

Statistikproduktionsstödet
Framtaget i en tidigare SCB-organisation.

1. Blankettkonstruktion – anvisningar och checklistor

1.1. Blankettkonstruktion och layout – en översikt

Då frågorna är färdiga är nästa uppgift att sammanställa dem i den blankett som uppgiftslämnarna ska besvara. Detta är en stor uppgift med många faktorer att beakta.

Frågekonstruktören må ha formulerat frågorna var och en för sig men så presenteras de inte för uppgiftslämnarna. Tvärtom kan tankar eller känslor väckta i samband med en fråga, påverka hur följande frågor uppfattas och besvaras (s.k. kontexteffekter). Olika frågor kan också vara olika intressanta eller lätta att fylla i. Det kan finnas ett värde i att ha lätta och intressanta frågor tidigt i blanketten för att väcka uppgiftslämnarens intresse. Blankettkonstruktören måste vara medveten om sådana faktorer och strukturera frågorna därefter (EU handboken, 2006).

För att underlätta ifyllandet av blanketten bör blankettkonstruktören sortera de enskilda frågorna i logiska grupper. Blankettkonstruktören ska även besluta om frågegruppernas inbördes ordning och dela in dem i avsnitt med tillhörande rubriker (EU handboken, 2006).

Då strukturen och dispositionen är färdig, ska blanketten designas visuellt. Detta ska framförallt fylla två funktioner. Den första är att blanketten ska ge ett aptitligt intryck. Den ska väcka känslan att den ser trevlig ut och är lätt att fylla i. Den andra funktionen är att layouten ska underlätta ifyllandet av blanketten (t.ex. genom att göra viktiga aspekter mer framträdande). I blankettkonstruktionen ingår även att anpassa blanketten för skanning.

Under följande rubrik finns principer och anvisningar för alla delmoment i blankettkonstruktionen.

1.2. Genomförande – principer och anvisningar

Nedanstående i detta avsnitt är, om inte annat anges, hämtat från SCB:s projektrapport "Riktlinjer för design av frågor och instruktioner och mallar för layout i företagsundersökningar" (2007).

1.2.1. Blankettens struktur och flöde

Ett smidigt flöde genom en blankett är viktigt för att minimera bortfall och mätfel.

Håll ihop frågor inom ett och samma ämne och bilda avsnitt. Detta är särskilt viktigt om vissa uppgiftslämnare ska hoppa över hela avsnitt. Men överarbeta inte avsnitt – det komplicerar bilden. Ett avsnitt bör i normalfallet ha minst två frågor. Avsnittsrubriken ska inte heller användas istället för frågetext. Man ska kunna förstå varje fråga för sig.

Det är viktigt att tänka på avsnittens ordningsföljd om det finns en logisk ordning mellan avsnitten. Rekommendationerna är att gå från enkla till svårare frågor. Anledningen är att uppgiftslämnaren ska känna sig säker och trygg i uppgiftslämnandet. Och att man på så sätt får svar på så många frågor som möjligt om uppgiftslämnaren väljer att avbryta och skicka in en delvis ifylld blankett.

Man kan också i en blankett antingen ha en struktur som går från generella frågor till mer specifika, eller tvärtom. Båda valen har för- och nackdelar. Om man går från specifika till mer generella frågor kommer uppgiftslämnaren till det generella med det specifika i bakhuvudet, och risken finns att han/hon ger svar som ska uppfattas som konsistenta med tidigare svar snarare än de sanna svaren. Går man från generellt till mer specifikt kan man å andra sidan få mindre genomtänkta svar på de mer generella frågorna, eftersom uppgiftslämnaren då inte vet i vilket sammanhang frågorna ska sättas.

Känsliga frågor bör inte stå först i blanketten, eftersom de kan ha en avskräckande effekt på hela blanketten.

Filterfrågor medför att uppgiftslämnare kan hoppa över frågor som inte är relevanta. Samtidigt måste uppgiftslämnaren ha information nog för att göra ett korrekt val, annars finns risken att frågor hoppas över i onödan. Filter ska också vara enkla för att inte förvirra uppgiftslämnaren. Generellt rekommenderas att det svarsalternativ som tar uppgiftslämnaren till nästa fråga ska stå först, och de alternativ som medför hopp ska komma därefter.

1.2.2. Blankettens omfattning

Många tenderar att oroa sig över antalet sidor, när det i normalfallet är antalet frågor och hur lång tid det tar att fylla i blanketten som är det viktigaste för hur den uppfattas. Mot slutet av en lång blankett kan uppgiftslämnarens koncentration minska, men det innebär inte att det skulle bli bättre av att trycka ihop det på färre sidor. Välstrukturerade blanketter med tydligt flöde och bra layout motverkar också effekterna av att blanketten är lång. Rent generellt utgörs uppgiftslämnarbördan av hur lång tid det tar att ta fram svaren och fylla i blanketten. Ju längre tid det tar desto större är risken för ogenomtänkta eller felaktiga svar.

Det är viktigt att ha i minnet att varje dåligt inslag i en blankett medför ett hinder för uppgiftslämnaren. Även om varje problem är litet ackumuleras de i uppgiftslämnarens minne tills denne når en punkt när det blir för mycket och han/hon svarar sämre eller avbryter uppgiftslämnandet. En studie från Australien har visat att denna effekt faktiskt kan få stor påverkan på undersökningsresultaten i vissa fall.

1.2.3. Visuella riktlinjer för blankett

Allmänna principer

Dillman (m.fl.) har i artikeln *Achieving Usability in Establishment Surveys Through the Application of Visual Design Principles*, publicerad i JOS Vol. 21, No. 2 2005, presenterat ett antal principer för hur man gör blanketter användarvänliga. Principerna baseras på egen

och andras forskning om hur man gör blanketter bra ur ett visuellt perspektiv. Här sammanfattar vi de principer som presenteras i artikeln och vad de har för inverkan på blanketter.

Kognitiva principer för ökad användbarhet:

I boken *The Design of Everyday Things* (1988) föreslog Norman sju generella principer som ska göra saker och ting mer förståeliga och därför lättare att använda. Dessa principer kan även appliceras på blanketter.

1. Använd kända kunskaper (Use knowledge in the head and knowledge in the world) Det blir effektivare om man skapar ett samband mellan "kunskap i huvudet" (hur en viss produkt brukar fungera) och information om det aktuella objektet (specifika instruktioner hur man gör). Det innebär att blanketten bör fungera på ett sätt som uppgiftslämnaren förväntar sig. Det kan vara så enkelt som att den ska ha ett flöde från början till slut och ha en strukturerad ordning. Om uppgiftslämnaren förknippar vissa saker med ett visst beteende, t.ex. att svarsrutor för datum ska innehålla 6 positioner, bör de rutor som finns i blanketten se ut på det sättet.

2. Förenkla uppgiften (Simplify the structure of tasks)

Det finns begränsningar i hur mycket en person kan hålla i huvudet samtidigt, vanligtvis 45 olika företeelser enligt Norman. I en blankett innebär det att man inte ska lägga in för många uppgifter (frågor eller ämnesområden) i en och samma fråga.

3. Gör saker synliga (Make things visible)

Man måste göra klart för uppgiftslämnaren vad han/hon ska göra och effekten av det. För en blankett innebär detta att det ska vara tydligt var uppgiftslämnaren ska göra något (läsa instruktioner, fylla i svar), i vilken ordning, och vad det är som ska utföras (summeringar, hopp). Det är extra viktigt att synliggöra sådant som inte görs speciellt ofta, t.ex. blanketter som fylls i endast någon gång per år eller ännu mera sällan. Det här är en viktig princip i blankettkonstruktion.

4. Gör en bra struktur (Get the mappings right)

En bra struktur innebär att ett föremål fungerar på förväntat sätt och är enkelt att förstå (t.ex. att en bil styr till höger genom att man vrider ratten åt höger, inte tvärtom). I en blankett innebär det att allt som behövs för att kunna avlämna ett svar (fråga, svarsalternativ, instruktioner) ska ligga nära varandra och på ungefär samma plats genom blanketten.

5. Använd begränsningar (Exploit the power of constraints)

Att begränsa antalet valmöjligheter gör det enklare för användaren att förstå vad som efterfrågas. I en blankett avser det sådant som att göra svarsrutor lagom stora för det svar (eller den typ av svar) som förväntas, så att man t.ex. inte förväxlar rutor för kryss med rutor för siffror eller text.

6. Räkna med fel (Design for errors)

Fel inträffar alltid, minimera därför risken för att de inträffar ofta. I en blankett är det viktigt att tydliggöra t.ex. skalor, om svar ska anges i kronor eller tusental kronor, vilken enhet (sort) svaret skall anges i (liter eller kilo), att svar ska summera till 100 procent etc.

7. När inget annat fungerar, standardisera (When all else fails, standardize)

Man kan inte alltid klargöra allting med hjälp av grundläggande principer. Vi vet inte heller alltid vilka kunskaper uppgiftslämnaren har om hur det brukar fungera. Det är då viktigt att åtminstone göra på ett standardiserat sätt. För en blankett kan det t.ex. innebära att man standardiserar numrering av frågor och var svarsboxar ska placeras (till vänster om frågetexten) så att uppgiftslämnaren känner igen sig i olika blanketter.

Emotionell design (emotional design)

Norman har i en senare bok från 2004, "Emotional design: Why We love (or Hate) Everyday things) från 2004, beskrivit att det är fler faktorer som har betydelse för hur uppgiftslämnaren uppfattar en blankett. Det är inte bara det rent kognitiva, själva förståelsen, som är avgörande, utan känslor och sinnesintryck är av betydelse. Man kan därför dela in reaktionerna på en blankett i följande nivåer:

- **Känslomässig (visceral) nivå** – den omedelbara reaktionen (till skillnad från den resonerande). Denna reaktion har inte att göra med vilka frågor som ställs, utan det omedelbara visuella intrycket som avgör. De känslomässiga reaktionerna är mer generella än personliga och kan exempelvis bero på om blanketten ser visuellt trevlig ut eller inte. En blankett bör alltså ha ett enkelt, trevligt utseende. Viktigt att tänka på är harmoni, symmetri, tydlighet.
- **Beteendemässig (behavioral) nivå** – handlar inte om det visuella utan om funktionalitet, att frågor och instruktioner är begripliga, att informationen är strukturerad på ett bra sätt, att flödet är tydligt etc. Det är alltså de principer som listades ovan. Denna funktionalitet är det som är avgörande för hur (eller om) blanketten fylls i.
- **Reflektiv (reflektive) nivå** – hur en person intellektuellt tolkar hur ett föremål fungerar och sparar denna information. I blankettsammanhang kan det röra sig om hur uppgiftslämnaren kommer att reagera om han/hon får samma undersökning en gång till vid ett senare tillfälle. Den reflektiva delen baseras på de reaktioner uppgiftslämnaren har haft i de känslomässiga och beteendemässiga stadierna, och därför är det de som är viktiga för en blankettkonstruktör.

Även om den beteendemässiga nivån är viktigast är det också väsentligt att tänka på den känslomässiga nivån vid blankettkonstruktion. Den omedelbara reaktionen påverkar hur man tolkar funktionaliteten. Ju bättre det omedelbara intrycket är, desto mer kan man "komma undan med" när det gäller funktionaliteten. Det kan då t.ex. gälla att ställa frågor som är känsliga eller svåra att besvara. Studier har t.ex. visat att det visuella intrycket har en mycket stark påverkan på hur lätt uppgiften verkar vara. Ett bra första intryck ger en positiv reaktion och får uppgiftslämnaren att arbeta effektivare, snabbare hitta svaren och ha överseende med vissa brister i funktionaliteten.

Generella visuella principer:

Det finns fyra "språk" som blankettkonstruktören kan använda i den visuella "kommunikationen" med uppgiftslämnare :

1. Det verbala – språket, orden. Det som oftast anses som det viktigaste när det gäller att få uppgiftslämnaren att förstå uppgiften.
2. Symboler – pilar, boxar och liknande
3. Det numeriska – numrering etc.
4. Det grafiska – presentationen, hur olika bitar av information organiseras och presenteras. Det kan gälla placering, färg, form etc. Även detta påverkar om, hur och i vilken ordning information läses, hur information paras ihop i hjärnan etc.

Från detta kan ett antal **generella visuella principer** härledas.

1. The Law of Pragnanz säger att hjärnan ser det stora och enkla först. Informationen på en sida organiseras och sorteras i de grundläggande objekten. De detaljerade delarna syns först när den övergripande visuella layouten tolkats. Eftersom den känslomässiga reaktionen är omedelbar ska de grundläggande delarna vara tilltalande. T.ex. ska en snabb blick på en blankett visa områden som är enkla, symmetriska och strukturerade på ett sätt som ger ett tilltalande första intryck.
2. The Law of Common Region säger att människor tolkar mindre objekt inom ett större som att de hör ihop. Det innebär t.ex. att allt som står i ett sidhuvud, eller på en bakgrund av specifik färg, tolkas som sammanhörande. Ramar och färger kan visa vad som hör ihop.
3. The Law of Proximity säger att sådant som står nära varandra tolkas som att de hör ihop. Det innebär bl.a. att frågetext, instruktion och svar till en och samma fråga ska ligga nära varandra, medan det ska vara ett avstånd till nästa fråga. På det sättet blandar man inte ihop de olika frågorna. Det innebär också att svarsalternativ ska hållas ihop, så att inte avstånden varierar, vilket förvirrar.
4. The Law of Similarity säger att objekt med liknande färg, form och storlek tolkas som att de hör ihop. Det innebär t.ex. att en symbol som används i blanketter alltid ska ha samma betydelse, och inte ändras beroende på i vilket sammanhang den visas.
5. The Law of Continuity säger att en mjuk övergång mellan företeelser leder till att de tolkas som att de hör ihop. Grafiska verktyg kan användas för att göra ett tydligt flöde genom en blankett.

Dillmans 12 regler

Utifrån allt ovanstående har Dillman formulerat 12 regler ("rules for revision") som är tänkta att skapa blanketter som ger ett positivt intryck och ger bra svar. Reglerna är gjorda med en amerikansk undersökning (ARMS) som exempel.

1. Skapa en grundstruktur som lyfter fram svarsrutor (provide a figure/ground composition that highlights answer spaces)

I Dillmans exempel är den nya blanketten skapad med vita svarsrutor på en ljusgrön bakgrund. På så sätt blir svarsrutorna mer framträdande. Svarsrutorna är ordnade under varandra vertikalt så att det syns att de hör ihop. Det har också visat sig att när områden med kontrasterande färg syns ihop (som i blanketten) uppfattas den färg som det finns minst av som viktig, d.v.s. de vita svarsrutorna framträder som viktiga när de står mot färgad bakgrund.

2. Dela in blanketten i avgränsade områden för olika avsnitt (delineate regions to identify thematic sections)

Avsnittsindelningen gör det tydligt vilka frågor som hör ihop. Det är också bra om det framgår tydligt var själva ifyllandet börjar, till skillnad från bakgrundsinfo och adressfält.

3. Gör intern information mindre synlig (make agency-only information less visible to respondents)

Det på blanketten som är av intresse endast för insamlaren ska göras mindre synligt för uppgiftslämnaren. Det kan göras genom att flytta det längst ner på sidan och trycka det i en inte så framträdande färg, exempelvis grått i stället för svart. Studier har visat att det som står längst ner på sidan syns sämre än övrig information. En annan, ljusare färg tydliggör att det är något av mindre vikt för uppgiftslämnaren.

4. Använd omvänt tryck för att tydliggöra navigeringen (use reverse print to support preattentive processing and definition of navigational path)

Även om Dillman själv säger att det är svårt för ögat att växla mellan normalt tryck och omvänt tryck (vit text på svart bakgrund). Man bör därför undvika omvänt tryck när det gäller att förstärka ett ord eller en del av en mening menar han. Det kan ändå användas ibland då det är ljust och drar ögonen till sig. I exemplet använder Dillman omvänt tryck för avsnittsrubriker och frågenummer, samt även för att i hoppinstruktioner illustrera vilken fråga man ska gå till. Vi rekommenderar endast omvänt tryck i SCB:s blanketter på undersökningens namn. I övrigt kan samma effekt fås genom att göra luft mellan avsnitt och ge avsnitten tydliga rubriker.

5. Använd ord så att avsnitt och frågor kan läsas oberoende av varandra (use wording that enables sections and questions to stand alone)

Människor läser normalt uppifrån och ner. Det är därför viktigt att språket i blanketten används på ett sätt som gör att man kan läsa i en logisk ordning. Man ska inte behöva hoppa mellan olika delar för att förstå vad som förväntas. T.ex. ska inte frågor vara ofullständiga och implicit hänvisa till en avsnittsrubrik eller instruktion som måste läsas (eller kommas ihåg) för att uppgiftslämnaren ska förstå vad frågan avser. Regeln gäller inte delfrågor med gemensamma svarsalternativ, där är frågan och delfrågenumereringen tillräcklig.

6. Använd symboler och grafik på ett konsistent sätt (establish consistency in use of all symbols and graphical arrangements across questions)

Egenskaper som fetstil, teckenstorlek, versaler, kursivering och understrykning, samt symboler (som pilar, cirklar, fyrkanter etc.) ska användas på ett konsistent sätt genom blanketten. Detta för att uppnå principen om likhet, att en viss grafik innebär en och samma sak.

7. Skapa ett visuellt samband mellan sidor (establishing visual connections between pages)

Generellt bör man sträva efter att ett avsnitt ligger på en enda sida. Ibland är detta inte möjligt, och det är bättre att fortsätta på nästa sida än att trycka ihop det så att det blir trångt eller lämna stora oanvända ytor på papperet. Dillman införde i exemplet en rubrik på andrasidan (avsnitt x fortsätter här) och en sidfot på förstasidan (avsnitt x fortsätter på nästa sida) med en pilsymbol. Fortsättningsrubriken har ett annat utseende än en normal avsnittsrubrik för att skilja på olika rubriker. Vi tror att det kan vara bra att ange att ett avsnitt fortsätter.

Följande principer gäller för **företag**:

8. Bygg in hjälp för att minimera fel (build in mechanisms for correcting errors)

En hjälp som ska byggas in är instruktioner där de behövs. I övrigt ska man också underlätta beräkningar till summor eller delsummor. Om det kan vara oklart vad man ska göra om man inte kan avge något svar rekommenderar Dillman ett särskilt alternativ för detta (t.ex. en kryssruta intill ett fält där en siffra ska fyllas i). Det ska tydligt framgå vilken enhet svaret ska anges i, t.ex. tusental kronor (tkr). Hoppinstruktioner måste vara tydliga så att uppgiftslämnaren inte hoppar fel.

9. Gör "gömda" frågor mer synliga (make hidden questions more visible)

I Dillmans exempelblankett fanns åtminstone en fråga som blir nästan osynlig genom att den ligger längst ner på en sida som domineras av en stor tabell. Tabellen är det som syns, och då den sista frågan på sidan (som syns sämre, eftersom det som ligger längst ner generellt syns sämre). Dessutom ser frågan annorlunda ut än tabellen och då ökar risken för att den inte ses som en fråga. Med en omdesign kan frågan få en bättre placering. Rent allmänt bör man undvika att få "gömda frågor".

10. Förenkla tabeller (simplify each matrix by building consistency, regularity and completeness across the many parts)

Studier har visat att tabellfrågor är komplicerade för uppgiftslämnare. De är också svåra att göra tydliga för en blankettkonstruktör, då man måste klargöra hur olika delar hänger ihop, samtidigt som utrymmet för text i tabellen ofta är begränsat. Det är viktigt t.ex. att frågetexten och rader/kolumner hänger ihop, så att rubrikerna blir en ytterligare förklaring och inte något nytt. Det kan också vara förvirrande att ha kolumnnummer som är samma som frågenumret, eftersom uppgiftslämnaren då tolkar ihop just de siffrorna. Tänk på

begränsningen i hur mycket en person kan hålla i minnet. Ett sätt att inte få alla svarsrutor i en tabell att flyta ihop är att använda mellanrum i stället för kantlinjer. Att ha större avstånd mellan rutorna kolumnvis än radvis gör att uppgiftslämnaren kopplar ihop rutorna vertikalt. Om man har olika sorter i en stor tabell måste man göra dessa synliga, speciellt om de flesta rutorna är i en sort och bara några få ska besvaras i en annan sort. Det som är viktigt är att klargöra flödena och vad som hör ihop.

11. Placera koder som uppgiftslämnaren måste använda nära där de ska användas (place codes that the respondent is required to use near where they are to be used)

I svaren på vissa frågor ska uppgiftslämnaren använda förbestämda koder. Dessa ska då placeras i blanketten, i anslutning till där de ska användas och på ett sätt som tydliggör att det är de koderna som ska användas. Om kodförteckningen är mycket lång, t.ex. när standardiserade klassifikationer som KN eller SNI används, kan det vara omöjligt att trycka hela nomenklaturen i blanketten, då får man trycka den separat.

12. Markera ett förändrat förväntat beteende med starka visuella signaler (provide strong visual guides for changes in respondent use of answer spaces)

När en uppgiftslämnare fyllt i en del av en blankett har han/hon lärt sig vad som förväntas. Om det förväntade plötsligt ändras (t.ex. genom sortbyte, annan skala eller dylikt) är det extra viktigt att detta tydliggörs för att undvika fel. Det kan vara t.ex. om man helt plötsligt ska ange ett visst svar med decimaler, när alla tidigare svar angivits som heltal.

1.2.4. Riktlinjer för blankettens utformning

Utöver de allmänna visuella riktlinjerna kan man också sätta upp allmänna riktlinjer för blanketternas utseende. Det kan röra allt från teckensnitt och teckenstorlek till färger och skanninganpassning. I många avseenden kan sådana riktlinjer i detaljerna vara en fråga om tycke och smak, men det finns ett värde i att standardisera det valda utseendet. Särskilt gäller detta för företag där igenkänningseffekten är viktig då de ofta fyller i mer än en blankett under ett år. De rekommendationer vi presenterar här bygger på att blanketten ska vara så enkel som möjligt och vara tydlig och konsistent i användandet av olika grafiska verktyg. Rekommendationerna bygger i mångt och mycket på standarder som redan används på vissa håll på SCB, bl.a. DIH/ENK.

Utseende

Då blanketter som annan text läses från vänster till höger ska blanketten utgå från vänsterställda texter. Även med hänsyn till det kan man variera utseendet något. Blanketten kan normalt skrivas i två eller tre kolumner. Vid två kolumner är den första kolumnen frågenummer och den andra kolumnen frågor och svarsalternativ under frågan. Om blanketten även finns på webben är det bäst att välja det här alternativet om man vill att blanketterna ska vara så lika som möjligt.

Det andra alternativet med tre kolumner innebär att kolumn 1 är frågenummer, kolumn 2 fråga och definition eller instruktion samt kolumn 3 svarsalternativen. Utrymmet på pappret utnyttjas bättre och navigeringen blir ändå tydlig och klar. Det är den högra kolumnen man följer och fyller i. Vi tror att även om man på webben har utseendet med två

kolumner (läsningen på skärmen blir mycket svårare med tre kolumner) kan man ändå välja trekolumnsutseendet på pappersblanketten. Läsningen är så pass olika mellan de bägge medierna.

När det gäller delfrågor blir frågorna i kolumn 2 och svarsalternativen bredvid varandra i kolumn 3. Vi använder inga grafiska vertikala linjer i blanketterna men det ska vara en tänkt vertikal linje. På så sätt börjar svarsalternativ rakt under varandra.

Varje fråga ska ha en ram som avgränsar frågan. Det gör det tydligt vad som hör ihop och bidrar till att frågetext, instruktion och svarsalternativ ses som en helhet.

Var försiktig med bilder! Normalt ska man inte använda sig av bilder. Om bilder ska finnas med måste det kunna motiveras.

Frågetext, instruktion och svarsalternativ ska stå nära varandra för att bilda en helhet, där de olika delarna kan läsas tillsammans. Vår allmänna rekommendation av teckensnitt i pappersblanketter är:

Frågor	Arial, 10 pt, fet
Svarsalternativ	Arial, 10 pt, normal
Instruktioner, definitioner	Arial, 10 pt, kursiv

Företagsblanketter

Undersökningens namn skrivs i den högra kolumnen högst upp. Texten är skriven med vit färg på en mörkt grå platta (75 % grå). Arial eller Verdana kan användas. Verdana ger en något kraftigare vit text. Namnet bör helst få plats på en rad. Välj storlek på teckensnittet efter hur långt namnet är.

Verdana fet

Konjunkturstatistik för industrin

Januari

Arial fet

Avgifter/hyror för nybyggda lägenheter

2006

De uppgifter om sekretess, samråd och eventuell uppgiftsplikt som ska ligga i blankettens övre vänstra hörn kan med fördel skrivas i mindre teckenstorlek, 8 punkter, för att markera att det är information som inte har direkt med ifyllandet att göra (även om det är viktig information).

Svarsalternativ

Svarsalternativen bör vara placerade under varandra om det inte är en skala, som är samma för flera delfrågor. Var konsekvent. Blanda framför allt inte horisontellt och vertikalt.

- Ja
- Nej

När man har horisontella svarsalternativ i en skala numreras de efter en tänkt tallinje från 1 och uppåt.

När svarsalternativen utgörs av siffror brukar normalt den lägsta siffran anges först, men det finns exempel där motsatsen kan vara att föredra.

Exempel:

4. Hur stor andel av er omsättning beräknas era tre största kunder stå för under 2006?

- 0-5 %
 - 6-25 %
 - 26-50 %
 - 51-75 %
 - 76-100 %
-

Om ett värde ska fyllas i ett speciellt fält – **använd inte prickrader** fram till fältet. Det händer att uppgiftslämnaren fyller i på prickraden istället för det avsedda fältet. Då måste speciell programmering göras för att ta hand om felet vid skanningen.

Det måste finnas utrymme mellan frågor och svarsalternativ. Frågorna bör därför börja 6 punkter under ramens linje och det ska även vara minst 6 punkter efter. Frågan avslutas med 10 punkter efter sista svarsalternativet.

Svarsalternativ ska ha 3 punkter efter på varje rad. Delfrågor med flera svarsalternativ har 3 punkter före och 3 efter. Om det är många delfrågor är det lämpligt att ha en extra radmatning efter var 3:e, 4:e eller 5:e delfråga. Det blir då lättare för ul att följa raderna och markera rätt.

Navigering Avsnitt

Blanketten ska vara uppdelad i olika avsnitt med en rubrik. Mellan avsnitten ska det finnas luft så att det är visuellt tydligt att avsnitten är åtskilda. Genom att markera avsnittsrubriken med en numrering i rutan, och då rubriken är större än övrig text (Arial, 12 punkter) blir det visuellt mycket tydligt var ett avsnitt slutar och ett annat börjar.

Hopp

I pappersblanketter måste hoppen vara mycket tydliga. Detta uppnås genom en markering med en pilsymbol och en beskrivning av vart uppgiftslämnaren ska hoppa.

7 Gå till fråga 6

Ska uppgiftslämnaren gå till nästa fråga ska det **inte** vara någon hoppanvisning.

Anpassa till skanning

Skannern kan läsa A4 och A3, både enkelsidigt och dubbelsidigt. En blankett som bara består av fyra sidor i form av en dubbelvikt A3 kan skannas i sin helhet utan att skäras. Det som ibland kan utgöra ett problem med dessa blanketter är att det i granskningen blir svårt att hitta bland bilderna eftersom de inte kommer i "rätt" ordning" (på en bild syns sida 4 och 1, på nästa sida 2 och 3). Det gäller även om det är bokliknande blanketter som plockas isär. Om det upplevs som ett problem går det att lösa genom att bilderna kan delas och sorteras om i en vettig ordning (efter sidnummer). Det har inte gjorts i så stor utsträckning hittills, men kan bli mer av standard för att underlätta arbetet med att titta på skannade bilder och hitta i dem.

På SCB använder vi programvaran ReadSoft Documents FORMS. Följ de riktlinjer som finns på P:\Prod\DIH\Utformning av formulär. Andra lämpliga hjälpmedel är Ifyllningsanvisningar och Hämta färdiga teckenfält. Spara inte undan denna information lokalt utan använd informationen på P då detta uppdateras löpande. De teckenfält som finns där är testade och fungerar optimalt i skanningen.

I normalfallet rekommenderas att använda svarsfält med avgränsare, som gör att uppgiftslämnaren skriver en siffra eller bokstav mellan varje avgränsare. Generellt gäller att det mesta går att skanna så länge fälten är tydliga, men om man inte följer de rekommenderade formaten på fält kommer det medföra mycket extra arbete i efterhand. Vår rekommendation är därför att i de allra flesta fall använda de utprovade fälten med avgränsare. Om det inte får plats kan i stället en omdesign av blanketten övervägas.

Om "Öppna svar" (kommentarer eller dylikt) ska användas, och man inte kan kräva att uppgiftslämnaren fyller i långa texter i fält med avgränsare mellan tecknen, kan ett öppet fält läggas till (se nedan). Texten i fältet blir då en bild som kan levereras till kunden, men texten kan inte överföras direkt till en databas.

Kommentarer:

DIH har processansvaret för skanning, och bör alltid konsulteras i samband med att man inför skanning i en undersökning.

Färg

Enkäter till individer

Enkäter till individer brukar ha omslag i en mild pastellfärg. Trycket är alltid svart. När det gäller svarsrutor kan man ibland använda "bortfallsfärg" (drop out) för att skanningen ska ge maximalt. Den färgen är gul eller svagt orange.



Enkäter till företag

En av de viktigaste visuella riktlinjerna för blanketter är att skapa en grundstruktur som lyfter fram svarsrutor. Det kan uppnås på flera olika sätt. I en mindre blankett med ett antal frågor som inte var och en är så stora kan man göra själva frågorna på vit bakgrund, medan en bakgrundsfärg, antingen en gråton eller en mild färg, används på det omkringliggande området, mer som en ram runt frågorna. Det är ett enkelt sätt att lyfta fram det som ska fyllas i.

Att trycka blanketter i färg är dock inte alltid så enkelt. SCB:s tryckeri har inte möjlighet att trycka stora volymer blanketter i färg. Det innebär alltid en extra kostnad om man vill ha blanketter i annan färg än svart och vitt (eller gråskala). Tryckningen måste vidare ske i flera steg, ett första steg där mallar för blanketten trycks med färg och ett andra steg där blanketten fylls på med adressuppgifter och annan förtryckt information. Det gör att allt är betydligt mindre flexibelt, om någon ändring eller något tillägg ska göras i blanketten som påverkar vilka fält som ska vara färg och vilka som ska vara vita måste nya mallar tryckas upp.

Om man trycker blanketter i svartvitt slipper man de extra kostnader och problem som färgtryck medför. Allt kan tryckas på SCB, och det ger full flexibilitet när det gäller ändringar och tillägg. Samtidigt kan även en gråskala uppnå de positiva effekterna när det gäller att lyfta fram svarsrutor och ge blanketten en tydlig struktur. Det är därför mycket som talar för att i första hand trycka blanketter i gråskala, och vi anser att det måste till särskilda skäl för att använda färgtryck.

Tester med olika gråskalor har genomförts, och vi rekommenderar att en gråton på 12,5 procent används. Med ljusare ton tenderar det gråa att inte synas särskilt väl, och med en mörkare ton kan trycket variera mellan olika delar av blanketten. 12,5 procent både syns och får en jämn nyans i trycket.

Ett ytterligare alternativ som kan övervägas är tryck på färgat papper. Huvudanledningen till att trycka på färgat papper är att uppgiftslämnaren, om han får flera blanketter samtidigt, ska kunna skilja olika blanketter åt. Genom att lägga en gråskala i fält som inte är svarsrutor kan man lyfta fram svarsrutorna på samma sätt som på vitt papper.

Hysesstatistiken kommer att trycka sin blankett på ett syrenfärgat papper, då man samtidigt har en ytterligare blankett som går ut. Den blanketten kommer att tryckas på ett papper som har en gul nyans.

1.2.5. Instruktioner

Generellt ignoreras instruktioner. Instruktioner i början av en blankett glöms ofta bort, om de ens läses, innan uppgiftslämnaren besvarat ett par frågor. Å andra sidan är det för sent att ge instruktioner när uppgiftslämnaren redan gått vidare till nästa fråga. Man ska också tänka på att de kanske läses endast när uppgiftslämnaren kör fast. Därför är det mycket viktigt att instruktionerna finns så nära den plats där de behövs som möjligt, normalt mellan frågetexten och svaret.

Instruktioner i blanketten

Instruktioner i form av definitioner till en specifik fråga måste stå i anslutning till själva frågan. De instruktioner som är nödvändiga för att fylla i en blankett måste stå vid frågan.

Särskild instruktion för företag

Instruktionen ska vara logiskt uppställd och följa blanketten. Det ska vara lätt att hitta i den. Av erfarenhet vet vi att uppgiftslämnaren gärna lägger separata instruktioner åt sidan. Tänk igenom om det behövs en särskild instruktion. Och behövs allt?

Undvik att samma uppgifter står på flera ställen t.ex. både i missiv och i instruktioner.

Om man har med exempel ska de vara enkla och tydliga.

Använd en enkel och lättläst layout. Radlängden får inte vara mer än 13 cm.

1.2.6. Papper och webb – blandad insamling

Det blir allt vanligare i SCB:s undersökningar att uppgiftslämnaren får välja hur man vill lämna in data. En vanlig fråga vid blandad insamling är om man till varje pris ska försöka få alternativen att vara så lika som möjligt. Eller ska man tillåta sig att utnyttja de fördelar och möjligheter som främst den elektroniska miljön erbjuder? Argumentet för att göra det så lika som möjligt är att risken för att svaren påverkas av det valda mediet då är minimal. Argumenten för att utnyttja de möjligheter som står till buds är att få så bra svar som möjligt (oavsett om man inte kan få lika bra svar via papper), att underlätta för uppgiftslämnarna och att uppgiftslämnarna förväntar sig att elektroniska blanketter ska fungera på ett intelligent sätt.

I samband med att webbinsamling lanserades på bredare front på SCB skrevs Riktlinjer för webblanketter, kring webblanketter utseende och funktionalitet. Det är de riktlinjerna som används i den generella applikationen ELIS/SIV som SCB utvecklat. De riktlinjerna utgår från att man kan och bör utnyttja webbens fördelar samtidigt som man tar hänsyn till begränsningarna. Det innebär bl.a. följande rekommendationer:

- Använd automatiska hopp. När uppgiftslämnaren går till nästa sida känner systemet automatiskt av vart uppgiftslämnaren ska styras.
- Helst inte ha fler frågor per sida än vad som syns på skärmen. Det innebär i många fall att antalet sidor blir större i webblanketten än i motsvarande pappersblankett.
- Håll webblanketten så "ren som möjligt". Det innebär att instruktioner som inte bedöms så viktiga att alla ska läsa dem, utan mer av upplysande karaktär, placeras

bakom särskilda informationssymboler. För att läsa instruktionen pekar uppgiftslämnaren på symbolen med muspekaren.

- Bygg in hjälpfunktioner. Det innebär att man där så är lämpligt kan bygga in automatiska summeringar och beräkningar. För frågor där standardiserade klassifikationer ska användas i svaren kan sökfunktioner byggas in.
- Bygg in felsignaler. Uppgiftslämnaren kan då göras medveten om utelämnade och uppenbart felaktiga svar (t.ex. om han skriver in bokstäver i ett fält där svaret ska anges i siffror), och även varnas för misstänkta fel.

Alla dessa egenskaper kan naturligtvis ge effekter på svaren. Man kan därför inte vara helt säker på att svaren är helt jämförbara mellan de olika medierna. Samtidigt skulle alternativet att inte bygga in funktionalitet också få konsekvenser, framför allt för uppgiftslämnarna. Då de förväntar sig inbyggd funktionalitet och hjälp, skulle de antagligen bli besvikna om det inte fanns. Dessutom blir uppgiftslämnarna mer irriterade om de i efterhand blir återkontaktade avseende fel i de lämnade svaren, om dessa fel på ett enkelt sätt kunde ha upptäckts av systemet och åtgärdats redan vid ifyllandet. Att inte eliminera formatfel leder också till mycket extra efterarbete i onödan. Data måste då rensas från sådana felaktiga format för att kunna föras vidare i produktionssystemen.

En risk som uppmärksammats med möjligheten att lägga in "dolda instruktioner" bakom informationssymboler är att man istället överbelastar blanketten med instruktioner som "kan vara bra att ha". Studier har visat att instruktioner sällan läses, och om de första instruktionerna som faktiskt läses inte ger den önskade hjälpen är risken mycket stor att kommande instruktioner inte läses alls.

Kunskapen om hur mediet påverkar svars kvaliteten är ännu begränsad. För att kunna studera hur datainsamling via webben fungerar och vilka effekter det får på svaren behövs processdata över insamlingsprocessen. När pappersblanketter sänds ut tillsammans med en möjlighet att logga in på webben för att svara där, brukar andelen webbsvar hamna mellan 10 och 20 procent. Ju större andelen webbsvar blir, desto viktigare blir det att studera eventuella svarsskillnader mellan olika insamlingsmetoder.

1.3. Litteratur

Dillman, Gertseva, Mahon-Haft (2005). Achieving usability in establishment surveys through the application of visual design principles. *Journal of Official Statistics*, 21(2), 183214.

EU-Handboken - Handbook of Recommended Practices for Questionnaire Development and Testing in the European Statistical System. (2006). European Commission grant Agreement 200410300002.

Norman, D.A. (1988). *The Psychology of Everyday Things*. (Republished as *The Design of Everyday Things* in 1991 and 2002.) New York: Basic Books.

Norman, D.A. (2004). *Emotional Design: Why We Love (or Hate) Everyday Things*. Cambridge, MA: Basic Books.

SCB, LOTTA p2 (2007). Riktlinjer för design av frågor och instruktioner och mallar för layout i företagsundersökningar.