de foregående piktogrammer eller breve, eller fra deres eget liv, hvor de har været igennem eller står overfor flytning/genhusning.

Billedet fremstår tydeligt

- Flere informanter fremhæver selv, efter at have set piktogrammet i en kontekst, at billedets budskab fremstår ret tydeligt.

Forbedringsmuligheder

Tydeliggøre at det er en flyttebil

- Flere informanter – især dem som ikke nævnte flytning – fremhæver, at det skal gøres mere tydeligt, at det er en flyttebil. Fx med et logo af en art eller med illustration af indbo (og ikke kun kasser).
- En informant foreslår også, at flyttebilen skal være lukket, og illustreres bagfra, så man kan se ind i bilen (i stedet for, at det er en lastbil med åbent lad).

Sproglige/kulturelle forskelle

- Der er ingen umiddelbare forskelle at spore på tværs af de interviewede sproggrupper.



Gener ved renoveringsarbejde

Testet budskab: Håndværkerne skal arbejde foran beboerens lejlighed, og det kan medføre gener



Omkring to tredjedele af informanterne ser en lastbil og noget larm/støj på piktogrammet, men budskabet opfattes forskelligt – to tendenser viser sig

- Ca. to tredjedele af informanterne fortæller, at **piktogrammet viser en lastbil, der larmer og et øre**. Langt de fleste gør dette med henvisning til de elementer, som de ser på billedet, samt de streger, der er rundt omkring lasbilen, der typisk tolkes som støj, dyt, støv mv. På trods af denne enighed om elementerne i piktogrammet opfattes budskabet ikke ens.
- Omkring halvdelen opfatter budskabet som en information om, at der vil være **larm, støj og forstyrrelser i boligområdet på grund af noget arbejde, der skal udføres**. De fleste af disse informanter henviser her til ombygning og renovation, og nogle få fremhæver endvidere, at det nok vil være i en begrænset periode. Den anden halvdel opfatter mere piktogrammet som en information til beboere om, at **man ikke må dytte, larme, forurene eller lignende** i boligområdet. Fx at man ikke må have biler, der larmer meget stående, eller at der ikke må køre lastbiler i området.
- De resterende informanter (ca. en tredjedel) har enten **en opfattelse som ikke deles med andre, eller har svært ved overhovedet at se, hvad piktogrammet illustrerer**. En informant ser eksempelvis lastbilen som et fjernsyn. En anden påpeger, at beboerne skal være forsigtige, fordi der er mad i lastbilen, og noget af det er spildt ud på vejen, så fugle er på vej ned for at spise det (informanten her opfatter øret som et spørgsmålstegn og "støj-stregener" som fugle). En tredje tror, at lastbilen er en skraldebil, som kommer og afhenter boligområdets skrald.

Gener ved renoveringsarbejde (fortsat)

Særlige detaljer

Usikkerhed omkring illustrationen af øret og "støj-stregerne"

- Som fremhævet på forrige slide er der en informant, som ikke ser illustrationen i højre side af piktogrammet som et øre, men som et spørgsmålstegn. Samtidig er der to informanter, som også påpeger, at det kan det kan være svært at se, at det er et øre, og at det ligner lidt et spørgsmålstegn.
- Samtidig er der flere som opfatter "støj-stregerne" som fugle, og nogle enkelte informanter tror også ved første øjekast at det er tre-taller.

Forbedringsmuligheder

Mere tydeligt at larmen kommer fra arbejde

- Flere af de informanter, som ikke har en opfattelse, der er i overensstemmelse med det overordnede budskab, påpeger, at det i højere grad skal tydeliggøres, at larmen på billedet stammer fra arbejde, der udføres i boligområdet.
- Informanterne foreslår bl.a. at der kunne være nogle mænd, som arbejder, eller at det bliver mere tydeligt, at lastbilen er en *arbejdsbil*. En informant foreslår i forlængelse heraf, at det kunne opdeles i to illustrationer: Først nogle mennesker, der arbejder og bagefter noget med larm, støj og et øre.

Sproglige/kulturelle forskelle

- Der er en lille tilbøjelighed til, at de etnisk danske informanter i højere grad har den tiltænkte opfattelse af piktogrammet end de øvrige informanter. Derudover er der ingen forskelle at spore på tværs af de interviewede sproggrupper.



Renoveringsarbejde

Testet budskab: Håndværkere skal udføre arbejde i nogle af ejendommens lejligheder i weekenden, og det kan medføre gener



Omkring hver tredje informant forbinder piktogrammet med støj og larm, men størstedelen har både svært ved at se, hvad piktogrammet forestiller, og hvad budskabet er

- Omkring en tredjedel af informanterne **nævner enten noget med larm, støj eller lyd, når de ser piktogrammet**; Men som det også gjorde sig gældende ved det forrige piktogram 'Gener ved renoveringsarbejde', så er det langt fra alle, der forbinder larmen og støjen med renoveringsarbejde. Faktisk er det **kun nogle enkelte informanter, der laver en kobling til renovering, arbejde eller maskiner**, og det sker uden de helt store begrundelser. De resterende tolker budskabet som, at beboerne i ejendommen ikke må lave høje lyde eller larme.
- De sidste to tredjedele af informanterne har **generelt svært ved at se, hvad illustrationerne i piktogrammet forestiller**. Illustrationen til højre opfattes af langt de fleste som et øre, men der er igen nogle stykker, som opfatter det som et spørgsmålstegn. Illustrationen til venstre har informanterne i særlig grad svært ved, og der kommer mange forskellige bud på, hvad det forestiller bl.a.: *kamera, hat, computer, modem, skib, telefon, kasseapparat og fugle der flyver*. En mindre gruppe af informanterne kan endvidere slet ikke komme med et bud. **Som naturlig forlængelse heraf bliver piktogrammets budskab også tolket vidt forskelligt**, og der er umiddelbart ingen tendenser at spore blandt disse tolkninger.
- Efter at informanterne er blevet præsenteret for piktogrammet i en kontekst, og de har fået kendskab til det overordnede budskab fremhæver mere end halvdelen af informanterne, at: 1) de enten stadig har svært ved at se, hvad billedet forestiller, 2) at billedet er forvirrende, eller at 3) de har svært ved at se forbindelsen og sammenhængen mellem piktogrammet og teksten. Kun nogle få tilkendegiver efterfølgende, at de nu godt kan se den tiltænkte betydning.

Renoveringsarbejde (fortsat)

Særlige detaljer

Stor usikkerhed omkring illustrationen til venstre

- Som det fremgår på forrige slide, har informanterne generelt problemer med illustrationen til venstre i piktogrammet. Faktisk er det kun 2 ud af 14 informanter, som benævner illustrationen med *maskine* eller *rystepudser*.
- Der er således også nogle af informanterne, som selv fremhæver, at de ser støj og larm, som *ikke* ser en maskine – en informant ser fx en computer.

Forbedringsmuligheder

Elementet til venstre skal tydeliggøres som en maskine

- Nogle af de informanter, som ikke opfatter illustrationen til venstre i piktogrammet som en maskine/rystepudser foreslår, at tydeligere denne. Fx ved at tilføje en håndværker på billedet, der arbejder med maskinen, eller vælge en anden og lidt større maskine, som er nemmere at illustrere.

Fremhæve støj i weekenden

- En enkelt informant foreslår, at det i højere grad skal fremgå af billedet, at det handler om, at der vil være støj og larm i weekenden. Fx ved helt kort at skrive weekend eller fredag/lørdag i piktogrammet.

Sproglige/kulturelle forskelle

- Der er ingen umiddelbare forskelle at spore på tværs af de interviewede sproggrupper.



Møde

Testet budskab: Beboeren indkaldes til et møde, hvor det aftales, hvordan flytningen skal foregå



Omkring halvdelen af informanterne forbinder piktogrammet med *et møde* – dog med forskelligt indhold

- Ca. halvdelen af informanterne, opfatter piktogrammets budskab som værende **afholdelse af et møde eller mere konkret et informationsmøde**. Opfattelsen fremføres typisk med henvisning til, at der sidder tre mennesker omkring et bord. Nogle nævner endvidere, at de ser personen i midten som én, der *leder mødet*, en *mellemand* eller en *officiel person* og disse informanter ser også ofte personerne ved siden af som en mand og en kvinde. Andre informanter fremhæver omvendt manden med kasketten som den, der *styrer mødet* og ved, *hvad der skal foregå*, og benævnes fx med *myndighedsperson*, *autoritativ* eller som *varmemester* netop på grund af kasketten. Derudover påpeger en håndfuld informanter, at I'et også understøtter budskabet ved at symbolisere *information*.
- På trods af, at omkring halvdelen af informanterne er enige om, at piktogrammet illustrerer et møde, så er der samtidig **forskellige bud på, hvad mødet handler om**. De fleste fremhæver helt overordnet, at det er *information* eller noget *man skal være opmærksom på*. Mens få kommer med mere konkrete bud på mødets indhold, fx *naboer, som har problemer med hinanden*, eller nogen som *får en advarsel*.
- En mindre gruppe på omkring en fjerdedel deler til en vis grad ovennævnte opfattelse ved på forskellig vis at fremhæve, at **piktogrammet forestiller nogen, der snakker, eller nogen der skal beslutte eller forhandle noget**. Disse informanter er således også inde på, at der foregår noget kommunikation på piktogrammet, men *uden* decideret at benævne det med begrebet møde.
- Den sidste fjerdedel af informanterne deler ingen af de ovenstående opfattelser. Enten kan disse slet ikke komme med et bud på betydningen, eller også kommer de med et bud, som er markant anderledes og ofte enestående. Fx nævner en informant, at det måske er *en skranke, hvor man kan få hjælp*.

Møde (fortsat)

Særlige pointer/detaljer

I'et som symbol – informanterne har ikke samme opfattelse

- For ca. en tredjedel af informanterne er I'et et tydeligt og let genkendeligt symbol for information, og de bruger aktivt denne opfattelse i deres forståelse af piktogrammet.
- De resterende informanter deler ikke denne forståelse. En del kan slet ikke se, at det forestiller et 'I'. Nogen nævner fx, at det er en *mand*, et *barn* eller et *udråbstegn*, mens nogen slet ikke har et bud. Andre kan godt se, at det er et 'I', men kan ikke koble det sammen med deres forståelse af piktogrammet.

Hat og langt hår/slør er forvirrende

- Et par informanter påpeger efter at have set piktogrammet i en kontekst (brevet), at de på grund af hatten og det lange hår eller slør straks kom til at tænke

på en familie (mor, far og barn), og derfor ikke umiddelbart opfattede det som et møde. Fx udtaler en informant *"Det er sjældent man ser en voksen mand med kasket"*.

Forbedringsmuligheder

Tydeliggøre mødesituationen

- De informanter, som især forvirres af hatten på billedet, foreslår, at mødesituationen tydeliggøres. Fx ved at fjerne de fremhævede detaljer (hat og hår/slør), så personer i højere grad ligner voksne mennesker eller ved at inddrage nogle flere personer i billedet.

Sproglige/kulturelle forskelle

Etnisk danske informanter har lidt lettere ved at sætte piktogrammet i forbindelse med et møde

- Der er en tilbøjelighed til, at de etnisk danske informanter har lettere ved, at se, at piktogrammet illustrerer et møde.
- Samtidig er der også tendens til, at de kan genkende I'et og forbinde det med et symbol for information.
- Derudover er der ingen forskelle at spore på tværs af de interviewede sproggrupper.



Aflevering af nøgle

Testet budskab: Beboeren bedes aflevere nøglen til fraflytningslejligheden på varmemesterkontoret senest dagen før tømningen



Bred enighed blandt informanterne om piktogrammets illustrationer, og mere end to tredjedele forbinder det med, at lejlighedens nøgle skal afleveres

- Alle informanter, der præsenteres for piktogrammet, ser et **brev og en nøgle**. Langt de fleste informanter ser samtidig også den sorte bjælke som en postkasse eller brevsprække. Der er således bred enighed omkring piktogrammets illustrationer.
- Når det kommer til informanternes opfattelse af piktogrammets budskab, så er der en tydelig tendens til en opfattelse af, at **nøglen skal i brevet og afleveres eller sendes**. Dette forklares i alle tilfælde med henvisning til piktogrammets ovennævnte illustrationer: Nøgle, brev og postkasse/brevsprække. Ca. to tredjedele af informanterne deler denne opfattelse, og langt de fleste beskriver også budskabet mere specifikt ved at fremhæve, at **det er informanten selv eller beboeren, der skal aflevere/sende sin nøgle til lejligheden**. Langt de fleste informanter kobler dog ikke denne situation med fraflytning (på trods af, at piktogrammet forinden viser en flyttebil). Faktisk sætter de fleste det i forbindelse med, at noget i lejligheden skal repareres, og at håndværkerne eller varmemesteren derfor skal have mulighed for at komme ind.
- Den sidste tredjedel af informanterne er, som førnævnt, enige i piktogrammets illustrationer, men har en lidt anden opfattelse af budskabet. I stedet for, at det er informanten/beboeren, der skal aflevere nøglen, så er opfattelsen blandt disse informanter, at de **modtager en nøgle med brevet**. Begrundelserne for denne opfattelse er forskellige. En informant fremhæver fx, at det kan være, at *låsen er blevet skiftet ud, og de derfor skal have en ny nøgle*, mens en anden nævner, at det kan være *nøglen til den færdigrenoverede lejlighed*.
- Kun en informant kan slet ikke komme med et bud på, hvad piktogrammet betyder.

Aflevering af nøgle (fortsat)

Særlige detaljer

Sort bjælke opfattes i højere grad som postkasse/brevsprække

- Illustrationen af en sort bjælke som symbol for en brevkasse eller postkasse findes også i piktogrammet 'Udfyld blanket/meld flytning'. Noget tyder dog på, at informanterne i højere grad opfatter og tolker symbolet som en postkasse i dette tilfælde.

Generelt positive omkring forbindelsen mellem piktogram og tekst

- Informanterne er generelt positive, når de ser piktogrammet i sammenhæng med teksten. Dette afspejler sig også i, at informanterne ikke kommer med særlig mange forbedringsforslag til dette piktogram.

Forbedringsmuligheder

Halvt åben kuvert

- To informanter foreslår, at kuverten tegnes halvt åben (i stedet for lukket), og at nøglen skal være på vej ned i kuverten. Dette vil ifølge informanterne i højere grad understøtte den handling, der ønskes.

Sproglige/kulturelle forskelle

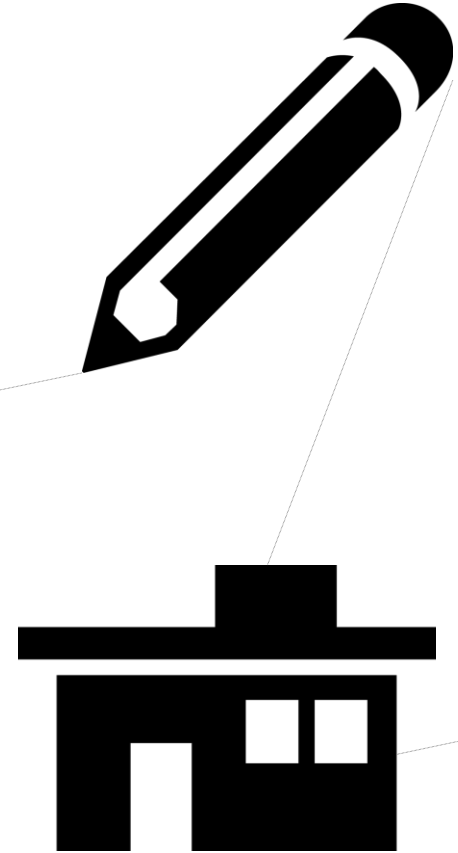
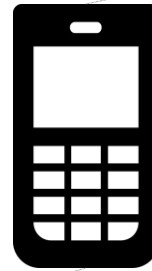
Informanter med opfattelsen af, at en nøgle modtages har anden etnisk baggrund end dansk

- Gruppen af informanter, som har den opfattelse af piktogrammet, at de *modtager* en nøgle i deres postkasse har alle en anden etnisk baggrund end dansk. Derudover er der ingen forskelle at spore på tværs af de interviewede sproggrupper.



Vurdering af piktogrammernes funktion

I dette afsnit beskrives informanternes overordnede vurdering af brugen af piktogrammer i skriftlig information.



Vurdering af piktogrammernes funktion

Ca. 3 ud af 4 informanter er overvejende positive omkring brugen af piktogrammer i skriftlig information – de supplerer teksten og hjælper til forståelsen

- Omkring trefjerdedele af informanterne mener, at **piktogrammerne leverer et positivt supplement** til den skriftlige information. Samtidig er der også enighed om, at billederne ikke kan stå alene, og at det er teksten, som er den primære kilde til information.
- Langt de fleste informanter fremhæver, at **billederne hjælper til forståelsen** af informationen – især for personer, som har svært ved at læse og forstå dansk. Informanterne med dansk etnisk baggrund nævner typisk, at de ikke selv har problemer med at forstå informationerne, men at de tror, at piktogrammerne vil fungere som en hjælpende hånd til gruppen af beboere, som ikke forstår så meget dansk, og som har svært ved at læse. Mange af de informanter som har en anden etnisk baggrund end dansk, og som er forholdsvis gode til dansk deler denne opfattelse, mens dem, som selv fremhæver, at de har svært ved at læse, helt konkret fremhæver, at det ville hjælpe dem, hvis der var piktogrammer i informationsbrevene.
- Flere informanter beskriver selv, hvordan supplementet sker; Det nævnes typisk, at i situationer, hvor man ikke forstår alle ord, så bliver det **nemmere at gætte sig til betydningen, hvis der er tilhørende billeder**. Fx når der er nogle svære ord som genhusning og afmontering i informationen. Eller at billederne kan være med til at **bekræfte de tanker, man har om teksten**.
- Det er således primært i situationer, hvor personen godt selv kan læse noget af informationen, men hvor der måske ikke er 100-procent forståelse, at piktogrammerne leverer et bidrag til forståelse. Personer som slet ikke læser eller forstår dansk, vil ikke på samme måde kunne drage nytte af billederne.

"Har man et billede, så får man en bekræftelse af de tanker, man får, når teksten læses. De er ikke nødvendige, men de ville gøre det nemmere"

"Hvis der er et billede, så kan jeg gætte mig til, om det jeg har læst er rigtig"

"Billederne hjælper rigtig meget. For det kan være, at man kun forstår noget af teksten, men så kan billederne supplere"

Vurdering af piktogrammernes funktion (fortsat)

Informanterne ser også andre positive aspekter i brugen af piktogrammer i skriftlig information

- Udover at piktogrammerne kan fungere som et supplement til teksten og dermed hjælpe på forståelsen mener flere af de positivt stemte informanter også, at:
 - Piktogrammerne kan være med til at **fange læserens opmærksomhed**. Både ved at billederne fanger blikket og skaber nysgerrighed, men også ved at understrege informationens vigtighed.
 - Piktogrammerne kan **hjælpe med at overskue et informationsbrev**. Først og fremmest giver antallet af piktogrammer en pejling af, hvor mange vigtige elementer brevet indeholder. For det andet kan det også være nemmere at finde de faktuelle oplysninger i et brev, når man læser det anden eller tredje gang, netop ved hjælp af billederne.
 - Piktogrammerne giver "liv" i et brev og gør, at det er **mere interessant eller mindre kedeligt at læse**.
- På trods af piktogrammernes positive aspekter bliver det også en del gange påpeget af informanterne (både de positive og negative), at man skal passe på med ikke at *overgøre* brugen af dem. Det skal stadig holdes overskueligt og simpelt. Hvis der kommer for mange billeder, vil det være forvirrende. Samtidig fremhæves det også af flere, at der er en god mulighed for at billederne vil blive mere genkendelige med tiden, men at billederne altid skal anvendes med samme budskab, da det ellers kan skabe signalforvirring.

"Det vil fange folks opmærksomhed på en anden måde, end hvis der ikke var et billede"

"Når jeg finder brevet frem, og lige skal tjekke, hvornår det nu var, at jeg skulle skrive under senest, så behøver jeg ikke at læse hele brevet. Jeg kan hurtigt finde afsnittet ved hjælp af billedet"

"Jeg synes billederne gør brevet mere interessant, og jeg får mere lyst til at læse det"

Vurdering af piktogrammernes funktion (fortsat)

Der findes dog også en mindre gruppe af informanter, som ikke mener, at det er en god idé med piktogrammer i skriftlig information

- Omkring en fjerdedel af informanterne er knap så positive i deres vurdering af piktogrammerne, og giver udtryk for deres holdning ved enten at påpege, at de synes, at **det er en dårlig idé**, eller ved at udtrykke, at **det ikke vil hjælpe dem eller andre i forståelsen af den skriftlige information**.
- Et par af informanterne mener endvidere, at anvendelsen af piktogrammer gør, at **der tales lidt ned til modtagerne**, eller at *det gør modtagerene dummere, end de er*. Denne vurdering kan muligvis skyldes, at informanterne under interviewet bliver bedt om at beskrive piktogrammerne ét for ét. Dette kan for nogen virke meget banalt at skulle svare på og kan i nogle tilfælde anspore til, at informanten føler sig talt ned til.
- Der er altså en mindre gruppe af informanter, som ikke mener, at piktogrammerne har positive funktioner, men som i stedet mener, at de har ingen eller ligefrem negative funktioner. Disse informanter har primært to typer af karakteristika; Enten har de meget svært ved at læse og forstå dansk ellers er de rigtige gode til dansk, og ser således piktogrammerne som en form for stigmatisering fra boligorganisationens side af.
- Et par af de ellers positivt stemte informanter nævner et par situationer, hvor de ikke mener, at det vil være en god idé at bruge piktogrammer; Opsigelser af lejemål eller andre situationer, som kan være ubehagelige for modtagere, og administrative beskeder som fx information om huslejestigninger.

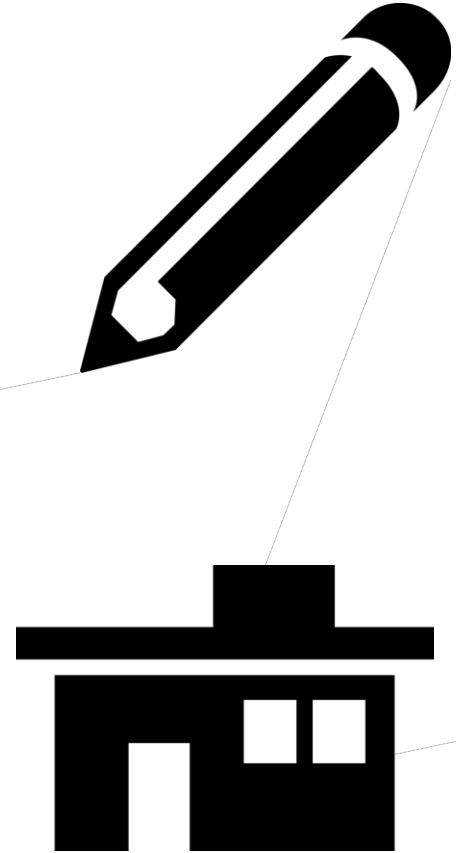
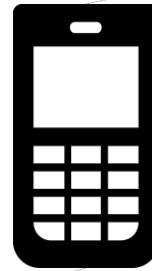
"For min skyld behøver de ikke at sende billeder med. Det virker useriøst."

"Jeg synes personligt ikke, at idéen er helt god. Man skal huske på ikke at gøre folk dummere end de er. Man skulle hellere bruge et nemmere sprog, det ville hjælpe"

"Billederne vil ikke hjælpe mig med forståelsen"

Oversigt over informanterne

Dette afsnit indeholder en skitsering af informanternes køn, alder, etniske baggrund, interviewsprog, uddannelse og beskæftigelse.



Kort om informanternes karakteristika

- Der er gennemført interview med i alt 33 personer, og er alle beboere i en af AL2bolig eller Boligkontoret Danmarks boliger/ejendomme.
- De i alt 33 personer fordeler sig således:
 - *Køn:* 21 kvinder og 12 mænd
 - *Alder:* Mellem 20 og 80 år. Gennemsnitsalderen for informanterne er omkring 50 år.
 - *Erhverv/beskæftigelse/uddannelse:* Deltagernes erhverv/beskæftigelse varierer meget og spænder bl.a. over både social- og sundhedsassistent, journalist, frisør, revisor, selvstændig, studerende og pensionist. En stor del af informanterne har en kort videregående uddannelse eller en erhvervsuddannelse, men der er også enkelte, som har en lang videregående uddannelse. Derudover findes der også en mindre gruppe som ingen uddannelse har eller som har en ungdomsuddannelse.
- 18 interview blev gennemført på dansk, mens de resterende 15 blev gennemført på et andet sprog. I nogle få af de danske interview blev enkelte ord oversat til et andet sprog undervejs.

EPINION AARHUS

NORDHAVNSGADE 1-3
DK - 8000 AARHUS C
T: +45 87 30 95 00
E: TV@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

EPINION COPENHAGEN

RYESGADE 3F
DK - 2200 COPENHAGEN
T: +45 87 30 95 00
E: TYA@EPINION.DK
W: WWW.EPINION.DK

AUSTRIA

DENMARK

NORWAY

SWEDEN

VIETNAM