

# Att intervjua

- en handbok i intervjuteknik

<b>Version</b>	<b>Datum</b>
1.0	2019-01-16

# Innehåll

<b>Intervjuteknik.....</b>	<b>5</b>
Intervjun är unik!.....	5
Intervjun som metod.....	6
Vad är en intervju?.....	6
Olika typer av intervjuer .....	7
Intervjuer som datainsamling till statistik .....	7
Felkällor i en intervju.....	10
Intervjuaren .....	10
Frågeformuläret .....	10
Respondenten .....	11
Konsekvenser av intervjuer som brister.....	11
Fel – systematiska och slumpmässiga .....	11
Intervjutid, bortfall och dåligt intryck.....	12
Förhållningssätt för intervjuaren.....	13
Intervjuarrollen.....	13
Intervjuaregenskaper .....	14
Att vara strukturerad och förberedd .....	15
Den reflekterande intervjuaren.....	15
<b>Kommunikation och förståelse.....</b>	<b>18</b>
Språklig kommunikation.....	18
Respondenten missförstår frågan .....	19
<b>Intervjuteknik.....</b>	<b>21</b>
Allmän intervjuteknik.....	21

Vad är en fråga? .....	21
Grundförutsättningar för intervjuaren .....	22
Frågefasen – att läsa frågan .....	23
Att läsa högt .....	23
Vad ska läsas? .....	23
Betoning .....	24
Replikskiften .....	25
Långa frågor .....	27
Förändring av läsningen .....	27
Intervjuaren känner redan till svaret .....	28
Olika typer av frågor .....	28
Uppföljningsfasen .....	29
Föreslå inte svar .....	30
Olika typer av uppföljningsfrågor .....	30
Vet inte .....	31
Orsaken till att uppföljning behövs .....	32
Svarsfasen – att hantera svarsalternativen .....	32
Öppen fråga utan svarsalternativ – respondentens spontana svar registreras i klartext av intervjuaren .....	32
Öppen fråga med underliggande svarsalternativ som inte delges respondenten .....	33
Angiven svarsdimension i frågeformuleringen .....	34
Svarsalternativen ingår i frågeformuleringen .....	34
Ja-och-nej fråga .....	35
Svarsalternativen läses upp efter avslutad frågeformulering .....	35
Förgreningsteknik .....	36

<b>Introduktion och deltagande .....</b>	<b>38</b>
Introduktionens delfaser .....	38
Delfas 1 – Urvalspersonen svarar.....	38
Delfas 2 – Intervjuaren introducerar undersökningen .....	39
Delfas 3 och delfas 4 – Urvalspersonens reaktion och intervjuarens svar.....	39
Några handfasta tips för att minimera vägran.....	41
Att hantera olika typer av tveksamma urvalspersoner .....	42
Ett synsätt – varför deltar vissa i undersökningar och andra vägrar? .....	44
Medlyssning .....	45

# Intervjuteknik

Detta är en bok om konsten att intervjua. Boken vänder sig främst till intervjuare och arbetsledare men en annan viktig målgrupp är de som ansvarar för frågeformulären i intervjuundersökningar. Frågeformuläret sätter nämligen de ramar inom vilka intervjuaren kan verka och mycket av innehållet nedan är därför relevant även för denna grupp.

En målsättning har varit att boken ska kunna förstås utan förkunskaper vad gäller mätteknik och statistik. En annan målsättning har varit att boken ska ha en rimlig omfattning, i den betydelsen att det ska vara möjligt att läsa den från pärm till pärm. Boken kan naturligtvis användas som uppslagsbok men intentionen har varit att den också ska läsas i sin helhet som en del i intervjuarutbildningen.

Boken fokuserar helt och fullt på intervjuteknik och tar inte alls upp andra områden inom intervjuarbetet som datorstöd, kontaktstrategier eller spårning.

## Intervjun är unik!

Intervjun är unik! Det är framförallt två förutsättningar som gör den unik i jämförelse med att t.ex. ställa frågor i en pappers- eller webbenkät.

1. Intervjun är en social situation. Det är två människor som interagerar och påverkar varandra. Intervjuaren påverkar naturligtvis respondenten genom att ställa frågorna men hur frågorna ställs, ”mellansnack” och hur intervjuaren reagerar på vad respondenten säger kan också påverka. Men respondenten kan också påverka intervjuaren. Om exempelvis respondenten är stressad så kanske intervjuaren snabbar på och därmed missar eller medvetet hoppar över viss information. En intervju är alltså en social situation. Man kan på förhand försöka strukturera upp intervjun men det är svårt att i detalj regissera ett möte mellan två människor. Detta är en del av vad som gör det roligt och spännande att intervjua men det kan också medföra en del svårigheter.
2. Intervjun bygger, till skillnad från pappers- och webbenkäten, på ljud. Detta är kanske lätt att glömma eftersom intervjuaren själv har frågorna i skrift framför sig i datorstödet. Men respondenten har inte tillgång till någon information utöver det som intervjuaren läser upp. Detta är en stor skillnad mot enkät. Om intervjuaren t.ex. läser upp några svarsalternativ som exempel så känner respondenten inte till de svarsalternativ som inte lästs upp. Respondenten har alltså inte tillgång till det faktiska

frågeformuläret utan endast intervjuarens återgivning av frågeformuläret.

När man läser en text så anpassar man hastigheten efter sin förmåga att ta till sig informationen. Om det är en svår text läser man långsammare än om det är en text full med självklarheter. Om det är riktigt svårt eller om man misstänker att man kanske missförstått går det också att hoppa tillbaka några rader och läsa om texten igen. När en respondent besvarar en enkät fungerar det på samma sätt. De läser frågorna i sin egen takt och läser om vid behov. I intervjuer läser dock inte respondenten själv utan lyssnar på intervjuarens läsning. Det är alltså inte respondenten som avgör hastigheten och respondenten kan inte på eget initiativ läsa om frågan fram och tillbaka. Detta är en stor skillnad mellan intervjuer och pappers- eller webbenkäten.

Dessa två aspekter (den sociala situationen och att genom ljud förmedla frågeformuläret till respondenten) genomsyrar hela den här boken.

## Intervjun som metod

### Vad är en intervju?

En intervju är ett samtal mellan två människor. Det får man inte glömma bort. Samtidigt är intervjun ett speciellt samtal som på många sätt skiljer sig från ett samtal mellan två vänner. Här är de viktigaste skillnaderna mellan en intervju och ett vanligt samtal.

- Intervjun har ett tydligt *mål* – att samla in respondentens svar på undersökningens frågor. Ett sekundärt mål är att respondenten ska få en positiv, eller åtminstone inte en negativ, upplevelse av intervjun. Intervjuarens uppgift är att uppfylla dessa mål.
- För att kunna uppfylla målen effektivt har intervjun tydliga *roller*. Det är intervjuaren som tar kontakt, styr samtalet genom att ställa frågor och som tar initiativ till att avsluta samtalet när frågorna är slut.

Det är målen som berättigar intervjun och intervjuns innehåll.

Aktiviteter som inte kan härledas till målen, t.ex. längre utläggningar som inte handlar om undersökningens frågor, hör alltså inte hemma i en intervju eftersom de inte bidrar till att uppfylla målen.

Intervjun har, som nämnts ovan, också oskrivna roller och regler för respektive roll. Oftast accepterar respondenten dessa utan problem men det kan inträffa att en respondent börjar överträda reglerna och gå utanför sin roll genom att t.ex. bli för personlig eller ställa egna frågor till intervjuaren. Det är då intervjuarens roll att, utan att vara oförskämd, återupprätta rollerna. Läs mer om detta under rubriken ”Intervjuarrollen”.

## **Olika typer av intervjuer**

Det finns olika typer av intervjuer. Alla inkluderar de rollerna ovan men de kan ha lite olika mål.

Den typ av intervju som man kanske oftast stöter på är den journalistiska intervjun. Den är vanlig i tidningar och TV. Till skillnad mot intervjuer i statistiska undersökningar vänder sig den journalistiska intervjun till en specifik person (t.ex. en politiker) och att frågorna är skraddarsydda för just den personen och det tillfället. Den är också mer flexibel. Det kan finnas förberedda frågor men många följdfrågor formuleras spontant.

En annan vanlig form av intervju är djupintervjun eller den kvalitativa intervjun. Den syftar till att gå ner på djupet med ett begränsat antal personer. Det är en fri form av intervju där syftet är att få intervjupersonen att berätta så mycket som möjligt. Dessa typer av intervjuer behandlas inte vidare här. Denna bok fokuserar på intervjuer för statistiska undersökningar, när intervjun används för att samla in data till statistik.

## **Intervjuer som datainsamling till statistik**

### **Fördelar med intervju jämfört med andra datainsamlingsmetoder**

Intervjuer för statistiska undersökningar bygger på att samma frågor ställs till ett stort urval av personer, ett urval som dragits med statistiska metoder. Svaren sammanställs sedan till statistik. Den statistiska intervjun genomfördes ofta förr via besök, face-to-face. Nu för tiden sker den nästan uteslutande via telefon. Andra metoder för att samla in data till statistik är framförallt post- och webbenkät.

Den statistiska intervjun har ett antal fördelar jämfört med andra datainsamlingsmetoder som t.ex. enkät. I intervjuer har vi genom intervjuaren möjlighet att förklara för respondenten tills denne förstår. Intervjuer möjliggör därför mer komplicerade frågor och upplägg. Det kan till exempel gälla frågor där förklaringarna kan behöva anpassas efter respondenten eller undersökningar som kräver invecklade utredningar eller klassificeringar. Fördelen med en intervjuare gäller inte bara frågornas innehåll och utformning utan även om frågeformuläret har en komplicerad struktur. Vissa frågeformulär har inte den traditionella formen att alla frågor ska besvaras i en följd utan avbrott, utan är mer av omfattande frågebatterier där olika respondenter kan ta väldigt olika rutter beroende på hur de svarar. I intervjuundersökningar sköter intervjuaren administrationen med hjälp av datorstödet och ser till att det blir rätt.

I intervjuer finns också mer utrymme att beskriva undersökningsorganisationen, undersökningens bakgrund och syfte. Intervjuaren kan presentera detta och svara på eventuella frågor eller funderingar. Kanske är just detta anledningen till att telefonintervjuer



traditionellt sett har haft högre svarsfrekvenser än självadministrerade enkäter.

### **Den statistiska intervjuens faser**

Man kan dela in den statistiska intervjun i ett antal faser

- Kontaktförsök
- Introduktion och övertalning
- Genomförande av frågeformuläret
- Avslutning

Fasen kontaktförsök ingår inte i denna bok. Introduktion av undersökningen och övertalning ingår i sista avsnittet "Introduktion och deltagande". Avsnittet om intervjuteknik fokuserar på fasen "Genomförande av frågeformuläret" vilken är intervjuens kärna. Redan i inledningen av den här boken bör det framhållas att intervjuarrollen skiljer sig en del i introduktionen jämfört med genomförandet av frågeformuläret. I introduktionen ska intervjuaren motivera och argumentera, ofta fritt och flexibelt utifrån urvalspersonens reaktioner. Genomförandet av frågeformuläret är en mycket mer uppstyrd process och därför är intervjuarrollen också annorlunda.

### **"Genomförande av frågeformuläret"**

Denna fas består av att intervjuaren ställer frågorna till respondenten som, i sin tur, avger ett svar. För att resonera kring intervjuteknik behöver dock denna fas bli mer detaljerad. Varje fråga-svar sekvens kan därför delas upp i tre delfaser:

- **Frågefas:** Detta är intervjuarens fas. Intervjuaren läser frågan och eventuell övrig information. När intervjuaren har läst färdigt all information är det respondentens tur att svara och då övergår denna fas till något av de efterföljande.
- **Uppföljningsfas:** Vid enkla och oproblematiske frågor förekommer inte denna fas utan respondenten avger direkt efter frågefasen ett giltigt svar (se nästa fas). Vid en del frågor förekommer det dock att respondenten inte direkt kan besvara intervjuarens fråga utan att han/hon ber om mer information eller förtydliganden. Det kan också vara så att respondenten visserligen svarar men att intervjuaren bedömer att respondentens svar är felaktigt eller att han/hon nog inte förstått frågan. Då måste intervjuaren följa upp, t.ex. genom att ge mer information eller ställa en följdfråga. Detta kallas för uppföljningsfasen. Det bör dock tilläggas att i vissa undersökningar ska respondentens spontana svar accepteras och inte utredas djupare såvida svaret inte går helt på tvärs mot frågorna. Då existerar ingen eller en högst begränsad uppföljningsfas.
- **Svarsfas:** I denna fas avger respondenten ett svar som intervjuaren bedömer som ett korrekt svar på frågan. Fasen är då avklarad för respondenten men inte för intervjuaren som måste registrera respondentens svar i datorstödet. Detta steg innebär olika typer av

arbete för intervjuaren beroende på om t.ex. svaret ska registreras i klartext eller i fasta svarsalternativ.

Dessa tre delfaser utgör en grund för denna bok eftersom olika tekniker är knutna till olika faser. Exempelvis är tips om hur man ska läsa längre information främst relevant för frågefaser. Hur man bäst följer upp ett bristfälligt svar är naturligtvis främst relevant för uppföljningsfasen och hur svarsalternativ ska hanteras är knutet till svarsfasen.

### **Två intervjumetoder – standardiserat och konverserande**

Det finns två intervjumetoder för statistiska intervjuer – standardiserat och konverserande.

Den **standardiserade intervjun** bygger på idén att alla respondenter måste få exakt samma information för att garantera att de förstår frågan på samma sätt. I den standardiserade intervjun är frågeformuleringen låst och intervjuaren får inte avvika i läsningen utan måste läsa exakt som det står till alla respondenter. Frågefaser är alltså låst. I helt standardiserade intervjuer är även uppföljningsfasen låst. Om respondenten ber om förtydligande eller dylikt ska intervjuaren endast uppmana respondenten att använda sin egen tolkning eller upprepa frågan igen, inte förklara för respondenten på egen hand.

Vad är då syftet med standardiserade intervjuer? Man kan sammanfatta det i fyra syften:

- *Att underlätta för intervjuaren.* Om frågorna är fasta krävs inte samma expertkunskap om ämnet som om intervjuarna skulle formulera frågorna på egen hand. Intervjuverksamheten blir också mindre personberoende, det är lättare att ersätta någon om denne skulle bli sjuk.
- *Att minska intervjuareffekter* (fel som kan bero på att t.ex. olika intervjuare formulerar frågan och förklarar på olika sätt).
- *Strukturera innehållet.* Det är lättare att utvärdera och diskutera intervjuprocessen om det finns ett ”rätt” sätt. Det är också enklare att överföra intervjuformuläret till webbenkät vid kombinerad insamling om det finns ett fast innehåll.
- *Minska respondentbördan och intervjutiden.* Standardiserade intervjuer går fortare och kräver mindre av respondenten (se mer nedan).

Den andra intervjumetoden, **konverserande intervjuer**, bygger på idén att olika respondenter kan behöva olika information (beroende på att människor har olika erfarenheter, ordförråd etc.) för att förstå frågan på samma sätt. I konverserande intervjuer har intervjuaren mera frihet att formulera sig fritt. I den mest extrema varianten finns inga frågeformuleringar utan endast en tabell som intervjuaren ska täcka in. Forskning har visat att konverserande intervjuer kan vara framgångsrika i att samla in rätt svar men de kräver hög kunskap av intervjuaren, både om ämnet och om den specifika undersökningen, samt tar i snitt tre

gånge så lång tid som standardiserade intervjuer. På grund av resurskraven och respondentbördan är helt konverserande intervjuer därför nästintill omöjliga att använda i praktiken.

### **SCB:s intervjuer**

Så hur förhåller SCB:s intervjuundersökningar till de två intervjumetoderna? Generellt kan man säga att SCB:s intervjuer är standardiserade men med vissa konverserande inslag.

I **SCB:s undersökningar** ska (i regel):

- Frågan läsas exakt som det står i frågeformuläret.
- Om respondenten ber om förtydliganden eller ställer motfrågor kan det finnas färdigskrivna, standardiserade svar men ofta får intervjuaren formulera dessa på egen hand utifrån den information som finns i intervjuarinstruktionerna till undersökningen.
- Vissa frågor kan kräva uppföljningar, t.ex. att intervjuaren genom kontrollfrågor försäkrar sig om att svaret är korrekt eller för att svaret ska bli tillräckligt detaljerat. Intervjuaren formulerar ofta sådana uppföljningar på egen hand.

Om man knyter det till de tidigare nämnda delfaserna så kan man konstatera att i SCB:s intervjuer är frågefasen låst men uppföljningsfasen är mera öppen. Ovanstående är en slags huvudsaklig inriktning för intervjuerna på SCB. Det kan dock variera mellan olika undersökningar och även mellan olika frågor. Som intervjuare är det viktigt att veta vad som gäller. Om det inte framgår i undersökningens intervjuarinstruktioner bör man som intervjuare kräva att den som är ansvarig för formuläret förtydligar detta.

### **Felkällor i en intervju**

Med ”fel” menas att vi i intervjun samlar in värden som i någon grad inte stämmer, d.v.s. de avviker från det som är ”sant”. I en intervju finns det tre huvudsakliga källor till fel – frågeformuläret, respondenten och intervjuaren.

#### **Intervjuaren**

Intervjuaren förmedlar frågeformuläret till respondenten. Det är inte så förvånande att det kan uppstå fel i den kommunikationen. Det kan t.ex. handla om att intervjuaren missförstått en definition som används i en fråga eller förkortar en fråga och därmed låter bli att läsa text som kan påverka svaret. Ett av syftena med den här boken är att bidra med stöd till intervjuaren för att, i slutändan, minska risken för fel.

#### **Frågeformuläret**

Frågeformuläret kan bidra till fel t.ex. genom att frågorna inte är tillräckligt bra formulerade så att respondenterna därför missförstår dem och lämnar fel svar. Av vissa anses frågeformuläret vara den främsta källan till fel i en intervjuundersökning. Det är dock svårt att i

praktiken helt särskilja intervjuaren från frågeformuläret eftersom de hänger ihop. Ett exempel är om en intervjuare har erfarenhet av att en fråga inte fungerar att ställa som den står i frågeformuläret. För att undvika problem väljer intervjuaren att läsa frågan lite annorlunda (bättre, enligt intervjuaren själv). Det kan dock visa sig att den alternativa frågan inte heller är problemfri utan kan leda till fel. Vad är källan till felen – intervjuaren eller frågeformuläret? Den rätta åtgärden i sådana situationer är att korrigera frågan i frågeformuläret.

Det är inte ovanligt att intervjuare ”räddar” dåliga frågor, t.ex. genom att ge lite extra information till respondenten ”vid sidan av”. Även om det är positivt i sig att intervjuarna kompenserar för ett dåligt frågeformulär, är det överlag ingen bra lösning. Frågeformuläret ska så långt som det är möjligt fungera utan intervjuarnas ingripanden. För att frågeformuläret ska kunna redigeras krävs det dock att den som är ansvarig blir medveten om eventuella problem. Här har intervjuarna en nyckelroll eftersom de är, i stort sett, de enda som vet hur frågeformuläret fungerar i praktiken.

### **Respondenten**

Respondenten har stor påverkan på i vilken grad vi lyckas samla in sanna värden. Exempelvis kanske respondenten medvetet förskönar sina svar i syfte att framstå i god dager. Ett annat exempel är att respondenten inte bemödar sig med att tänka efter ordentligt utan väljer ett svarsalternativ som verkar okej, bara för att så snabbt som möjligt komma vidare i frågeformuläret.

Av de tre felkällor som nämns ovan är det ”respondenten” som är svårast att påverka. Frågeformulär kan testas och förbättras. Intervjuare utvecklas av erfarenhet och med utbildningsinsatser. Respondenterna är svårare att påverka.

## **Konsekvenser av intervjuer som brister**

### **Fel – systematiska och slumpmässiga**

När fel i statistiken diskuteras brukar man skilja på systematiska och slumpmässiga fel. Systematiska fel betyder att felen är i samma riktning. Det kan leda till att statistikens skattningar blir skeva och missvisande, för höga eller för låga (ibland används även det engelska ordet ”bias för att beskriva detta). Slumpmässiga fel betyder att felen inte har någon speciell riktning utan är utspridda. Det innebär inte nödvändigtvis att de statistiska skattningarna blir fel men att de blir osäkrare.

Nedan följer ett exempel på intervjuarens roll i de två typerna av fel. Exemplet är förenklat och innehåller en fiktiv undersökning med bara två intervjuare. Den fiktiva undersökningen har endast en fråga om inkomst som enligt undersökningens definitioner ska anges före skatt och bidrag ska inte räknas med.

En intervjuare A har missförstått frågan om inkomst och tror felaktigt att bidrag ska räknas med. Intervjuare A förklarar för sina respondenter att de ska inkludera bidrag. Resultatet blir en överskattning, att respondenterna har högre inkomst än vad de egentligen har, givet frågans definition. Vi kan säga att intervjuare A:s intervjuer systematiskt överskattar inkomst hos respondenterna.

Om den andra intervjuaren (B) i den fiktiva undersökningen har missförstått frågan på samma sätt som intervjuare A så kommer statistikens skattningar att innefatta systematiska fel i form av en överskattning eftersom alla fel är i samma riktning (att inkomsten är högre enligt skattningen än vad den är i verkligheten).

Men säg att den andra intervjuaren (B) i den fiktiva undersökningen däremot har förstått rätt om att bidrag inte ska räknas med men felaktigt tror att lönen ska anges efter skatt. Detta leder till att intervjuare B:s intervjuer underskattar inkomsten hos respondenterna. Då har vi alltså en situation där intervjuare A:s intervjuer överskattat inkomsten och intervjuare B:s intervjuer har underskattat den (utifrån frågans definitioner). I det läget är det inte säkert att skattningen blir fel eftersom över- och underskattningar kan ta ut varandra ( $+2-2=0$ ). Dock så blir osäkerheten i skattningen större eftersom det finns så mycket variation i svaren. Det är detta som kallas intervjuarvarians och det kan öka osäkerheten i skattningarna kraftigt, så att det t.ex. är svårare att uttala sig om skillnader i storlek mellan politiska partier eller om förändringar i sysselsättning över tid.

Som intervjuare behöver man naturligtvis inte vara någon expert på systematiska eller slumpmässiga fel men det kan vara bra att ha en viss övergripande förståelse om det. Det är orsaken till att frågefasen som regel är låst i SCB:s undersökningar, och om man förstår sambandet är det också lättare att acceptera varför man inte bör ändra frågeformuleringen på egen hand.

### **Intervjutid, bortfall och dåligt intryck**

Det är viktigt att det är ett bra flyt i en intervju. Om intervjun blir rörig så tar den längre tid än vad den skulle kunna göra. Vi ska inte ödsla mer av respondentens tid än nödvändigt. Men intervjutid är också en kostnad för SCB. I en enskild intervju har det inte så stor betydelse. Exempelvis kan respondenten vara orsaken till att det blir rörigt och det är inte säkert att det går att göra så mycket åt. Men om t.ex. en fråga tenderar att bli rörig i de flesta intervjuer så blir det en kostnad att beakta givet hur många intervjuer som genomförs. Intervjuaren bör då förmedla vidare att frågan inte fungerar bra så att lämpliga åtgärder kan vidtas av de som ansvarar för frågeformuläret. Det kan även vara så att arbetsledaren har tips om hur frågan kan hanteras för att fungera bättre.

En rörig intervju ger också ett dåligt intryck hos respondenten. Det kan, i värsta fall, innebära att de inte vill delta i några fler undersökningar från SCB.

Det bästa sättet att motverka allt detta är eftersträva att intervjuerna har ett bra flyt och att rapportera störningar vidare till ansvarig. Det här betyder naturligtvis inte att man ska stressa igenom intervjun utan bara att vi ska intervjua på ett professionellt och effektivt sätt.

## **Förhållningssätt för intervjuaren**

### **Intervjuarrollen**

Intervjuaren ska samla in svaren på undersökningen på ett professionellt sätt. För att samla in svaren så ska formuläret och undersökningens instruktioner följas. Om problem uppstår med detta bör man rapportera det vidare (läs mer under "Den reflekterande intervjuaren").

En intervju är också ett socialt möte mellan två människor. Detta är en styrka med intervjun och sannolikt en av förklaringarna till att intervjun historiskt har haft högre svarsfrekvens än enkäter. Alltså, intervjuaren är en människa, inte en robot, och det är en styrka. Men samtidigt ska intervjuaren vara neutral. Det betyder att intervjuaren inte ska visa starkare känslor. Intervjuaren ska vara positiv men inte för positiv och definitivt inte negativ. Intervjuaren ska inte heller reagera på respondenten med känslor som överraskning, fördömanden eller uppmuntran. Anledning till detta är att sådana reaktioner kan påverka svaren och också få respondenten att känna sig obekväma. Det kan påverka inte bara respondentens svar på den aktuella frågan utan även intervjun som helhet. Det kan inträffa, speciellt i undersökningar om känsliga ämnen, att intervjuaren får ta del av tragiska levnadsöden. I sådana situationer kan det vara högst berättigat att vara mer "medmänsklig" men de utgör undantag. Regeln är att vara neutral.

Samspelet mellan intervjuare och respondent bygger på ett antal oskrivna regler (läs mer under "Vad är en intervju?"). De allra flesta respondenter håller sig till reglerna men det kan hända att en del bryter dem, till exempel genom att:

- Börja ställa frågor om intervjuaren som person
- Börja kritisera undersökningens frågor eller upplägg på ett osakligt sätt.
- Bli väldigt privat, öppna upp sig och berätta saker som inte har med undersökningens frågor att göra
- Bli arga eller irriterade över att få en förfrågan om att delta eller av att få någon av undersökningens frågor.

Självklart måste den här typen av yttranden bemötas men det är viktigt att intervjuaren är saklig och professionell, inte uppmuntrar den här

typen av beteenden hos respondenten utan tvärtom försöker återupprätta reglerna. Avsnittet om ”Introduktion, övertalning och deltagande” i slutet av den här boken innehåller en del tips om strategier man kan använda som intervjuare. Om respondentens beteende är allvarligt och inte går att stävja är det bästa beslutet att avsluta samtalet.

Eftersom intervjun är ett socialt möte kan också båda parterna påverka varandra. Respondenten reagerar förstås på de frågor som ställs men kan även reagera på annat, t.ex. om intervjuaren är stressad eller ostrukturerad. Därför bör man som intervjuare undvika detta t.ex. genom att vara förberedd. Men intervjuaren kan också påverkas av respondenten. Detta är mänskligt och inget konstigt men man bör vara beredd på det och försöka balansera det. Om respondenten t.ex. verkar stressad eller är irriterad kanske intervjuaren påverkas genom att läsa frågorna snabbare eller hoppa över att läsa vissa bitar. Det finns naturligtvis ingen universallösning för hur man ska agera eftersom det beror på situationen men en riktlinje är att undvika att frågeställandet påverkas alltför mycket av sådana situationer. Ställ frågorna på samma sätt oavsett om respondenten är glad, stressad eller irriterad. Om man avviker från manus (frågeformuläret) finns nämligen en risk att man bara försämrar läget. Om man t.ex. låter bli att läsa en introduktionstext i syfte att snabba på kanske det medför att respondenten inte förstår frågan och därför blir ännu mer irriterad. Som talesättet säger ”genvägar är ofta senvägar”.

### **Intervjuaregenskaper**

De tre viktigaste egenskaperna för en intervjuare har alla med språket att göra. De är:

1. **Att läsa.** Intervjuaren behöver ta till sig mycket skriftlig information i form av t.ex. intervjuarinstruktioner men naturligtvis också undersökningens frågor som finns i skriftlig form i datorstödet
2. **Att tala.** Kärnan i intervjuarbetet är att tala med respondenter. Att läsa frågor och instruktioner högt men också att motivera tveksamma urvalspersoner att delta.
3. **Att lyssna.** Intervjuaren ska vara lyhörd. Naturligtvis vad gäller respondentens svar på frågorna men också vad urvalspersonen uttrycker i andra sammanhang, t.ex. varför de kan vara tveksamma till att vara med i undersökningen. Endast genom att lyssna på urvalspersonen kan man förstå de bakomliggande skälen. Och endast genom att förstå de bakomliggande skälen kan man övertyga en tidigare tveksam person till att delta. Detta brukar kallas att man lyssnar aktivt och innebär att man inte bara uppmärksammar vad urvalspersonen säger utan även reflekterar över varför de säger just det de säger och vad det betyder. Vilka omständigheter, tankar och känslor är det som finns bakom urvalspersonens uttryckta ord? Vissa personer uttrycker vad de menar ganska direkt och då krävs

det inte så mycket tolkning för att förstå. Andra personer kan vara mer indirekta och då kan det krävas mer av aktivt lyssnande för att förstå urvalspersonens intentioner. Om man lyssnar aktivt så kan man bemöta just den urvalspersonen och just det som denne var orolig över, frustrerad på eller inte förstod. Då känner sig urvalspersonen lyssnad på och förstådd. Chanserna för att urvalspersonen ska delta eller för att intervjun ska bli smidig och korrekt ökar då väsentligt. Aktivt lyssnande är alltså ett sätt skapa en bild av vem just den urvalspersonen faktiskt är för att kunna skraddarsy sitt bemötande efter det.

Att lyssna aktivt samtidigt som man ansvarar för att administrera ett frågeformulär är inte enkelt utan en av anledningarna till varför det är ett avancerat hantverk att intervjua. När man blir van med att intervjua och med undersökningen finns det möjligheter att utveckla sitt lyssnande.

### **Att vara strukturerad och förberedd**

Det går inte att detaljstyra en intervju utan det kan inträffa oväntade saker, både små och stora saker. Det går att planera vad intervjuaren ska säga men det går inte att regissera den andra parten i intervjun – respondenten. Eftersom intervjuaren måste reagera på respondenten kan det leda till händelser som går utanför manus. Detta kan uppfattas som en rolig aspekt av att intervjua men det kan också medföra svårigheter – intervjuaren måste snabbt och med en annan person väntandes på andra sidan luren, ta beslut om t.ex. hur ett begrepp ska förklaras. Det i särklass bästa sättet att underlätta för sig själv är att se till att vara väl förberedd, inläst på det som gäller för undersökningen och dess frågor. Det är nämligen svårt att spontant formulera tydliga förklaringar eller smarta lösningar. Det krävs oftast lite eftertanke och det finns det sällan tid för mitt i en rådande intervju.

Att vara väl förberedd underlättar inte bara hanteringen av enskilda situationer utan kan också förbättra hela intervjun. Exempelvis kan en urvalsperson som till att börja med är skeptisk till att delta övertygas om intervjuaren ger bra förklaringar.

Det går inte att förbereda sig för allting. Det är bara att acceptera. Men det som är inom intervjuarens kontroll – vad som gäller för undersökningen och dess frågor – går att läsa in sig på. Då är man förberedd för väldigt många av de situationer som kan dyka upp.

### **Den reflekterande intervjuaren**

Att intervjua är ett hantverk. Intervjuformuläret bygger på språk som inte är något exakt verktyg utan ord kan tolkas annorlunda och betyda olika saker i olika sammanhang. Det är också ett möte mellan två människor. Det är helt enkelt svårt att designa ett friktionsfritt frågeformulär för en intervjuundersökning.



Eftersom det är svårt att designa ett frågeformulär som fungerar perfekt i alla tänkbara situationer får man räkna med att det kan uppstå mindre, och ibland även större, problem ibland. Att man kan stöta på problem i en intervju är alltså inget konstigt utan tvärtom något man kan förvänta sig kan inträffa, speciellt för nya undersökningar eller nya frågor i etablerade undersökningar. Intervjuaren, som är med när frågeformuläret tillämpas i "skarpt läge" har en nyckelroll när det gäller att upptäcka och uppmärksamma saker i frågeformuläret som skulle kunna förbättras.

Exempel på problem som kan uppstå är:

- Respondenten har svårt att förstå en fråga
- Respondentens svar passar inte något av svarsalternativen
- Respondenten svarar innan intervjuaren har hunnit läsa upp svarsalternativen

Om intervjuaren uppmärksammar att en fråga fungerade mindre bra, bör hon/han reflektera över orsaken. I det läget kan det vara bra att utgå från de tre källorna till fel i en intervjuundersökning ( se sidan 8): respondenten, intervjuaren eller frågeformuläret. Om respondenten är stressad eller har språksvårigheter är exempel på respondentfaktorer som kan leda till problem i intervjun. Som intervjuaren bör man fundera om det var något unikt för just den respondenten eller om det var något som kan gälla flera respondenter. Om det var det sistnämnda bör problemet rapporteras vidare till arbetsledare.

Om intervjuaren kommer fram till att det var hon/han själv som förmodligen var orsaken, t.ex. genom att läsa frågan för snabbt eller hoppa över information, är det bästa förstås att agera annorlunda i nästa intervju. Vid behov kan man även höra med arbetsledare eller kollegor om lämpliga strategier att hantera frågan.

Den tredje möjliga orsaken till problem i intervjun är frågeformuläret. Det kan t.ex. handla om att en fråga inte passar vissa respondenter eller att ett begrepp konsekvent missförstås av en del respondenter. Om orsaken bottnar i frågeformuläret bör intervjuaren förmedla detta vidare till arbetsledare så att, i slutändan, den som ansvarar för frågeformuläret kan ta ställning till eventuella ändringar.

Det bästa för SCB:s undersökningar är om det är god kommunikation mellan intervjuargruppen och de undersökningsansvariga. Undersökningsansvariga ska kommunicera all information som intervjuarna behöver för att kunna genomföra intervjuer enligt intentionen. Men intervjuargruppen, som har unika insikter i vad som händer i intervjun, bör även kommunicera till undersökningsansvariga om problem uppstår i intervjuandet. Sådan kommunikation blir mycket

mer effektiv om intervjuarna har uppmärksammat och reflekterat över orsaken till eventuella problem.

# Kommunikation och förståelse

## Språklig kommunikation

Det finns väsentliga skillnader mellan det talade och det skrivna språket. Det skrivna språket är i regel enkelt att uttyda, speciellt om det är tryckt text. Om någon har en besvärlig handstil eller om texten är tryckt i ett konstigt typsnitt utgör ovanliga undantag. Människor har i regel lätt för att läsa text.

Det talade språket däremot bygger på att mottagaren kan tolka ljud och uttyda ord i ett flöde av ljud. Detta är en mer avancerad process. Det är mer känsligt för störningar, t.ex. bakgrundsljud, och om den som pratar inte artikulerar ordentligt kan olika ord flyta ihop och bli svåra att uttyda.

Det här är bra att känna till som intervjuare, att det talade språket är lite känsligare än man kanske tror.

En annan skillnad är att en text kan man läsa om ifall man skulle ha problem att förstå den. Vid skriven text kontrollerar läsaren själv sin läsning och kan höja tempot, sänka tempot eller läsa om vid behov. I det talade språket får mottagaren i regel bara en chans. Det är klart att respondenten kan be intervjuaren att läsa frågan en gång till men målet är att mottagaren ska höra och kunna uttyda frågan efter första genomläsningen.

Intervjuaren bör alltså tänka på att tala tydligt och i ett bra tempo för att hjälpa respondenten att uttyda det talade språket.

## Regler för kommunikation

Mänsklig kommunikation är ett socialt samspel. Kommunikation bygger på att deltagarna turas om att tala respektive att lyssna. Hur vet talare och lyssnare när det är dags att byta? Det finns flera signaler som används för denna bedömning. När man pratar öga-mot-öga har blickar och kroppsspråk betydelse. Sådant kan ju dock inte användas i en telefonintervju. Då används signaler som:

- Att talaren visar genom språket att den lämnar över till lyssnaren, t.ex. genom att ställa en fråga (t.ex. vad tycker du?)
- Genom att talaren slutar prata så att tystnad, en paus, uppstår
- Genom att lyssnaren bedömer att talaren är färdig med sitt inlägg. Exempelvis om talaren berättar en rolig historia så kan den uppfattas som avslutad efter slutpoängen

- Genom att lyssnaren anser att talaren talat för länge eller säger något grovt felaktigt. Lyssnaren kan då bryta sig in i samtalet. När detta kan ske varierar beroende på situation och ämne.

En intervju är ju inte ett vanligt samtal men dessa punkter är relevanta även för intervjun, speciellt frågeställandet och pausen. Målet är naturligtvis att respondenten börjar svara exakt där det är tänkt att de ska svara.

## Respondenten missförstår frågan

### Vad innebär det att respondenten missförstår?

Med missförstånd menas att respondenten förstår frågan annorlunda än avsikten. Det kan till exempel innebära att de missförstår frågans nyckelbegrepp eller inkluderar och exkluderar saker på ett felaktigt sätt. Det finns tre olika lägen vad gäller missförstånd i en intervju:

- **1) Missförstånd som varken intervjuaren eller respondent upptäcker.** Respondenten tror sig ha förstått frågan korrekt och intervjuaren upptäcker inget som är fel. Detta är den mest förrädiska typen av missförstånd eftersom den inte ger några tydliga felsignaler. Respondenten kan snabbt och självsäkert ge ett svar som skulle kunna vara giltigt trots att det egentligen föreligger ett missförstånd. Om respondentens svar inte är motsägelsefullt kan det vara svårt för intervjuaren att upptäcka. Det är okänt hur vanligt den här typen av situation är men det är naturligtvis önskvärt att det är så sällan som möjligt.
- **2) Respondenten uppfattar själv att han/hon inte förstår.** Det här innebär att respondenten själv känner att han/hon inte förstår. Ofta ställer då respondenten följdfrågor eller ber om förtydliganden. Intervjuaren kan då hjälpa till med förklaringar och definitioner och se till att svaret blir korrekt.
- **3) Intervjuaren misstänker att respondentens svar är felaktigt eller inte tillräckligt precist.** Intervjuaren ska vara lyhörd och uppmärksamma om t.ex. respondentens svar är motsägelsefullt, inte riktigt passar frågan eller om respondenten pratar kring frågan på ett sätt som inte riktigt stämmer med frågans intention. Det normala är då att intervjuaren ska följa upp svaret för att kontrollera om det är korrekt och annars korrigera det. Uppföljning är en av de svåraste bitarna i intervjuarhantverket, läs mer under rubriken ”Uppföljningsfasen” nedan.

Missförstånd av typen 1 ovan kan bero på att det är svårt för intervjuaren att hinna uppfatta, tolka och dra slutsatser om allt som sker i intervjun. Det är en av anledningarna till att det fyller en viktig funktion att medlyssna intervjuer. Medlyssnaren behöver inte ägna koncentration åt att genomföra intervjun utan kan fokusera på annat, t.ex. möjliga missförstånd. Genom återkoppling kan intervjuaren bli varse om detta inför framtida intervjuer. Missförstånd av typen 2 är det enklaste för intervjuaren att hantera eftersom respondenten då själv är

medveten om att han/hon inte förstått och därmed är beredd på ytterligare information. Typ 3 är lite svårare. Dels måste intervjuaren på egen hand bedöma om respondenten faktiskt missförstått, dels måste intervjuaren lägga fram det på ett pedagogiskt sätt för respondenten. För båda typerna (2 och 3) underlättar det dock om intervjuaren gör en korrekt bedömning om varför respondenten missförstått.

### **Varför missförstår respondenten?**

Det finns många anledningar till att en respondent missförstår en fråga. Intervjuaren bör analysera och uppfatta vad som är orsaken till missförståndet eftersom det påverkar vilka åtgärder som bör användas (ska t.ex. intervjuaren läsa om hela frågan eller förklara ett enskilt begrepp?) Några av de vanligaste orsakerna är:

- **Bristande informationsbearbetning.** Om frågan är lång och krånglig eller om intervjuaren läser för fort kan respondenten misslyckas med att bearbeta informationen och missförstå. Om detta är orsaken är det bästa att läsa om frågan, eller bitar av frågan, fast i ett långsammare tempo.
- **Respondenten förstår inte ett visst ord.** Ibland kan frågor innehålla svåra ord som gör att vissa respondenter inte förstår frågan eller "hakar upp" sig på just det ordet. Vad är då ett svårt ord? Det kan t.ex. vara facktermer som respondenten inte känner till betydelsen för. Det kan också vara ord som är svåra för att de är ålderdomliga eller ovanliga. Helst ska frågor inte innehålla den här typen av ord överhuvudtaget men det händer att de gör det ändå. Intervjuaren bör då förklara ordet det handlar om, om det är tillåtet enligt undersökningens instruktioner.
- **Frågan har en felaktig konstruktion.** Exempelvis att den är grammatiskt felkonstruerad, frågar efter flera saker samtidigt eller att svarsalternativ och fråga inte stämmer överens. Den här typen av fel är ovanliga i etablerade frågeformulär utan rensas oftast bort genom för-testning. Om intervjuaren ändå skulle stöta på fel av denna typ bör de rapporteras omgående till arbetsledare.
- **Respondenten gör en annan tolkning av frågan än avsikten.** Det här är en av de vanligaste orsakerna till missförstånd. Ofta grundar det sig i att frågan inte är tillräckligt specifikt formulerad utan tillåter alternativa tolkningar. Om man syftar på "hammare" ska man inte fråga efter "verktyg" eftersom det är på en mer generell nivå och även inkluderar andra verktyg än just hammare, t.ex. "såg" eller "borr". Intervjuaren måste då hjälpa respondenten att precisera frågan utifrån avsikten.
- **Respondenten blir vilseledd.** Något ord i frågan, oftast ett exempel, får respondenten att associera i en riktning som inte överensstämmer med avsikten med frågan. Intervjuaren bör då förklara syftet med frågan.

# Intervjuteknik

## Allmän intervjuteknik

### Vad är en fråga?

Vad är egentligen en fråga? På ett övergripande plan kan en fråga definieras som *en språkhandling riktad till någon med målet att få information som respons*.

Det mest tydliga exemplet på en fråga är frågesatsen som avslutas med frågetecken och som i sin tur kan delas upp i:

- **Ja-nej-frågor**

EXEMPEL: Har du fast anställning?

- **Frågeordsfrågor**

EXEMPEL: Vilken form av anställning har du?

Det förekommer också att frågor ställs i påståendeform. Ett påstående är ingen fråga grammatiskt sett. Ett påstående hävdar att något är på ett visst sätt. Respondentens uppgift är att ta ställning till i vilken grad påståendet stämmer.

- **Påstående**

EXEMPEL: Du har fast anställning

Det händer också att frågor är formulerade som uppmaningar, att respondentens ombuds göra någonting.

- **Uppmaning**

EXEMPEL: Ange vilka av följande motionsformer du brukar ägna dig åt.

Frågor kan alltså ha lite olika form. Den absolut vanligaste är frågesatsen (ja-nej frågor och frågeordsfrågor) men även påståendeformen och uppmaningar kan förekomma i frågeformulär.

### En frågas innehåll

En fråga består inte bara av en frågeformulering utan kan ha följande typer av innehåll

- **Introduktion.** Det är inte ovanligt att en fråga innehåller en introducerande text, speciellt om frågan innebär att ämnet skiftar jämfört med tidigare frågor eller om frågan är den första i ett block av frågor. Exempel: ”Nu kommer ett antal frågor om X. Jag vill att du tänker på de senaste 12 månaderna när du svarar.
- **Frågeformulering.** Alla frågor innehåller någon form av frågeformulering. Det behöver inte alltid vara formulerat som en fråga, grammatiskt sett (se ovan). Exempel: Har du ändrat motionsformer sedan friskvårdsbidraget infördes?
- **Instruktion.** En instruktion innehåller regler för frågan som respondenten ska ta i beaktande. Det kan handla om definitionen av ett begrepp eller en avgränsning om vad som ska innefattas. Det är bara ibland en fråga innehåller instruktioner och ibland kan de dessutom förekomma redan i introduktionen. Exempel: Inkludera de motionsformer som täcks av friskvårdsbidraget.
- **Svarsalternativ.** Alla frågor har något format för att registrera respondentens svar men det finns olika variationer. Alltifrån att respondenten får svara fritt till att intervjuaren läser upp alla svarsalternativ högt.
- **Vid-behov-instruktioner.** Med vid-behov instruktioner menas instruktioner som inte ingår i grundfrågan utan bara läses upp om behov uppstår, t.ex. om respondenten ber om förtydliganden eller förklaringar. Vid-behov-instruktioner kan finnas i datorstödet eller i separata dokument såsom intervjuarinstruktioner.

En fråga kan alltså ha olika typer av innehåll. Frågeformuleringen och svarsalternativen är kärnan i en fråga och ingår alltid men de andra är inte ovanliga utan förekommer ofta de också.

### Grundförutsättningar för intervjuaren

Innan insamlingen börjar ska intervjuaren vara informerad om nedanstående punkter. Om information om någon punkt saknas eller är bristfällig ska intervjuaren kräva förtydliganden från den som ansvarar för undersökningen.

- intervjuaren ska vara informerad om och förstå frågans syfte.
- intervjuaren ska vara informerad om hur eventuella motfrågor och krav på förtydliganden från respondenten ska hanteras.
- intervjuaren ska vara informerad om vilken del av frågan som är obligatorisk (dvs. text som alltid ska läsas upp) och vilken delar som läses upp ibland (t.ex. vid-behov-instruktioner).
- Intervjuaren ska vara informerad om hur svarsalternativen ska hanteras.
- Intervjuaren ska vara informerad om goda argument för att kunna övertyga tveksamma urvalspersoner om att delta.

## Frågefasen – att läsa frågan

### Att läsa högt

Intervjuaren läser frågorna innantill, d.v.s. intervjuaren har frågorna framför sig på skärmen. Det är lätt att glömma bort att denna förutsättning inte gäller för respondenten. Respondenten har inte frågorna framför sig utan får endast ta del av dem via intervjuarens läsning. Man måste också ha i åtanke att människor är begränsade i hur mycket information de kan ”hålla i huvudet” samtidigt. Utrymmet är begränsat. Fylls det på med för mycket information kan tidigare information tryckas bort. Detta kan medföra att i en för lång fråga som lästs för snabbt kanske respondenten egentligen bara svarar för sista hälften av frågan eftersom de ”glömt” inledningen. Detta innebär att intervjuarens läsning måste vara tydlig (läs mer under betoning och paus) och ha ett lagom tempo.

Vad som är ett ”lagom tempo” går inte att beskriva i text utan det måste intervjuaren träna sig till. Däremot finns det några saker att tänka på. Intervjuaren genomför många intervjuer med samma frågor. Det sker givetvis en inläring där intervjuaren blir mer van med frågorna allteftersom, kanske till och med lär sig dem helt utantill. Det här kan också påverka tempot, att intervjuaren läser snabbare eftersom han/hon läst frågorna många gånger. Man får dock inte glömma bort att för respondenten är det första gången denna hör frågorna. Alltså, det är i regel bra att intervjuaren har lärt sig frågorna men undvik att det leder till för snabb läsning.

Intervjuarens läshastighet måste också vara flexibel. Läshastigheten kan behöva justeras (oftast i långsammare riktning) dels beroende på frågan och dels beroende på respondenten. Långa frågor eller frågor som är avancerade (t.ex. innehåller svåra begrepp eller många utgångspunkter) behöver ofta läsas lite långsammare än kortare, enklare frågor (läs mer i betoning och paus). Men vissa respondenter kan också, oavsett frågornas innehåll, behöva en långsammare läsning. Om respondenten missar information, missförstår eller ber om att få frågan upprepad kan vara tecken på att intervjuaren behöver läsa långsammare.

### Vad ska läsas?

Det ska vara tydligt för intervjuaren vad som *alltid* ska läsas och vad som t.ex. kan läsas vid *behov*. Detta är viktigt eftersom om det är otydligt kan olika intervjuare tolka det på olika sätt vilket innebär att deras respektive respondenter kan få lite olika frågor.

Det kan ibland finnas regler för t.ex. hur många gånger en svarsskala ska upprepas innan respondenten förväntas kunna den eller hur intervjuaren ska tänka när det gäller att välja exempel i en fråga. Om reglerna är otydliga för intervjuaren bör denna be om klagörande från



den som ansvarar för frågeformuläret. Om sådana regler saknas trots att det finns behov, bör det också klargöras.

I pappers- och webbenkäter kan man använda t.ex. parentes eller fet stil för att försvaga eller förstärka vissa delar av frågeformuleringen. Detta fungerar inte på samma sätt i intervjuer. Det händer att en del intervjuformulär som är baserade på pappersenkäter har kvar en del rester som parenteser. Intervjuaren bör då be om klargörande om informationen ska läsas, läsas vid behov eller inte läsas alls. Det måste vara tydligt vad intervjuaren ska läsa upp. Det går att visa om någon del av frågan ska betonas.

### **Betoning**

Hur kan en respondent urskilja vad som är en fråga och vad som är instruktion eller annan information? I text är det enkelt eftersom frågor allt som oftast slutar med frågetecken men de syns inte för respondenten i en intervju så hur går det till?

Det har dels med grammatiken att göra. Frågor är formulerade annorlunda grammatiskt än t.ex. påståenden.

- EXEMPEL

Mamman gav pengar till barnet.

Gav mamman pengar till barnet?

Subjekt (mamman) och predikat (gav) har alltså olika positioner i satsen och det hjälper mottagaren att förstå om det är avsett som en fråga eller inte. Frågeord som när, var, hur eller varför visar också att det handlar om en fråga

Hur en fråga förstås beror också på betoningen i läsningen.

- EXEMPEL

Varför gjorde **du** så?

Varför gjorde du **så**?

Det första exemplet betonar "du" och frågan uppfattas då som att syfta på varför just respondenten gjorde så. I det andra exemplet betonas "så" som då uppfattas som att syfta på varför respondenten gjorde på ett visst sätt snarare än några andra alternativa sätt. Betoningen kan alltså påverka hur en fråga förstås. Det är viktigt att betoningen är i linje med intentionen med frågan för annars kan det resultera i fel men även problem för intervjuaren eftersom svaren kanske inte stämmer överens med svarsalternativen.

- EXEMPEL

Finns det bad eller dusch i din del (som du hyr)?

JA

NEJ

Ovanstående exempel är tänkt som en ja-och-nej-fråga. Men om den uppfattas så av uppgiftslämnaren beror till viss del på intervjuarens betoning i läsningen. Uppgiftslämnaren kan komma att svara "bad" i stället för "Ja" eller "Nej". Hur frågan uppfattas beror på intervjuarens betoning i läsningen – om frågeordet "Finns" betonas blir det en ja-och-nej-fråga. Om "bad eller dusch" betonas uppfattas snarare frågan syfta till att handla om man har bad eller om man har dusch.

Problem med betoning är framförallt aktuellt i nya undersökningar eller frågor. När intervjuaren blir mer bekant med frågorna är det ett mer ovanligt problem. Därför bör intervjuaren öva att läsa frågorna högt innan sin första intervju.

Dock om intervjuaren upplever att en fråga ofta missförstås kan det vara värt att fundera på om betoningen i läsningen kan vara orsaken.

### **Replikskiften**

Att intervju är ett replikskifte. Intervjuaren ställer frågor och respondenten svarar. Det är en turtagning som bygger på normer för hur vi människor samtalar med varandra och går bortom själva intervjun (se ovan).

Det är intervjuaren som är den drivande parten i en intervju. Men hur kan respondenten veta när det är dennes tur att svara? Det finns framförallt två signaler som respondenten använder för att avgöra när det är dags att svara.

1. När det kommer en fråga.
2. Vid Paus

### **Frågor kan få respondenten att börja svara**

En fråga kan signalera att det är respondentens tur att prata. Frågor är nämligen något som aktiverar mottagaren. När man får en fråga så svarar man som av en inlärd reflex. Om frågan kommer tidigt i frågeformuleringen kan respondenten alltså börja svara innan hela frågeformuleringen är färdigläst.

- EXEMPEL

Har du undersökts av en läkare under 2012? Med läkare avses X, Y, Z...

I exemplet ovan kan alltså respondenten börja svara direkt efter frågan ("Har du undersökts av en läkare under 2012?") och därmed missa definitionen ("Med läkare avses ..."). Detta kan leda både till felaktiga svar och oönskade avbrott i intervjuens flöde. Därför bör frågan komma sist i frågeformuleringen. Om frågeformuleringen ska innehålla definitioner ska detta alltså helst föregå själva frågan. Men alla frågor är inte konstruerade på detta sätt, av olika skäl, så intervjuaren bör vara beredd på det.

En liknande problematik är att respondenten börjar svara efter att frågan har ställts men innan intervjuaren hinner läsa svarsalternativen. Risken för att detta ska uppstå är som störst vid enkla och självklara frågor som respondenten kan svaret på utan betänketid.

Hur kan man undvika detta problem? Ett sätt är att bygga in en upplysning i frågan om att det kommer att komma svarsalternativ, t.ex. "Vilka av följande motionsformer..."

Ett annat sätt, främst för att minska risken att pausen blir för lång innan svaren börjar läsas, är att bygga in en brygga (i kursiv stil i exemplet nedan) i slutet av frågeformuleringen som på ett naturligt sätt, i talspråk, leder över till svarsalternativen. Denna lösning tydliggör för respondenten att det kommer att komma mer information och hjälper också intervjuaren med läsningen.

- EXEMPEL

Hur ofta åt du på restaurang förra månaden? Var det ...

Varje dag  
Några gånger i veckan  
Några gånger i månaden  
Aldrig

### **Paus kan signalera att det är respondentens tur att prata**

Talet är intervjuarens kanske viktigaste verktyg men man ska inte underskatta vikten av en paus. Med paus menas här riktigt korta avbrott i intervjun av typen andningspauser. På den mest detaljerade nivån är en paus ett sätt att visa vad som hör ihop och vad som ska hållas isär. Exempelvis bör det vara en större paus mellan två meningar än mellan två ord inom samma mening. Pausen visar att den förra meningen ska förstås för sig och att det kommer att komma en ny mening. Sådär läser de allra flesta människor högt naturligt men det är bra att vara medveten om det som intervjuare så att man hjälper respondenten att spjälka upp informationsflödet i hanterliga bitar.

Utan sådana små mikro-pauser kan informationsflödet bli för kraftigt för respondenten. Människor är begränsade i hur mycket de kan hålla i huvudet samtidigt. Vi behöver tid för att kunna tolka och sammanfatta information i huvudet. Detta gäller speciellt i längre frågor eller frågor

som är avancerade för att de t.ex. innehåller svåra begrepp eller har många utgångspunkter. Att dra ner lite på läshastigheten i sådana frågor är också ett bra sätt.

Pausen kan dock vara ett lite vanskligt verktyg att använda. Paus är nämligen också något som kan signalera skifte i samtalet, alltså att respondenten uppfattar att det är dennes tur att säga något. Risken är störst när respondenten av andra skäl kan tro att det är dennes tur att svara (som efter frågor, se avsnittet direkt ovan). Med lite erfarenhet lär sig intervjuaren att använda pausen på ett bra sätt utan den risken.

### **Långa frågor**

I intervjuer måste vi ta hänsyn till att människor är begränsade i hur snabbt de kan hantera information. Fyller man på med information snabbare än mottagaren kan hantera det så kommer det sannolikt att resultera i fel. Frågor i intervjuer bör därför vara korta.

- **EXEMPEL**

Har du i någon utsträckning andra motionsvanor nu jämfört med innan det infördes ett friskvårdsbidrag för statligt anställda (2003)? Med motionsformer avses här den typ av motion som omfattas av friskvårdsbidraget.

Ovanstående fråga är nog alltför lång och innehåller för mycket information för att egentligen ställas i en intervju. Det finns uppenbara risker för missförstånd eller att information missas. Det händer dock att frågor av den här typen ingår i intervjuer. Intervjuaren måste då arbeta med läshastighet och paus utifrån sin uppfattning av respondentens förutsättningar (se även föregående avsnitt).

### **Förändring av läsningen**

Intervjuaren genomför många intervjuer i samma undersökning, med samma frågor. När man läser samma fråga om och om igen, kan det hända att läsningen förändras lite över tid. Något ord kanske faller bort eller ersätts av något annat. Med tiden kanske intervjuaren lär sig en läsning av frågan som han/hon tycker fungerar bättre än den i formuläret.

Detta är lätt hänt – att man gör formuläret till ”sitt”, läser frågorna på ett sätt som man själv tycker fungerar bra. Det är lätt hänt men det är inte önskvärt. Det kan mycket väl vara så att en intervjuare har hittat ett bättre sätt att läsa frågan än den i formuläret. Men det motsatta kan också inträffa, att intervjuarens version faktiskt är sämre givet syftet med frågan. Det är inte heller bra om olika intervjuare har egna versioner av frågorna eftersom det då finns en risk att de mäter lite olika saker.

Att intervjuare hittar bättre sätt att formulera frågorna på är dock i sig bara positivt. Men de måste rapporteras till den som ansvarar för formuläret och införlivas i formuläret innan intervjuaren börjar tillämpa den.

Alltså, uppmärksamma gärna bättre sätt att ställa frågorna och rapportera dem vidare. Men tillämpa dem inte förrän de eventuellt har införlivats i en reviderad variant av frågeformuläret.

Det finns naturligtvis allvarliga exempel när frågan är så dålig i formuläret att den måste formuleras om för att överhuvudtaget fungera. I sådana fall bör intervjuaren omgående prata med sin arbetsledare om hur man ska hantera problemet för tillfället.

### **Intervjuaren känner redan till svaret**

Det kan hända att intervjuaren tycker sig känna till svaret på en fråga innan den ställs. Det kan bero på framförallt två orsaker: 1) Respondenten har på en tidigare fråga gett information som är svar på en senare fråga. Detta händer ibland, att respondenten ger mer information än vad som krävs på en fråga och därmed indirekt svarar på en senare fråga. 2) Intervjuaren har tidigare intervjuat liknande respondenter eller intervjuaren kan "lista ut" respondentens svar utifrån hur denne svarat på tidigare frågor.

Förmodligen är intervjuarens bedömning i de här fallen ofta korrekt. Det betyder dock inte att intervjuaren kan hoppa över frågan (markera ett svar utan att frågan ställs) eller formulera om frågan baserat på vad respondenten gett för information tidigare. Det händer att intervjuare i den här situationen ställer frågan som ett påstående istället, t.ex. "och du sa ju förut att du var..." eller föreslår ett svar "Så ditt svar är...".

Även om intervjuaren tycker sig veta svaret på frågan ska den ställas som i formuläret. Det kan nämligen vara så att intervjuaren missförstått eller att respondenten svarar annorlunda än vad han/hon tidigare antytt när den konkreta frågan faktiskt ställs.

Dock kan det bli en lite konstig situation om intervjuaren ställer en fråga som både intervjuaren och respondenten utan tvekan vet har besvarats tidigare i formuläret. Den bästa lösningen i dessa situationer är att ändå ställa frågan men att lägga in en liten hint om att man känner till att respondenten pratat om detta tidigare, t.ex. "Du var inne lite på detta förut men för säkerhets skull ställer jag ändå frågan...".

### **Olika typer av frågor**

Det går att dela in frågor i kategorier på flera olika sätt. Ett sätt att dela upp frågor är utifrån vad de syftar till att samla in för typ av information.

Några vanliga frågetyper är:

- Faktafrågor: frågor som frågar efter en faktauppgift. Exempelvis vilket år respondenten är född, vad de arbetar med eller vilka de bor ihop med.
- Beteendefrågor: frågor som frågar efter respondentens beteende, vanligtvis om eller hur ofta respondenten utfört en viss aktivitet, t.ex. motionerat eller besökt vårdcentralen.
- Kunskapsfrågor: Frågor som syftar till att mäta respondentens kunskap om något.
- Attitydfrågor: frågor som syftar till att mäta respondentens åsikt om eller attityd till något.
- Upplevelsefrågor: Frågor som syftar till att mäta hur respondenterna tänker, upplever eller känner, t.ex. om de är oroliga, hur de värderar sina relationer till andra människor eller hur de bedömer sin hälsa.

Man kan säga att de tre första frågetyperna är objektiva i den betydelsen i det finns ett sant svar som respondentens svar skulle kunna kontrolleras mot (t.ex. register), åtminstone i teorin.

De två sistnämnda frågetyperna kan däremot anses vara subjektiva eftersom de berör respondentens egen uppfattning eller bedömning. För dem finns det inget sant svar förutom det som respondenten själv anger.

Attityd- och upplevelsefrågor som inte mäter något faktiskt utan respondentens egen bedömning är extra känslig för ändringar i ordalydelsen. Även små förändringar kan påverka hur frågan uppfattas av respondenten. För den här typen av frågor är det alltså extra viktigt att läsa frågan som den står i formuläret och följa instruktionerna (t.ex. inte ge exempel eller hjälp om det inte är tillåtet).

## Uppföljningsfasen

Intervjuarens uppföljning av respondentens svar har till syfte att få respondenten att utveckla, precisera eller anpassa sitt svar efter frågans förutsättningar. Om svaret inte passar frågan (eller svarsalternativen) eller är misstänkt fel ska alltså intervjuaren följa upp så att det registrerade svaret är så korrekt som möjligt. Detta är ibland en nödvändighet för att ens kunna komma vidare i formuläret men det är också en viktig kvalitetskontroll och en av styrkorna med intervju som datainsamlingsmetod – att det finns en människa (intervjuaren) som direkt kan reagera vid misstänka fel eller kvalitetsbrister.

Om frågorna är enkla och entydiga finns ofta ingen uppföljningsfas utan respondenten svarar ett giltigt svar direkt på frågorna. I helt standardiserade frågor finns inte heller någon direkt uppföljningsfas eftersom intervjuaren där inte får ge någon ny information utan bara upprepa frågan igen. Det bryter nämligen mot standardiseringen om vissa får extra information som andra inte får. I mindre standardiserade frågor är det okej att ge extra information, t.ex. om definitioner av begrepp, men att den informationen redan är fastställd och att

intervjuaren ska läsa den innantill. En friare variant är där intervjuaren får formulera uppföljningen på egen hand utifrån intervjuarinstruktioner och vad situationen kräver. SCB:s intervjuer innefattar främst de två sistnämnda sätten 1) fastställd extra information, 2) fri uppföljning utifrån underlag. Det finns dock även undersökningar och frågor där intervjuaren inte ska följa upp alls, annat än upprepa frågan, eftersom de är så känsliga för påverkan. Som intervjuare är det viktigt att veta vad som gäller för den aktuella undersökningen och frågan.

Den fria uppföljningen är den mest krävande formen eftersom intervjuaren då ”lämnar manus” och formulerar sig på egen hand. Detta är en av de mest avancerade delarna av att intervjua eftersom intervjuaren måste göra kvicka bedömningar och snabbt formulera uppföljningsfrågor. Resten av avsnittet innehåller därför en del riktlinjer om detta.

### **Föreslå inte svar**

Intervjuaren kan ha en mer eller mindre välgrundad misstanke om vad som är det korrekta svaret för respondenten på en viss fråga. Sådana misstankar får dock inte påverka formuleringen av uppföljningsfrågor. Intervjuaren får inte föreslå svar, formulera påståenden som mer är ett konstaterande än en fråga, t.ex. ”Så man kan säga att du har sökt arbete” eller ”Och det är samma jobb som tidigare sa du”.

Intervjuaren ska alltså inte agera på sina antaganden om vad som är rätt svar för respondenten utan följa upp neutralt.

### **Olika typer av uppföljningsfrågor**

Intervjuarens uppföljning ska alltså vara neutral, inte föreslå eller leda till något speciellt svarsalternativ. Den ska heller inte avslöja vad intervjuaren kan tänkas tycka eller tro om vad som är rätt för respondenten. Generellt kan man säga att det finns fyra syften med uppföljning: 1) att få respondenten att utveckla sitt svar (d.v.s. berätta mera), 2) att få respondenten att precisera sitt svar eller anpassa det till svarsalternativen, t.ex. välja ett svarsalternativ, 3) att kontrollera att respondentens svar är korrekt.

När syftet är att uppmuntra respondenten att utveckla sitt svar och berätta mer:

- **Neutrala uppföljningsfrågor:** Frågor som uppmuntrar respondenten att arbeta vidare med svaret, t.ex. ”Hur menar du?” ”Förklara hur du tänker”. Det kan vara bra att ställa dessa med en intresserad ton så att respondenten inte känner sig dum eller krånglig.
- **”Den tysta frågan”:** Ibland kan en kort paus, att intervjuaren är tyst, visa respondenten att intervjuaren förväntar sig mera, att respondenten ska fortsätta.

- **Uppmuntrande bifall:** Ger feedback till respondentent att intervjuaren har förstått och vill höra mer. Exempel. ”Mhm”, ”Jag förstår”.

När syftet är att få respondentent att precisera sig eller välja svarsalternativ bör uppföljningsfrågorna vara nära kopplade till formuläret. Det viktiga är då att uppföljningsfrågorna är **balanserade**, att de inte är vinklade åt endera hållet utan innehåller båda sidorna av t.ex. en skala:

- Skulle du säga att det var under senaste veckan eller var det tidigare?
- Skulle du säga att det var lite eller mycket?

Balanserade frågor har funktionen att respondentent inte bara kan svara jakande eller hålla med eftersom de innehåller minst två alternativ som täcker in hela frågan. Respondentent måste då ta ställning på egen hand.

När man misstänker att eller vill kontrollera ifall respondententens svar är felaktig kan de neutrala uppföljningsfrågorna ovan användas. Även följande typer av uppföljningsfrågor kan vara lämpliga.

- **Förtydligande uppföljningsfrågor:** Exempel: ”Jag är inte riktigt säker på att jag förstått dig rätt, kan du förklara igen?” ”Jag förstår inte riktigt, tidigare sa du så och nu säger du så? Skulle du kunna förklara igen?” Den här typen av uppföljningsfrågor bör främst användas vid tydliga och större fel (att respondententens svar är inkonsekventa eller motsägelsefulla). Det är viktigt att de formuleras så att respondentent inte känner sig trängd eller krånglig.
- **Repetering:** När det verkar som om respondentent missförstått frågan eller missat någon viktig information kan det vara en god idé att snabbt repetera frågan. Om respondentent redan hunnit avge ett svar (utifrån att ha missförstått frågan) går det att repetera frågan och vad respondentent svarade. Det kan tydliggöra för respondentent att något är fel.

### Vet inte

Det är viktigt att först påpeka att ”vet inte” är ett acceptabelt svar på frågorna i en undersökning. Alltså, vi kan inte tvinga respondenter att svara på frågorna. ”Vet inte” kan också vara ett högst giltigt svar. Det kan ju vara så att respondentent faktiskt inte vet. Det är viktigt att inte pressa respondenter som svarar ”vet inte”.

Men respondententerna kan också svara ”vet inte” av andra anledningar, t.ex.

- För att de inte förstått frågan och därför inte kan besvara den.
- För att de uppfattar frågan som känslig och tvivlar på säkerheten
- För att de behöver mer betänketid
- För att de behöver mer information för att kunna ta ställning



Det kan finnas fler skäl än de ovan. Om respondenten svarar ”vet inte” av ovan nämnda skäl baseras alltså inte svaret på att han/hon inte vet utan på något annat. Respondenten skulle då kunna ge ett svar om den t.ex. fick mer betänketid eller mer information. Intervjuaren behöver alltså först bedöma om orsaken till att respondenten svarat ”vet inte” och sedan bedöma huruvida de ska agera för att få respondenten att avge ett annat svar eller inte. Det finns inga universallösningar för detta. Om respondenten svarat ”vet inte” av ovan nämnda skäl och intervjuaren kan hjälpa till utan att respondenten känner sig trängd, är det naturligtvis mycket bra. Men intervjuaren ska inte pressa respondenter som svarat ”vet inte”. Intervjuaren måste alltså göra en bedömning om det är lämpligt att gå vidare eller inte. I den bedömningen spelar naturligtvis respondentens karaktär och intervjuens stämning in.

### **Orsaken till att uppföljning behövs**

Vissa frågor är tänkta att innehålla uppföljning. Det är alltså förväntat att intervjuaren kommer behöva följa upp respondentens spontana svar. Anledningen till det är att vissa ämnen är så komplexa att det kan vara svårt att strukturera upp det i ett antal frågor som passar för och täcker in alla respondenters situation. Då kan man istället välja att låta intervjuaren hantera detta genom uppföljning. Det är ett designval.

Men att en fråga kräver uppföljning kan också vara ett tecken på att frågan kan behöva förbättras. Om t.ex. behovet av uppföljning skulle försvinna genom enklare justeringar av frågan, bör intervjuaren föra den synpunkten vidare till den som ansvarar för frågeformuläret. Uppföljningar ökar intervjutiden och respondentbördan och bör naturligtvis undvikas om det går.

### **Svarsfasen – att hantera svarsalternativen**

Svarsalternativens utformning har stor betydelse för intervjuarens roll. Det finns i huvudsak sex olika typer av svarsformat med sina respektive styrkor och svagheter. Nedan redovisas de med kommentarer om vad intervjuaren bör tänka eller vara beredd på för varje format.

### **Öppen fråga utan svarsalternativ – respondentens spontana svar registreras i klartext av intervjuaren**

I detta format finns inga svarsalternativ. Respondentens får formulera svaret fritt och intervjuarens uppgift är att återge svaret genom att registrera det i klartext i datorstödet.

#### **Saker att tänka på**

Eftersom respondenten får formulera svaret helt fritt så finns det en risk för utsvävningar från respondenten som, i värsta fall, kan missa målet med frågan. Om det är ofta förekommande bör det rapporteras vidare eftersom frågan då förmodligen inte är tillräckligt skarpt formulerad.

Den största utmaningen med denna frågetyp för intervjuaren är annars att registrera respondentens svar. Om svaret är långt kommer inte intervjuaren att kunna återge det ordagrant utan behöver sammanfatta det. Här finns det förstas risk för fel, att intervjuaren missbedömer vad som är kärnan eller missförstår någon aspekt av svaret. Detta – att i realtid sammanfatta ett längre svar – är svårt. Som tidigare beskrivits är människor begränsade i hur mycket information de kan hålla i huvudet samtidigt. Detta gäller förstas även intervjuare. Intervjuaren måste dessutom ta snabba beslut om vad som ska registreras och inte registreras. Det säkraste är att så långt som det är möjligt registrera respondentens svar ordagrant. Undvik att försöka tolka eller uttrycka svaret med egna ord. I den mån svaret måste förkortas bör intervjuaren vara medveten om riskerna med det momentet.

### **Öppen fråga med underliggande svarsalternativ som inte delges respondenten**

- EXEMPEL:

Varför valde du att avbryta dina studier?

Jag fick arbete  
Innehållet motsvarade inte mina förväntningar  
Det var för höga krav  
O.s.v.

I den här typen av format finns det svarsalternativ men respondenten blir inte varse dem eftersom de inte läses upp av intervjuaren. Intervjuaren har alltså svarsalternativ framför sig i datorstödet men respondenten känner till inte till dem utan svarar som om frågan var öppen. Intervjuarens uppgift är att välja det (eller de, om frågan tillåter mer än ett svar) svarsalternativ som bäst passar respondenten.

#### **Saker att tänka på**

Detta kan vara det svåraste formatet av alla att hantera för intervjuaren. Till skillnad från format 1 så ska intervjuaren inte bara återge respondentens svar utan välja vilket av flera alternativ som passar bäst givet vad respondenten har sagt. Om ämnet är avgränsat och frågan och svarsalternativen är genomtänkta, kan det detta frågeformat fungera smidigt. Men det kan också uppstå situationer där respondentens svar passar in på flera alternativ eller inte passar inte på något. Om respondentens svar är långt finns samma risk som i format 1: att det kan vara svårt att behålla hela svaret i huvudet utan att intervjuaren kan fokusera på en del av snarare än hela svaret.

Oavsett ovanstående kan det dock uppstå problem om respondentens fria svar inte naturligt passar svarsalternativen. Hur ska intervjuaren då agera? Ska intervjuaren be respondenten att precisera sig? Ska intervjuaren läsa upp alternativen det gäller och låta respondenten välja själv? Ska intervjuaren välja svarsalternativ på eget bevåg? Hur

intervjuaren ska hantera detta ska finnas i intervjuarinstruktionerna för undersökningen. Om sådan information saknas bör det påtalas så att instruktionerna kan uppdateras.

### **Angiven svarsdimension i frågeformuleringen**

- EXEMPEL

Hur ofta träffar barnet sin andra biologiska förälder?

Flera gånger i veckan  
Ungefär en gång i veckan  
Ungefär varannan vecka  
O.s.v.

Det här formatet är ganska vanligt, speciellt vid beteendefrågor (hur ofta respondenten gjort någonting). Formatet kännetecknas av att frågeformuleringen innehåller en avgränsning (att frågan handlar om "hur ofta" i exemplet ovan) men att svarsalternativen i sig inte delges respondenten. Respondenten förstår av frågan att svaret ska ges i frekvenser men känner inte till de exakta svarsalternativen som finns i intervjuarens datorstöd.

#### **Saker att tänka på**

Risken med det här frågeformatet är att respondentens svar visserligen är ett svar på frågan ("hur ofta") men inte riktigt passar de underliggande svarsalternativen. Exempelvis kanske respondenten svarar "Titt som tätt" eller "ganska ofta" på exempel frågan ovan. Hur ska intervjuaren hantera detta? Ska de på egen hand "översätta" respondentens svar till de befintliga svarsalternativen? Ska de läsa upp de aktuella alternativen och låta respondenten själv välja? Det ska framgå i intervjuarinstruktionerna för undersökningen.

### **Svarsalternativen ingår i frågeformuleringen**

- EXEMPEL

Bor du i eget rum eller delar du rum med någon?

Eget  
Delar

I det här formatet ingår svarsalternativen i frågeformuleringen och om den är konstruerad korrekt så förstår respondenten vilka svarsalternativ som finns.

#### **Saker att tänka på**

Frågeformatet fungerar oftast smidigt men problem kan uppstå om respondenten inte tycker att det passar deras situation. . Exempelvis kanske de har eget rum ibland och delar ibland. Hur ska de då svara? Intervjuaren måste då veta hur det ska hanteras. Det ska framgå i

intervjuarinstruktionerna för undersökningen. Om sådan information saknas bör det påtalas så att instruktionerna kan uppdateras.

### **Ja-och-nej fråga**

- EXEMPEL

Använder du glasögon eller kontaktlinser?

Ja (alltid eller ibland)

Nej

Det här formatet påminner om det förra (4). Grammatiken i språket styr respondenten till att svara ”Ja” eller ”Nej”. Om frågorna är välskrivna är detta ett oproblematiskt format för intervjuaren.

### **Saker att tänka på**

Frågeformatet fungerar i regel smidigt men problem kan uppstå om respondenten inte tycker att det passar deras situation (se även exemplet om ”bad eller dusch” tidigare). Intervjuaren måste då veta hur det ska hanteras. Det ska framgå i intervjuarinstruktionerna för undersökningen. Om sådan information saknas bör det påtalas så att instruktionerna kan uppdateras.

### **Svarsalternativen läses upp efter avslutad frågeformulering**

I detta format läses alla svarsalternativ upp för respondenten som därför har tillgång till all information. Risken för missförstånd eller att respondentens svar inte passar frågan är därför minimal vid detta format.

### **Saker att tänka på**

Det tar tid att läsa upp svarsalternativen och det blir också mycket information att hålla i huvudet för respondenten. Det finns risker med att läsa upp svarsalternativen om de är för långa eller för många. Respondenten kan missa information eller välja något av de sistnämnda alternativen eftersom det är de som finns färskt i minnet när intervjuaren slutat att läsa. Det kan därför finnas regler för hur svarsalternativen ska läsas, speciellt om det finns flera frågor med samma svarsalternativ. Det ska framgå i intervjuarinstruktionerna för undersökningen.

Varför har frågorna olika svarsformat? De olika formaten innebär olika mycket ansvar och arbete för intervjuaren. Om formatet fungerar som tänkt innebär format 1–3 ovan att intervjuaren tolkar respondentens svar och antingen återger det i klartext eller väljer rätt underliggande svarsalternativ. Det blir alltså intervjuaren, på sätt och vis, som väljer svarsalternativ åt respondenten. Respondenten själv känner inte till svarsalternativen eftersom de inte har lästs upp. Detta kallas för fältkodning, intervjuaren kodar respondentens fria svar, vilket kan vara förknippat med problem. Intervjuaren måste ta ett snabbt beslut och kan missförstå eller missbedöma respondentens fria svar. Risken är störst i formattyperna 2 och 3 ovan. Hur stor risken för problem är beror

bland annat på hur avgränsat frågeämnet är. I exempel 2 ovan kan till exempel respondenten komma att svara något som inte riktigt passar in på något alternativ eller som passar in på flera.

Format 4 och 5 innebär inte någon risk för fältkodning. Respondenten styrs genom frågeformuleringen till giltiga svarsalternativ som finns representerade i intervjuarens datorstöd. Om respondenten följer formatet vill säga, vilket inte är helt säkert.

Om format 1–3 är förknippade med risker för tolkningsfel, varför överhuvudtaget överväga dem? Om det säkraste är att läsa upp svarsalternativen (format 6 ovan) så varför inte göra det varje gång? Det har med framförallt tre saker att göra:

- Frågans ämnesområde
- Hur finfördelad informationen behöver vara för dataanalysen
- Intervjuns begränsning – att frågor och svarsalternativ behöver vara korta.

Om ämnesområdet är lättförståeligt och om det är fullt tillräckligt att få en indelning på grov nivå så kan en ja- och-nej fråga vara den bästa lösningen. Men för vissa ämnen och informationskrav blir sådana smala format inskränkande. Att tvinga in en fråga i en ”för trång kostym” kan dessutom få allvarigare konsekvenser än fältkodning eftersom respondenterna då kan komma att bryta formatet, till exempel för att de inte tycker att det beskriver deras verklighet korrekt. På liknande sätt kan det i vissa typer av frågor vara en omöjlighet att läsa upp alla svarsalternativ (Format 6). Om svarsalternativen är många ökar de administrationstiden för frågan, respondentbördan och risken för fel eftersom respondenten inte kan hålla kvar alla alternativ i huvudet. I sådana situationer kan ett mer fritt format vara att föredra (1–3).

Det finns alltså flera faktorer som styr vilket svarsformat en fråga har. Alla format kan vara förknippade med fel och frågekonstruktören behöver avgöra vilket som är bäst i en given situation. Det gäller att hitta en bra balans mellan fördelar och nackdelar.

### **Förgreningsteknik**

Eftersom svarsalternativ tar tid att läsa upp och också innebär mer information för respondenten att behandla, finns det en del tekniker för att hantera dem. En sådan teknik är förgreningsteknik som ibland används i skattningsskalor av typen:

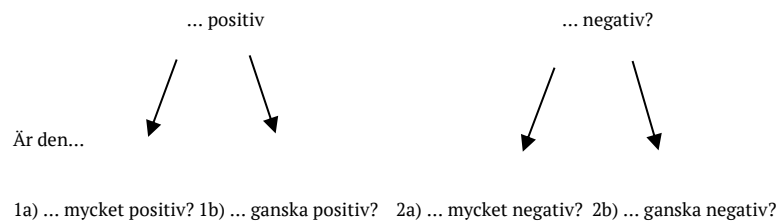
- EXEMPEL

Mycket positiv  
Ganska positiv  
Varken positiv eller negativ  
Ganska negativ  
Mycket negativ

Förgreningsteknik innebär att man delar upp läsningen av skalan i två steg: att vissa svarsalternativ först läses upp för att ringa in var respondenten befinner sig. Sedan läses mer specifika svarsalternativ upp inom det inringade området:

- EXEMPEL

Är din inställning till detta ...



En forskningsstudie hittade att det bästa sättet att dela upp svarsalternativen är att respondenten i första skedet får svara för "positiv" "varken eller" och "negativ". Svarar de "varken eller" får de inte fler alternativ. Men svarar de "positiv" eller "negativ" ska mer specifika alternativ läsas enligt figuren ovan.

Det finns nackdelar med förgreningstekniken. Intervjuaren ska inte tillämpa den på eget bevåg utan endast om det framgår i intervjuarinstruktionerna att svarsskalan ska hanteras på det sättet.

# Introduktion och deltagande

Innan intervjun kan genomföras måste intervjuaren introducera undersökningen för urvalspersonen. Om urvalspersonen är skeptisk behöver intervjuaren också argumentera för varför det är en god idé för urvalspersonen att delta. Om urvalspersonen vägrar delta blir det ingen intervju. Denna fas har blivit en allt större och viktigare del av intervjuarbetet i och med att det över tid har blivit allt fler urvalspersoner som inledningsvis är skeptiska till att delta i undersökningar. Det kan finnas flera skäl till att fler är skeptiska nu för tiden jämfört med förr. De troligaste skälen är:

- Telefonförsäljning – Många förknippar ett telefonsamtal från en främmande part med försäljning
- Ökat antal undersökningar – Det finns ingen statistik om detta men det spekuleras i att det finns en ”enkättrötthet” bland befolkningen p.g.a. för många undersökningsförfrågningar
- Teknologin (smarttelefonen, nummerpresentatör etc) – har ändrats folks ”telefonbeteende”, telefonen används allt mindre till att prata i.
- Minskad kunskap och förståelse om nyttan med samhällsviktiga undersökningar

Ovanstående faktorer medför att det är svårare idag än förr att få kontakt med urvalspersoner men också att de kan vara mer skeptiska initialt och mer benägna att avböja medverkan i undersökningar, jämfört med förr.

## Introduktionens delfaser

Introduktionen av undersökningen inleds när urvalspersonen svarar i telefonen (misslyckade kontaktförsök som inte leder till samtal ingår inte här) och avslutas när beslut tagits om att genomföra intervjun eller inte. Mer specifikt innehåller fasen dessa delfaser.

1. Urvalspersonen svarar
2. Intervjuaren introducerar undersökningen
3. Urvalspersonen reagerar
4. Intervjuaren svarar på urvalspersonens reaktion
5. Beslut tas om intervjun ska genomföras, ombokas eller inställas.

### Delfas 1 – Urvalspersonen svarar

Delfasen ”Urvalspersonen svarar” innebär oftast att urvalspersonen svarar med sin vanliga hälsningsfras (t.ex. sitt namn). Denna delfas övergår då till delfas 2 (intervjuaren introducerar undersökningen). Det kan dock hända att urvalspersonen svarar med något annat, t.ex. för att

de misstänker att det är en telefonförsäljare som ringer (t.ex. att de svarar med ”Jag är inte intresserad”). Detta är alltså inte ett neutralt svar från urvalspersonen utan ett riktat. Intervjuaren kan då inte genomföra sin ordinarie introduktion av undersökningen utan måste anpassa sig efter riktningen på urvalspersonens svar.

## **Delfas 2 – Intervjuaren introducerar undersökningen**

I instruktionerna och underlaget till undersökningen ska det finnas en fast introduktion som ska läsas. Det kan variera lite vad den innehåller men vanligt innehåll är undersökningens namn och vilka som genomför den och syftet med undersökningen. Introduktionen ska absolut inte stressas igenom men forskning visar att urvalspersoner blir mer övertygade om introduktionen läses i ett lite högre tempo. Det är också vanligt att knyta an till introduktionsbrevet som urvalspersonen ska ha fått i brevlådan. Detta är bra att anknyta till senare i introduktionen eftersom brevet är ett tydligt bevis på att intervjuaren inte är en telefonförsäljare och att det är SCB:s undersökning.

Introduktionen är intervjuarens chans att prata utan att styras av urvalspersonen. Den innebär ett kort tidsutrymme att få presentera undersökningen. Man bör ta vara på det och göra introduktionen så bra som möjligt. Den bör t.ex. inte vara för lång för då ökar risken att urvalspersonen tröttnar eller avbryter intervjuaren. Den bör heller inte innehålla frågor till respondenten. Om man ”släpper in” respondenten är det inte säkert att man kommer att kunna få möjlighet att läsa resterande delar av introduktionen eftersom samtalet då kan ta vägen någon annanstans, beroende på vad som respondenten säger.

Introduktionen ska alltså vara kort och effektiv. När den är färdig är det dags för respondenten att reagera. Ett sätt att styra hur respondenten kommer in i samtalet är att avsluta med att anknyta till introduktionsbrevet. Det är ett sätt att släppa in respondenten men att ändå kunna berätta mer om undersökningen och samtidigt rättfärdiga undersökningen genom att hänvisa till brevet.

När delfas 2 är klar övergår den till delfas 3 urvalspersonens reaktion. Det kan dock hända att allt inte går som planerat utan att respondenter avbryter intervjuaren under introduktionen. Då hoppar samtalet till fas 3 utan att fas 2 är färdig. Som intervjuare får man försöka klämma in de viktiga bitarna från delfas 2 där det passar.

## **Delfas 3 och delfas 4 – Urvalspersonens reaktion och intervjuarens svar**

Urvalspersonen kan reagera på introduktionen av undersökningen och samtalet i allmänhet på tre sätt:

1. **Positivt** – Urvalspersonen uttrycker att de vill delta eller något som lutar åt att de vill delta. Det här är generellt ingen problematisk situation för intervjuaren utan om urvalspersonen



reagerar på det här sättet så resulterar samtalet allt som oftast i en intervju. Det gäller att då ”smida medan järnet är varmt”.

2. **Neutralt** – Urvalspersonen uttrycker något som vare sig lutar åt deltagande eller vägran. Det kan vara t.ex. att de ställer frågor om vem som genomför undersökningen eller hur lång tid den tar. Intervjuaren ska inte bli stressad av att urvalspersonen ställer frågor. Tvärtom talar mycket för att den här typen av samtal slutligen resulterar i intervju, givet att urvalspersonen inte är negativ utan neutral. Att ställa frågor behöver i sig inte alls betyda att urvalspersonen är negativ utan kan lika gärna innebära att han/hon är intresserad eller seriös. Intervjuaren bör ha färdiga svar på de vanligaste motfrågorna och anpassa dem efter respondenten.

Intervjuaren ska vara beredd på att kunna svara på följande frågor och ämnen från urvalspersonen:

- Vad är syftet med undersökningen? Vad ska resultatet användas till?
- Vilka ämnen och vilken typ av frågor innehåller undersökningen?
- Vilka genomför undersökningen?
- Hur lång tid tar undersökningen?
- Vad gäller angående konfidentialitet och sekretess?
- Varför har ni valt just mig?
- Hur har ni fått tag på mitt telefonnummer?
- Hur kan jag vara säker på att detta är en äkta undersökning?

Punkterna på slutet är mer ovanliga men om man har några färdiga standardsvar underlättar det att hantera dem om de skulle dyka upp. Vad gäller de undersökningsspecifika frågorna (om ämnet och resultatet etc) ska den som ansvarar för undersökningen förse intervjuarna med information. Om sådan information är bristfällig ska intervjuarna kräva komplettering

3. **Negativ** – Urvalspersonen uttrycker tveksamhet eller ovilja till att delta och nämner ofta skäl till varför de inte vill. Det här är den mest utmanande situationen för intervjuaren men det är inte omöjligt i många fall. Nedan ges en del tips hur att hantera urvalspersoner som är negativt inställda till att delta.

Det bör först upprepas att det naturligtvis är frivilligt att delta. Vi ska inte pressa urvalspersoner. Vi ska inte heller tränga in dem i ett hörn eller försöka dribbla bort dem med försäljningstekniker. Men det ingår i intervjuarrollen att inom rimliga gränser och med goda argument försöka övertyga urvalspersonen. Undantaget är urvalspersoner som är direkt fientliga. Om försöket att övertyga inte lyckas ska intervjuaren avsluta på ett trevligt sätt och tacka för urvalspersonens tid.

Ta det inte personligt om urvalspersoner vägrar att delta. Det händer alla intervjuare, oavsett erfarenhet. Det kan också hända att en

urvalsperson är otrevlig. Det kan finnas många anledningar till att urvalspersoner kan vara otrevliga men inga har med intervjuaren som person att göra. Om man har haft ett jobbigt samtal som ”hänger kvar” kan det vara bra att prata med en kollega eller arbetsledare om det. Människor har en tendens att ta åt sig mycket mer av negativ än av positiv kritik men det bästa är om man kan undvika att låta otrevliga samtal få oproportionellt mycket uppmärksamhet. Det är bra om man kan hitta någon personlig strategi för att inte ta otrevligheter personligt. De mest framgångsrika intervjuarna är de som snabbt kan gå vidare med en klar förhoppning om att nästa samtal kommer att resultera i en intervju.

### **Några handfasta tips för att minimera vägran**

Tillämpas med omdöme:

- Anpassa budskapet. Den första introduktionen av undersökningen (delfas 2) ska vara samma för alla urvalspersoner men i övrigt ska budskapet anpassas efter den urvalsperson man pratar med. Vad är just han/hon intresserad av eller tveksam till?
- Var inte alltför snabb att avbryta samtalet. Ju längre samtalet fortlöper ju större chans att det resulterar i en intervju. Ibland kan det vara bättre att tillfälligt backa än att avbryta helt.
- Tvinga inte urvalspersonen att ta ställning för tidigt. Ibland kan intervjuaren ha en känsla av att urvalspersonen är negativt inställd utan att denne uttryckligen avböjt medverkan. I sådana situationer är det bättre att fortsätta beskriva undersökningens fördelar än att tvinga urvalspersonen att redan då ta ställning till att delta eller inte. När urvalspersonen väl, inför intervjuaren, nekat deltagande är det nämligen mycket svårare att påverka.
- Upprepa inte varför personen har sagt sig inte vilja delta. Bemöt det men förstärk det inte.
- Var förberedd. Var inläst på undersökningen, vanliga motfrågor och väl bekant med introduktionen.
- Var övertygad. Intervjuare som inte själva tycker att en undersökning är viktig presterar sämre. De intervjuare som förväntar sig svårigheter stöter i högre grad på problem. Det är inte konstigt. Det är svårt att övertyga någon om något man inte själv står bakom. Om intervjuaren är tveksam över något (t.ex. syftet med undersökningen eller någon viss procedur i insamlingen) bör denne därför ta upp detta med arbetsledaren. Förhoppningsvis kan detta lösas så att alla känner sig bekväma.
- Legitimitet – intervjuaren bör vara påläst om vad som gäller för SCB:s undersökningar, t.ex. angående sekretess.
- Inbjud inte vägran. Intervjuaren ska undvika att inbjuda till att respondenten ska avböja genom att t.ex. säga ”Det verkar som du har fullt upp med annat”, ”Du kanske inte är så intresserad av ämnet” eller ”Jag ringer kanske olämpligt”. Den här typen av

uttalandet visar att intervjuaren förväntar sig att det inte passar så bra för urvalspersonen att delta. Det är väldigt lätt för urvalspersonen att nappa på sådana inbjudningar och neka deltagande. Det kan mycket väl vara så att urvalspersonen inte har tid just då och att intervjuaren ringer olämpligt men den slutsatsen ska komma från urvalspersonen först, inte introduceras av intervjuaren.

### **Att hantera olika typer av tveksamma urvalspersoner**

Här följer några vanliga ”negativa” reaktioner från urvalspersonerna och hur de kan bemötas. Med ”negativa” avses här att urvalspersonen använder dem som skäl till att inte delta.

#### **Osäker urvalsperson tvekar till deltagande**

- Informera om och var tydlig med att det inte är kunskapsfrågor.
- ”Det finns inget facit - man kan inte svara rätt eller fel.”
- ”Alla svar är värdefulla” - även vet ej - svar.
- Lova möjligheten att få hoppa över svåra frågor.
- Avdramatisera.
- ”Vi får hjälpas åt!”
- Ge exempel på frågor.
- Föreslå att urvalspersonen kan börja delta och avbryta sedan om de ångrar sig.

#### **Urvalspersonen låter mycket irriterad över att vi ringer**

- Var lyhörd och anpassa informationen.
- Lyssna och låt urvalspersonen prata av sig.
- Visa respekt och förståelse. Gör snabbt klart för urvalspersonen, att det är han/hon som avgör och bestämmer.
- Försök att inte komma i försvarsställning, undvik negativa ord som: måste, skyldighet. Välj positiva ord såsom: värdefull, delaktig, möjlighet att påverka och förändra m.m.
- Prova med humor (kan vara riskfyllt, bara om det känns rätt).
- Känn styrka i att du inte har gjort något fel som ringt upp urvalspersonen. Du ringer på uppdrag av en statlig myndighet.

#### **Urvalspersonen ställer aldrig upp i undersökningar. Vill inte delta, ta någon annan**

- Det är inget vinstintresse, utan undersökningen görs för att förbättra samhället.
- Finns det någonting i undersökningens ämne som kan tänkas påverka urvalspersonen så kan man nämna det.
- Urvalspersonen representerar en stor grupp. Urvalet är draget med statistiska metoder och urvalspersonen kommer inte ersättas av någon annan.
- Viktigt att delta, just urvalspersonen röst är viktig.
- En demokratisk rättighet att delta i undersökningar.
- Påminn om möjligheten att vara med och påverka.
- Informera om undersökningen, syfte, användningsområde.

- Försök att få igång en dialog och hitta koppling mellan urvalspersonens skäl till att inte delta och undersökningens syfte.

#### **Jag har inte tid, är mycket upptagen**

- Tidsskäl är ofta svepskäl, försök få fram om det är den verkliga orsaken. Om det egentligen finns ett annat skäl, försök bemöta det.
- Var lyhörd.
- Påpeka att det inte tar lång tid (vid kort intervju!).
- Föreslå en annan tid eller försök få urvalspersonen att säga en tid som passar.
- Var flexibel och inte påträngande.
- Ge exempel på frågor.
- Som sista alternativ, erbjuda att få återkomma eller, ännu bättre, att göra intervjun vid flera tillfällen. Försök börja intervjun nu för att vid senare tillfälle göra färdigt den. Många gånger får man ändå hela intervjun på en gång.

#### **Trött på alla telefonförsäljare som ringer**

- Förklara tidigt att du inte är en försäljare utan ringer från en myndighet
- Visa förståelse, informera om samhällsnyttan, undersökningens syfte och användningsområde.
- Informera om SCB:s undersökningar - samhällsnyttan.
- SCB genomför många undersökningar på uppdrag av riksdag och regering
- tex AKU med nästan 30000 per/mån. som deltar.
- Skickar alltid ut informationsbrev till de personer som blivit utvalda att delta.

#### **Jag är inte intresserad eller berörd av ämnet**

- Urvalspersonen representerar en stor grupp. Urvalet är draget med statistiska metoder och urvalspersonen kommer inte ersättas av någon annan
- Försök koppla undersökningens ämne till något som urvalspersonen kan vara intresserad av.
- Finns det någonting i undersökningens ämne som kan tänkas påverka urvalspersonen så kan man nämna det.
- Berätta vad statistiken används till och samhällsnyttan.
- All svar är viktiga även från de som inte är insatta eller intresserade av ämnet

#### **Jag är ingen intressant person – välj någon annan**

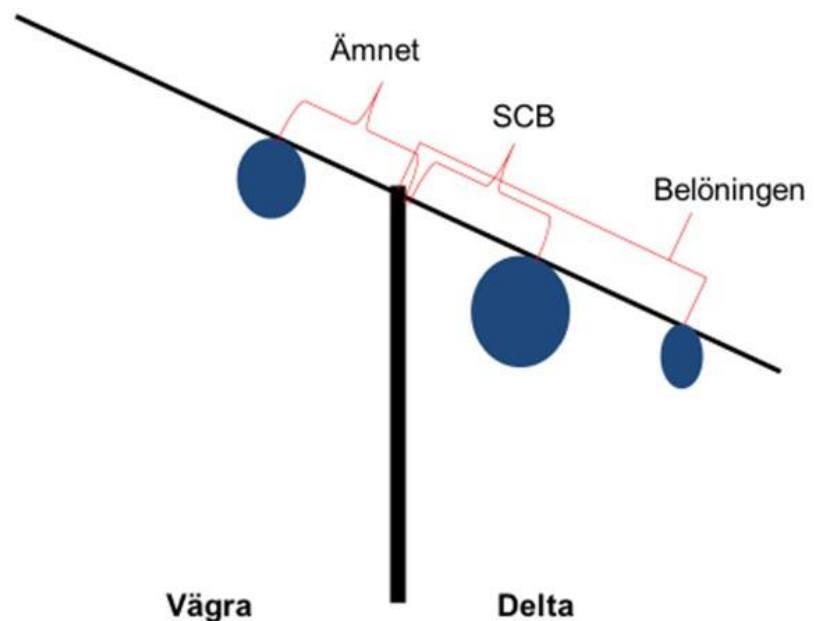
- Det är viktigt att undersökningen speglar verkligheten som den ser ut. Alla röster är lika viktiga. Vi är inte ute efter specialisters syn.
- Urvalspersonen representerar en stor grupp. Urvalet är draget med statistiska metoder och urvalspersonen kommer inte ersättas av någon annan.
- Alla svar är lika värdefulla.
- Lova möjligheten att få hoppa över svåra frågor.
- Avdramatisera.

- Vi får hjälpas åt!
- Ge exempel på frågor.
- Föreslå att urvalpersonen kan börja delta och avbryta sedan om de ångrar sig.

## Ett synsätt – varför deltar vissa i undersökningar och andra vägrar?

Bortfall, att personer av olika skäl inte deltar i undersökningen, har varit ett problem under flera decennier. Därför har det genomförts mycket forskning om vilka faktorer som kan påverka om en person väljer att delta eller inte.

Vad är det då som avgör huruvida en enskild individ svarar eller inte? Hur ser beslutsprocessen ut när en person tar ställning till om de ska delta eller inte? Det finns en del teorier om detta. De flesta har gemensamt att de utgår från att individen överväger för- och nackdelar med att delta. Om fördelarna överväger deltar personen. Om nackdelarna överväger deltar personen inte. Detta ska inte ses som att personen räknar plus och minus mitt under telefonsamtalet utan detta är i hög grad en omedveten process. Beslutsprocessen kan illustreras med "gungräddan" (se bild nedan).



Faktorer som är relevanta för beslutet att delta eller inte delta utgörs av vikter på brädan. Positiva faktorer hänger på sidan för "delta" och negativa faktorer hänger på sidan för "vägra". Ämnets känslighet kan exempelvis vara en negativ faktor som lutar mot att inte delta. En belöning kan vara en positiv faktor. Att SCB genomför undersökningen kan vara en annan positiv faktor. Hur långt ifrån mittpunkten som vikten hänger avgörs av hur viktigt individen uppfattar att den faktorn

är. Hur framträdande och betonad faktorn är i förfrågan styr hur stor vikten är. Precis som för en gungbräda så påverkar viktens storlek och hur långt från mitten den är placerad. Ju större vikten är och ju längre från mitten den är placerad, desto större påverkan att tippa gungbrädan i den riktningen. Summan av vikterna och dess placering påverkar sedan om gungbrädan tippar över till ”delta” eller ”vägra”.

Det finns några lärdomar från den här modellen som även är relevant för en intervjuare i en övertalningssituation.

- **Individer är olika** – de intresseras av olika saker och tveksamma av olika anledningar. Att använda samma strategi för alla är inte det mest effektiva sättet att övertyga människor. Tvärtom bör budskapet anpassas efter urvalspersonen.
- **De viktiga faktorerna** (vikterna på gungbrädan) – Som intervjuare handlar det om att så fort som möjligt få en uppfattning om vilka som är de viktiga faktorerna, både positiva och negativa, för just den urvalsperson man pratar med. De negativa faktorerna ska bemötas med goda argument så de minskar i betydelse för urvalspersonen. De positiva faktorerna ska lyftas fram och förstärkas. Då ökar chansen till deltagande.

## Medlyssning

Medlyssning innebär att tredje part (d.v.s. någon annan än intervjuaren och respondenten) lyssnar på en intervju, antingen i realtid eller via inspelning. Medlyssning kan ha flera syften, t.ex.:

- Kvalitetskontroll – att datainsamlingen genomförs enligt de instruktioner som finns.
- För att förbättra frågorna i frågeformuläret.
- För att förbättra flytet i frågeformuläret och intervjun.
- Kompetensutveckling för intervjuarna.

Eftersom detta är en bok om intervjuteknik så fokuserar nedanstående på den sista punkten (kompetensutveckling).

Medlyssning är ett sätt att belysa vad som händer i intervjun. Som det har påpekats på flera ställen i denna bok är det ett komplicerat hantverk att intervjua. Nästan ”vad som helst kan hända” och det är inte självklart hur man bäst hanterar en viss situation. Att intervjua är en social arbetsuppgift eftersom det går ut på att prata med andra personer. Samtidigt kan det vara en ensam arbetsuppgift eftersom ingen annan från SCB är med vid själva intervjuandet. Detta gör att det kan vara svårt för en intervjuare att få ändamålsenligt stöd. Medlyssningen är ett sätt att överbrygga detta. Det är en möjlighet att kunna diskutera, få ett annat perspektiv och återkoppling på sitt eget arbete.

**SCB beskriver Sverige**

Statistikmyndigheten SCB förser samhället med statistik för beslutsfattande, debatt och forskning. Vi gör det på uppdrag av regeringen, myndigheter, forskare och näringsliv. Vår statistik bidrar till en faktabaserad samhällsdebatt och väl underbyggda beslut.