

Instruktioner för protokoll för medlyssning i realtid

Instruktioner för första delen "Information om den medlyssnade intervjun"

Information om den medlyssnade intervjun

1. UE-nummer:	
2. Intervjuare (nummer):	
3. Medlyssnare:	
4. Undersökning/omgångsnummer:	
5. Datum:	
6. Intervjulängd:	

Denna del innehåller bakgrundinformation om den medlyssnade intervjun. "Intervjulängd" kan vara svårt för medlyssnaren att veta om inte hela intervjun medlyssnats. Medlyssnaren får då lämna en uppskattning eller blankt om en uppskattning skulle bli alltför osäker.

Instruktioner för den andra delen "Medlyssnarens noteringar under intervjun"

1. Introducerades undersökningen på ett lämpligt sätt?	Här lämnas noteringar om intervjuarens introduktion av undersökningen, svar på motfrågor och eventuell övertalning. Följer de instruktionerna?
2. Följer IVE formuläret?	Läses frågorna som de står i formuläret (d.v.s. utan omformulering)? Läses alla frågor? Undviker IVE att ställa ledande frågor? Läses de i rätt ordning? Om up inte förstår, läses de definitioner som finns i instruktionerna?
3. Följer IVE vid behov upp svaren?	Om undersökningen tillåter det behöver ibland up:s spontana svar följas upp för att säkerställa att rätt svar samlas in. Följer intervjuaren upp oklara svar enligt de instruktioner som finns?
4. Vilka frågor har up svårigheter med?	Det är viktigt att kunna särskilja om eventuella problem beror på "intervjuarmisstag" eller på frågans formulering eller ämne. Här noteras problem som bottnar i frågan. Om möjligt, ange frågans nummer eller beteckning. Annars, beskriv så det framgår vilken fråga det gäller.
5. Exempel på god intervjuteknik	Det är viktigt att inte bara fånga upp misstag utan även goda lösningar. Detta är viktigt inte bara för att kunna förbättra intervjuverksamheten utan också för att återkopplingen till den enskilda intervjuaren ska bli balanserad.
6. Övrigt	Här lämna noteringar om sådant som kan ha betydelse för intervjun men som inte inryms i 1-5 ovan. Det kan t.ex. handla om språkhinder, dålig telefonförbindelse eller om up är stressad. Avslutas intervju på ett bra sätt, berättar man om resultatet, nästa omgång osv

1) Medlyssningsprotokoll

Denna del fylls i efter avslutad medlyssning och baseras på noteringarna i förra delen. Svaren nedan ska baseras på intervjun som helhet.

1. Följer IVE formuläret?	Ja Ja, delvis Nej Kommentar:
2. Följer IVE vid behov upp svaren?	Ja Ja, delvis Nej Kommentar:
3. Hade up svårigheter med några frågor?	Ja Nej Kommentar:
4. Har intervjun som helhet genomförts enligt undersökningens instruktioner och krav?	Ja Nej (Notera vilka typ av brister som finns i intervjun). Kommentar:
5. Exempel på god intervjuteknik	Gör notering om goda exempel både i presentation och informations fasen men även i själva intervjun
6. Har feedbacksamtal genomförts?	Ja Nej Kommentar:
7. Ska uppföljning av medlyssningen göras under pågående fältarbete/kvartal?	Ja Nej Orsak:

Instruktioner till att fylla i medlyssningsprotokollet

1. Följer IVE formuläret? (Ja, Ja delvis, Nej)

Att "följa formuläret" betyder att frågan läses som den står. Om urvalspersonen inte förstår ska förklaringen som IVE ger inte avvika från de givna definitioner som finns i instruktionerna.

Att "inte följa formuläret" betyder t.ex. att IVE bekräftar info utan att ha fått den tidigare i intervjun, ställer ledande frågor, använder påstående eller antaganden, utelämnar information ur frågor eller utelämnar frågor.

Vad innebär "Ja", "Ja, delvis" och "Nej"? Bedömningen är på intervjunivå. Instruktionerna för undersökningen ska vara utgångspunkten för bedömningen. I vissa undersökningar tillåts t.ex. intervjuarna förklara friare medans det för andra undersökningar finns krav på att läsa t.ex. definitioner ordagrant. Om intervjun inte innehåller några eller endast någon enstaka avvikelse ska "Ja" markeras (om inte avvikelsen kan antas vara allvarlig, se nedan). Om avvikelserna är några stycken, och inte kan antas vara allvarliga, ska "Ja, delvis" användas. Om avvikelserna är många (t.ex. fler än fem, men det varierar mellan olika undersökningar) ska "Nej" markeras.

Bedömningen beskriven baseras alltså främst på antalet avvikelser, inte hur allvarliga avvikelserna är (t.ex. vilka konsekvenser de får). Det är för att den som medlyssnar inte alltid kan förväntas känna till konsekvenserna av alla avvikelser. Dock, i de fall medlyssnaren kan uppskatta avvikelsernas allvarlighet ska detta inkluderas i bedömningen och väga tyngre än antalet.

2. Följer IVE vid behov upp svaren? (Ja, Ja delvis, Nej)

Att "följa upp" betyder att uppföljning görs enligt givna instruktioner och på grund av att up gett ett oklart svar eller inte förstått frågan.

Att "inte följa upp" betyder att IVE inte uppfattar att vidare uppföljning behövs eller felaktig uppföljning/svar på grund av kunskapsbrist hos IVE.

Ett exempel på att inte följa upp kan vara att up svarar att denna arbetat 40 timmar under referensveckan och att IVE inte försäkras sig om svaret är korrekt eftersom veckan hade röda dagar.

Vad innebär "Ja", "Ja, delvis" och "Nej"? Bedömningen är på intervjunivå. Instruktionerna för undersökningen ska vara utgångspunkten för bedömningen. I vissa undersökningar tillåts t.ex. intervjuarna förklara friare medans det för andra undersökningar finns krav på att läsa t.ex. definitioner ordagrant. Om intervjun inte innehåller några eller endast någon enstaka avvikelse ska "Ja" markeras (om inte avvikelsen kan antas vara allvarlig, se nedan). Om avvikelserna är några stycken, och inte kan antas vara allvarliga, ska "Ja, delvis" användas. Om avvikelserna är många (t.ex. fler än fem, men det varierar mellan olika undersökningar) ska "Nej" markeras.

Bedömningen beskriven baseras alltså främst på antalet avvikelser, inte hur allvarliga avvikelserna är (t.ex. vilka konsekvenser de får). Det är för att den som medlyssnar inte alltid kan förväntas känna till konsekvenserna av alla avvikelser. Dock, i de fall medlyssnaren kan uppskatta avvikelsernas allvarlighet ska detta inkluderas i bedömningen och väga tyngre än antalet.

3. Hade up svårighet med några frågor? (Ja, Nej)

Med "svårighet" avses att up t.ex. har svårt att besvara frågan (t.ex. för att de inte förstår den eller att frågan inte passar deras situation) eller besvarar frågan på ett misstänkt felaktigt sätt. Svårigheter resulterar oftast i att up ber om förtydliganden och förklaringar eller att IVE måste följa upp ett felaktigt eller orimligt svar.

"Ja" ska markeras om intervjun innehåller minst en fråga med sådana svårigheter. I noteringarna ska det framgå (genom frågebeteckning eller beskrivning) vilken fråga eller vilka frågor det handlar om. Om inga sådana svårigheter förekommer ska "Nej" markeras.

4. Har intervjun som helhet genomförts enligt undersökningens instruktioner och krav?

I denna fråga bedöms intervjun som helhet utifrån de krav som finns. Denna fråga ska besvaras oberoende av de tidigare frågorna. Det går alltså att svara "Ja" på denna trots att avvikelser angetts på tidigare frågor. Dock, om "Nej" markerats på fråga 1 eller 2 bör medlyssnaren motivera varför intervjun ändå anses uppfylla kraven.

"Nej" ska markeras om avvikelser är vanligt förekommande i intervjun (d.v.s. inte enstaka felsteg utan snarare att det präglar intervjun) eller om avvikelserna anses få stora konsekvenser. Det ska framgå i noteringarna varför intervjun inte anses uppfylla kraven.

5. *Exempel på god intervjuteknik*

Det är viktigt att inte bara fånga upp misstag utan även goda lösningar. Detta är viktigt inte bara för att kunna förbättra intervjuverksamheten utan också för att återkopplingen till den enskilda intervjuaren ska bli balanserad. Goda lösningar både i presentations fasen eller informations fasen likväl som under intervjun bör uppmärksammas.

6. *Har feedbacksamtal genomförts*

Feedbacksamtal till intervjuaren ska genomföras så fort som möjligt efter medlyssnad intervju. Allra helst direkt i anslutning till intervjun men senast efterkommande dag. Om medlyssningen upptäckte några allvarliga fel i intervjun bör dock dessa korrigeras omgående. Feedbacksamtlets syfte är förbättring och utveckling. Samtalet ska vara balanserat och inkludera både goda lösningar och förbättringsmöjligheter. Att ett samtal har ägt rum kan noteras även om man har mejlat feedbacken till intervjuare.

7. *Ska uppföljning av medlyssningen göras med UP under pågående fältarbete/kvartal?*

Finns det brister i intervjun som är omfattande eller av stor betydelse att en uppföljning bör göras under pågående omgång/kvartal, för att kontrollera att problemet som upptäcktes i den ursprungliga medlyssningen är åtgärdad. Orsaken kan vara flera, t ex intervjuaren som missuppfattat instruktionerna eller behöver ha mer utbildning. Men även att man frångår formuläret på ett sätt som kan påverka svaren (ledande intervjuteknik). Här ska orsaken till varför man anser att intervjun ska följas upp tydligt framgå. Vid uppföljning används ett annat protokoll, som inte ingår i valideringen. Om medlyssningen upptäckte några allvarliga fel i intervjun bör dock dessa korrigeras omgående och inte väntas med till uppföljningen. En notering bör göras när uppföljningen ska göras, helst ska den ske inom 14 dagar.

2) Uppföljningsprotokoll

1. Följer IVE formuläret?	Ja Ja, delvis Nej Kommentar:
2. Följer IVE vid behov upp svaren?	Ja Ja, delvis Nej Kommentar:
3. Har de brister som var orsaken till uppföljning rättas till?	Ja Ja, delvis Nej Kommentar:
4. Har feedbacksamtal genomförts?	Ja Nej Kommentar:

Instruktioner till att fylla i uppföljningsprotokoll

1. Följer IVE formuläret? (Ja, Ja delvis, Nej)

Att "följa formuläret" betyder att frågan läses som den står. Om urvalspersonen inte förstår ska förklaringen som IVE ger inte avvika från de givna definitioner som finns i instruktionerna.

Att "inte följa formuläret" betyder t.ex. att IVE bekräftar info utan att ha fått den tidigare i intervjun, ställer ledande frågor, använder påståenden eller antaganden, utelämnar information ur frågor eller utelämnar frågor.

Vad innebär "Ja", "Ja, delvis" och "Nej"? Bedömningen är på intervjunivå. Instruktionerna för undersökningen ska vara utgångspunkten för bedömningen. I vissa undersökningar tillåts t.ex. intervjuarna förklara friare medans det för andra undersökningar finns krav på att läsa t.ex. definitioner ordagrant. Om intervjun inte innehåller några eller endast någon enstaka avvikelse ska "Ja" markeras (om inte avvikelsen kan antas vara allvarlig, se nedan). Om avvikelserna är några stycken, och inte kan antas vara allvarliga, ska "Ja, delvis" användas. Om avvikelserna är många (t.ex. fler än fem, men det varierar mellan olika undersökningar) ska "Nej" markeras.

Bedömningen beskrivs baseras alltså främst på antalet avvikelser, inte hur allvarliga avvikelserna är (t.ex. vilka konsekvenser de får). Det är för att den som medlyssnar inte alltid kan förväntas känna till konsekvenserna av alla avvikelser. Dock, i de fall medlyssnaren kan uppskatta avvikelsernas allvarlighet ska detta inkluderas i bedömningen och väga tyngre än antalet.

2. Följer IVE vid behov upp svaren? (Ja, Ja delvis, Nej)

Att "följa upp" betyder att uppföljning görs enligt givna instruktioner och på grund av att up gett ett oklart svar eller inte förstått frågan.

Att "inte följa upp" betyder att IVE inte uppfattar att vidare uppföljning behövs eller felaktig uppföljning/svar på grund av kunskapsbrist hos IVE.

Ett exempel på att inte följa upp kan vara att up svarar att denna arbetat 40 timmar under referensveckan och att IVE inte försäkrar sig om svaret är korrekt eftersom veckan hade röda dagar.

Vad innebär "Ja", "Ja, delvis" och "Nej"? Bedömningen är på intervjunivå. Instruktionerna för undersökningen ska vara utgångspunkten för bedömningen. I vissa undersökningar tillåts t.ex. intervjuarna förklara friare medans det för andra undersökningar finns krav på att läsa t.ex. definitioner ordagrant. Om intervjun inte innehåller några eller endast någon enstaka avvikelse ska "Ja" markeras (om inte avvikelsen kan antas vara allvarlig, se nedan). Om avvikelserna är några stycken, och inte kan antas vara allvarliga, ska "Ja, delvis" användas. Om avvikelserna är många (t.ex. fler än fem, men det varierar mellan olika undersökningar) ska "Nej" markeras.

Bedömningen beskriven baseras alltså främst på antalet avvikelser, inte hur allvarliga avvikelserna är (t.ex. vilka konsekvenser de får). Det är för att den som medlyssnar inte alltid kan förväntas känna till konsekvenserna av alla avvikelser. Dock, i de fall medlyssnaren kan uppskatta avvikelsernas allvarlighet ska detta inkluderas i bedömningen och väga tyngre än antalet.

3. *Har de brister som var orsaken till uppföljningen rättas till?*

Har intervjuare tagit till sig den feedbacken som gavs efter första medlyssningen. Om Ja, delvis eller Nej ska det framgå i kommentaren vad som fortfarande kvarstår att förbättra.

4. *Har feedbacksamtal genomförts?*

Har intervjuaren fått feedback på intervjun.