

Praktisk checklista för att granska ett frågeformulär

1 Rubriker	Är helheten tydlig? Är rubriker och ingresser tydliga och konsekventa?
2 Instruktioner och definitioner	Finns relevanta instruktioner och definitioner? Används tidsangivelser konsekvent och där det behövs?
3 Begrepp	Är alla begrepp genomtänkta och konsekventa? Kan de förstås av alla respondenten? Finns onödiga ord som kan tas bort?
4 Språk	Har frågorna ett rimligt lätt språk? Undvik komplicerade frågestrukturer och frågor inbäddade i bisatser. Finns frågeord (hur, vem, när...)? Finns det dubbla negationer? Leta efter negationsord som <i>inte</i> , <i>nej</i> , <i>aldrig</i> .
5 Ledande frågor	Finns det ledande frågor? Finns det frågor som kan formuleras mer neutralt? Finns det skalor som bör vara balanserade? Leta efter värdeord som <i>bra</i> , <i>dåligt</i> , <i>stort</i> , <i>litet</i> .
6 Tillgång till information	Kommer respondenterna att veta eller ha möjlighet att skaffa fram svaret på frågan? Behövs minnesledtrådar?
7 Känsliga frågor	Kommer respondenterna att vilja besvara frågan? Finns möjlighet att avstå för de som inte vill svara?
8 Felaktiga antaganden	Finns det felaktiga antaganden?
9 En fråga i taget	Finns det flera frågeställningar i en fråga? Leta efter orden <i>och</i> och <i>eller</i> .
10 Svarsalternativ	Finns alla svarsalternativ med? Är svarsalternativen på samma skala, lagom många och ömsesidigt uteslutande? Hör fråga och svarsalternativ ihop för alla frågor?
11 Flyktalternativ	Finns det <i>Vet ej</i> eller <i>Inte aktuellt</i> för de frågor där det är relevant?
12 Filterfrågor	Är eventuella filterfrågor rätt definierade? Är det tydligt vilka frågor som ska besvaras eller hoppas över? Går det att undvika filterfrågorna?
13 Möjligheter att komma till tals	Används öppna frågor eller kommentarsmöjligheter på lämpligt sätt? Går det att göra frågorna mer positiva eller intressanta för respondenterna?

Kognitiva intervjuer

Kognitiva intervjuer har blivit en internationellt etablerad kvalitativ metod för att testa frågeformulär (Collins 2015, Willis 2005). Kognitiva intervjuer ger en inblick i den kognitiva svarsprocessen; om respondenten förstår frågan, klarar att få fram den information som efterfrågas och kan avge ett lämpligt svar som upplevs rättvisande. Intervjun ger en inblick i hur respondenten tänker och resonerar kring frågorna. Svar som vid en första anblick kan verka ologiska kan få helt naturliga förklaringar när respondenterna förklarar hur de tänkte.

Exempel 7.1 Fallet med barnen som inte kunde räkna

Gordon Willis beskriver i sin bok ett exempel där lågstadiebarn fick följande matematikfråga (Willis 2005):

Pudeln har nio valpar. Collien har fem valpar. Hur många fler valpar har pudeln?

Många barn svarade *inga* eller *noll*. Men var de verkligen så dåliga på att räkna? Kan du genomskåda hur tänkte?

Intervjuaren använde en enkel följdfråga *Hur kom du fram till det?* för att förstå hur barnen resonerat. Barnen förklarade då att intervjuaren ju precis hade sagt att pudeln hade nio valpar. Den hade alltså inga fler än de nio.

De flesta vuxna uppfattar uppgiften som en självklar subtraktionsuppgift och att det är underförstått att pudelns valpar ska jämföras med colliens. Men många barn tolkade frågan ordagrant och det står ju faktiskt inte att de ska jämföra med collien. Med den nya kunskapen om hur barnen uppfattade frågan är det lätt att formulera om den så att det blir tydligt att det är en jämförelse som avses. Hur många fler valpar har pudeln jämfört med collien?

Kognitiva intervjuer brukar kunna identifiera en del problem som hade varit svåra att upptäcka genom att bara granska frågorna. Men de kan också vara till hjälp för att visa vad som fungerar bra. Det är alltid lätt att peka på en rad potentiella problem i ett frågeformulär och då kan kognitiva intervjuer

vara till hjälp för att avgöra vilka som är verkliga problem ur respondents synvinkel.

Jag har valt att lägga extra fokus på just kognitiva intervjuer för att det är en metod som kan genomföras även i liten skala och som är till god hjälp för att arbeta respondentfokuserat. Du kommer att ha nytta av att ha viss inblick i responspsykologi, så om du hoppade över kapitel 4 kan det vara bra att gå tillbaka och läsa det nu. Den kunskapen gör det lättare att uppfatta vad problemen som kommer fram i intervjuerna egentligen handlar om och hur de kan åtgärdas.

Det finns två olika varianter av intervjuteknik för kognitiva intervjuer. Det ena kallas tänka högt-metoden (*think-aloud*) och går till så att en respondent får enkäten och uppmanas besvara den precis som hen skulle göra på riktigt, men tänka högt under hela processen. Intervjuaren är passiv, noterar respondentens kommentarer och gör egna observationer (som att respondenten skrattar till vid en fråga eller tänker länge på en fråga).

Den andra varianten innebär att intervjuaren ställer retrospektiva följdfrågor – reflektionsfrågor (*probes*) – efter varje fråga eller efter ett block av frågor. Reflektionsfrågor leder ofta till en kort diskussion om varje fråga och tar därför mer tid än om respondenten enbart besvarar frågorna själv och tänker högt.

Exempel på reflektionsfrågor:

- Vad betyder begreppet ... för dig?
- Hur skulle du uttrycka den här frågan med dina egna ord?
- Hur gjorde du för att komma fram till svaret ...?
- Var det lätt eller svårt att minnas när det hände?

Det är möjligt att kombinera metoderna genom att låta respondenten tänka högt först och sedan följa upp med reflektionsfrågor efteråt. En fördel med det förfarandet är att respondenten får en mer sammanhängande bild av formuläret och lättare kan bedöma om det är överlappande frågor eller om det saknas något viktigt perspektiv.

Även om vissa reflektionsfrågor planeras i förväg är det möjligt att komplettera dem med spontana reflektionsfrågor som uppkommer under tänka högt-fasen. Spontana reflektionsfrågor kan vara minst lika värdefulla som

de som planeras i förväg. De spontana reflektionsfrågorna är ofta också bra för dialogen eftersom deltagaren märker att intervjuaren lyssnat noga och följer upp funderingar som de uttryckt under tänka högt-fasen. En spontan reflektionsfråga kan ibland behöva läggas till som en planerad reflektionsfråga i kommande intervjuer för att undersöka om fler respondenter gör samma misstag eller tolkar frågan på samma sätt.

I de läroböcker som finns om kognitiva intervjuer betonas den kognitiva processen och intervjuarens reflektionsfrågor används för att synliggöra den. Men intervjuerna kan också användas bredare för att stämma av relevansen av frågorna, helheten i formuläret eller om det finns frågor som väcker negativa tankar och känslor. Det är också möjligt att diskutera hur följebrevet upplevs, om respondenterna upplever att det är möjligt att ge en rättvisande bild av ämnet med frågorna och om de skulle välja att delta om studien genomfördes på riktigt.

Att planera kognitiva intervjuer

Hur många intervjuer är då lämpligt att göra och när i konstruktionsprocessen är det mest värdefullt? Det beror helt på om det är ett nykonstruerat instrument och hur komplicerade frågeställningar det handlar om. Ett nykonstruerat instrument kan behöva flera intervjuomgångar. I den första omgången är kanske huvudfokuset att se om man träffat rätt med antalet frågor och hur enskilda frågor tolkas och besvaras. I andra omgången kanske fokus ligger på hur de enskilda frågorna fungerar tillsammans och om det saknas någon viktig fråga. Den tredje omgången kanske görs mer som ett slutligt test och man passar då på att ställa reflektionsfrågor för att stämma av de frågor som reviderats sedan förra intervjuomgången. Ett rimligt antal kan vara 5–10 intervjuer vid 1–3 tillfällen beroende på frågornas svårighetsgrad, formulärets omfattning och hur homogen respondentgruppen är.

Inom kvalitativ metodik pratar man ofta om att samla data tills man uppnår mättnad. Det betyder att det inte längre kommer fram några nya aspekter som inte redan belysts i tidigare intervjuer. Men syftet med de kognitiva intervjuerna är inte att belysa ett fenomen ur alla aspekter. Att respondenter i de första fem intervjuerna uppfattar en fråga på olika sätt kan räcka som underlag för beslut om att revidera frågan även om andra respondenter skulle kunna göra andra tolkningar av frågan.

Nästa fundering gäller vilka som ska intervjuas. Det är visserligen möjligt att få en del bra synpunkter av en bekant eller frivillig som råkar finnas till hands. Men det bästa är att hitta personer som skulle kunna vara riktiga respondenter i studien. Speciellt viktigt är det naturligtvis om frågorna vänder sig till en specifik grupp, som personer med en specifik sjukdom eller föräldrar till barn i en viss ålder. Om frågorna ska besvaras av både unga och gamla är det viktigt att testa hur de fungerar för båda grupperna. Det är en fördel om det inte enbart är personer som är väldigt positiva till undersökningar eller personer med hög utbildningsnivå.

Slutligen måste situationen och platsen för intervjun planeras. Det är en fördel att göra i alla fall några intervjuer i en situation som liknar den där studien sedan ska genomföras. Telefonintervjuer om en pappersenkät kan inte ge svar på hur respondenter uppfattar frågorna när de läser själva och det går inte att läsa av respondentens ansiktsuttryck och kroppsspråk. Möjligent kan telefonintervjuer användas för att testa vissa aspekter av frågornas funktion, som till exempel hur respondenten uppfattar ett visst begrepp. Om det är enkäter som ska fyllas i på ett sjukhus bör intervjuerna göras på patienter i samma situation som de som senare ska få enkäten. Att få frågor om hur man upplevt vården kan uppfattas olika när man är kvar i vårdsituationen jämfört med när man kommit hem och fått lite distans till det man upplevt. För webbenkäter kan några intervjuer göras med respondenter som besvarar enkäten via en dator och några med respondenter som besvarar enkäten via sin mobiltelefon om båda varianterna ska användas i den riktiga studien.

Det är viktigt att komma ihåg att situationen för intervjuerna aldrig blir identisk med situationen när respondenter ska besvara enkäten i den verkliga studien. Respondenterna vet att de ska få frågor om frågorna och det finns minst en intervjuare närvarande. En del kanske läser frågorna noggrannare än vad de skulle ha gjort i en verlig situation, andra kan vara nervösa för att svara fel eller göra bort sig.

Den största risken för de som gör intervjuer för första gången är nog att respondenterna snällt besvarar frågorna och inte kommer med några synpunkter utan bara säger att de förstod allt. Tyvärr är detta inte alltid ett säkert tecken på att formuläret är helt perfekt. Det kan hända att det är så illa att respondenterna inte ens vet hur de ska framföra synpunkterna. Om någon tycker att alla frågeställningarna är ledande är det ju inte läge att diskutera begrepp eller formuleringar i enskilda frågor. Det kan också



vara svårt att kritisera någon som gjort frågorna och som uppenbarligen själv tycker att de är färdiga eftersom de nu testas. Risken att inte få några kritiska synpunkter är därför större om intervjuaren presenterat sig som den som gjort frågorna.

Hur du introducerar dig själv och syftet med intervjun är därför helt avgörande. Introduktionen kan behöva anpassas efter hur respondenten verkar förstå och ta sig an uppgiften. Det viktigaste är att skapa en avslappnad atmosfär.

Exempel 7.2 Hur du kan introducera en kognitiv intervju

De här frågorna har tagits fram av flera olika personer. Min uppgift är att testa frågorna så att de som arbetar med frågeformuläret ska få veta hur ni som ska svara uppfattar frågorna. Jag vill därför gärna veta vad du tycker om frågorna och om vissa är svåra att förstå eller svara på. Det finns inget rätt eller fel utan det är dina egna reflektioner som är värdefulla.

När du besvarar enkäten vill jag att du tänker högt. Du kan alltså säga alla tankar som dyker upp när du svarar på frågorna. Så om jag till exempel får frågan om hur många rum det finns i min bostad så kanske jag tänker ungefär så här: Jag bor i en enrumslägenhet. Jag undrar om köket ska räknas som ett rum. Men det tror jag inte så jag svarar ett rum på den frågan.

När du har svarat på enkäten kommer jag att ställa några frågor om vad du tyckte. Då kan vi också diskutera saker som du kommenterade när du besvarade enkäten. Känns det okej för dig?

Som du kanske noterade använder intervjuaren tredje person om de som arbetar med frågorna. Det är ett sätt att skapa en neutral sfär för intervjuaren och respondenten avskilt från de som arbetar med frågorna. I de flesta fall kommer respondenten att fortsätta på samma sätt i sina reflektioner och uttrycka *Vad menar de egentligen med ordet ...* eller *Har de redan bestämt sig för vad jag ska tycka ...* Testa att ändra *de* till *du* så märker du nog att det blir mycket svårare att framföra synpunkterna till den som sitter mitt emot. Det kan vara en fördel att förklara för respondenten att det inte är resultaten i sig som är viktiga och att du därför inte kommer att ta med dig formuläret eller sammanställa resultaten.

Jag rekommenderar att intervjun begränsas till maximalt en timme. Det är svårt för deltagarna att fokusera längre och den optimala längden är nog snarare 20–40 minuter. Ett grovt riktmärke kan vara att en timme räcker för tänka högt-metoden med en eller ett par reflektionsfrågor om varje fråga för ungefär 20–25 frågor (inkluderat tid för introduktion och avslutning). Genom att använda tänka högt-metoden med endast ett par reflektionsfrågor för hela enkäten på slutet går det att hinna med fler frågor, men då måste du förlita dig mer på vad respondenten spontant tar upp i

tänka högt-fasen. Det kan i praktiken vara bra att ha en prioritetsordning på planerade reflektionsfrågor som ska ställas till alla och på de som ska tas upp i mån av tid för att undvika att belasta en deltagare som kanske kämpat mycket med att läsa och förstå frågorna. Tidsåtgången beror både på hur komplicerade frågorna är och hur vanliga respondenter deltagarna är.

Om frågeformuläret är längre måste man antingen begränsa intervjun till enbart tänka högt-fasen, testa enbart prioriterade frågor eller genomföra test separat för olika delar. En nackdel med att testa enskilda delar är att frågor kan uppfattas olika beroende på tidigare frågor i enkäten – kontextefekt (se även avsnitt 6.1 om kontexteffekter). En annan nackdel är att det inte är möjligt att se hur enkäten som helhet fungerar för respondenten.

Genomföra intervjun

Det är viktigt att aldrig försvara frågorna för respondenterna eller argumentera emot. Uppmuntra istället alla synpunkter de ger, speciellt i början, så att de känner sig trygga med att de kan framföra kritiska synpunkter och känner att deras synpunkter är värdefulla. Du kan till exempel säga *Oh, vad bra, det tror jag ingen har tänkt på ...* eller *Ja, det är ju en viktig synpunkt ...* Om det är dina egna frågor som ska testas så ta gärna hjälp av en intresserad, men mer neutral kollega. Det är ofta en fördel att vara minst två olika intervjuare som genomför några intervjuer var. Kanske får ni lite olika typer av synpunkter beroende på hur ni uppfattas av respondenten och beroende på vad ni själva uppmärksammar under intervjun.

Ibland kan respondenter bli så engagerade att de börjar granska formuläret i mer allmän mening. Speciellt om de vid introduktionen till uppgiften fått veta att de ska hjälpa till att hitta problem eller brister i formuläret. Risken med det är att vissa respondenter sätter på sig felsökarglasögon och hittar problem som de annars inte skulle ha tänkt på. Då kan intervjuaren försiktigt flytta tillbaka fokus till att de ska försöka besvara formuläret som om det vore på riktigt. Om respondenten säger: *Detta ordet är nog svårt för många att förstå* kan intervjuaren säga: *Hur uppfattar du ordet? Vad betyder det för dig?* för att de ska få hjälp att tänka i första hand utifrån sin egen upplevelse.

Om respondenten är helt tyst kan intervjuaren försiktigt säga: *Du får gärna kommentera eller fråga om det är något oklart*, vid ett lämpligt tillfälle

när respondenten till exempel stannar upp en stund men ändå inte säger något. Om respondenten ändå inte börjar tänka högt kan det vara bättre att hen får besvara formuläret i lugn och ro och att du sedan följer upp med reflektionsfrågor efteråt. Det är viktigt att alltid anpassa intervjun så att deltagaren känner sig bekväm. Undvik att ställa frågor som blir obekväma för respondenten, till exempel *Förstår du frågan?* Det kan vara svårt för respondenten att erkänna att de inte förstår en fråga. Sträva efter att ställa neutrala reflektionsfrågor.

Om frågorna som ska testas är känsliga är det möjligt att använda tänka högt-metoden utan att respondenterna skriver ner sina svar. Det räcker ju att de tänker efter hur de skulle ha svarat. I just detta fall kan det ibland vara en fördel om de får möjlighet att framföra sina synpunkter som representant för respondenten i allmänhet. Fall då inte för frestelsen att försöka få reda på hur de själva skulle svarat. Du kan istället följa upp med en reflektionsfråga om de tror att människor skulle våga svara ärligt på frågorna i den verkliga studien, och om de tror att de själva skulle göra det.

Att dokumentera intervjun

Intervjuerna måste på ett eller annat sätt dokumenteras. Det finns både fördelar och nackdelar med att skriva själv. Det är ju praktiskt att inte behöva involvera flera intervjuare och det kan vara en fördel att skriva själv eftersom du ändå behöver vara uppmärksam och notera saker för att kunna ställa rätt reflektionsfrågor till respondenten. Ytterligare en fördel är att det är lättare att få en avslappnad stämning om det bara är två personer i rummet. Det kan vara speciellt viktigt om det är känsliga frågor. Å andra sidan kan det vara skönt att ha en person med sig som bara har som uppgift att anteckna det som sägs. Det är lätt att missa något om man ska skriva och ha fokus på respondenten samtidigt. Att vara två betyder också att ni kan prata och diskutera intervjun i efterhand.

Det är också möjligt att spela in intervjuerna. Eftersom en viktig del av intervjun handlar om respondentens kroppsspråk och ansiktsuttryck kommer inspelningen bara att bli stöd för det som sägs, om du inte spelat in på video. Intervjuaren får då komplettera med egna noteringar för att få med även icke-verbala uttryck. Alla former av inspelning kan göra att situationen upplevs som mer allvarlig för respondenten, att de blir mer försiktiga med

vad de säger och blir mer angelägna att säga rätt saker. Inspelningen måste naturligtvis godkännas i förväg av respondenterna och sedan förvaras och hanteras med sekretess.

Förbered ett dokument som gör det lätt för dig att dokumentera under intervjun. I många fall är det enklare att ha en variant av frågeformuläret framför dig som du kompletterat med dina i förväg bestämda reflektionsfrågor. Ibland är det smidigt att ha reflektionsfrågorna efter varje fråga i formuläret medan det ibland känns lättare att ha dem på ett separat blad. Saker som du noterar under tänka högt-fasen som du vill följa upp med spontana reflektionsfrågor kan du ringa in så att du lätt hittar dem. Efterhand som du sedan går igenom dina inringade kommentarer med respondenten kan du notera en siffra och skriva respondentens svar med samma sifferbeteckning på ett separat blad. Då kan du lätt skilja på vad som är respondentens egna kommentarer och vad som är svar på dina reflektionsfrågor. Det kommer troligen att underlätta din sammanställning och analys av intervjuerna. Oavsett hur du väljer att dokumentera är det viktigt att det framgår vad som är deltagarens spontana reaktioner och vad som är svar på frågor som initierats av intervjuaren. Avsätt tid att arbeta med dokumentationen så snart som möjligt efter intervjun. Då har du allt färskt i minnet och förstår lättare dina egna noteringar.

Exempel 7.3 Dokumentation från en kognitiv intervju*

(I) Intervjuaren (R) Respondenten

4. Hur många gånger har du sökt vård under det senaste året?

7. Hur bedömer du bemötandet vid dina vårdbesök?

- Mycket bra**
- Ganska bra**
- Ganska dåligt**
- Mycket dåligt**

*Intervjun är inte autentisk i sin helhet utan sammanställd från liknande resonemang från flera olika intervjuer.

Exempel 7.3 Dokumentation från en kognitiv intervju (forts.)

- 10. Jag vidtar inga åtgärder när jag upptäcker att ett misstag verkar ha begåtts.**

Aldrig	Sällan	Ibland	Alltid
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tänka högt-fasen

Respondenten börjar läsa och besvarar de första frågorna utan kommentarer.

På fråga 4 stannar han upp:

- (R) Jaha, sökt vård – ja det är nog två gånger om jag inte ska räkna med när jag var med frugan på astmamottagningen. Så åkte jag till akuten för några veckor sedan men det var så lång kö så jag åkte hem efter tre timmar för då mådde jag bättre. Ska jag ta med det?
- (I) Ja det kan man ju undra. Hur tror du att du skulle gjort om du fyllde i enkäten själv på riktigt?
- (R) Då skulle jag nog ta med det. Det står ju sökt vård och inte fått vård. Så det skulle väl bli tre gånger då som jag sökt vård.

På fråga 7 stannar han upp och funderar, men sätter sedan ett kryss under tystnad.

På fråga 10 stannar han upp igen:

- (R) [Läser frågan högt] Jag vidtar inga åtgärder. Det var svårt. Jag vidtar aldrig inga åtgärder. Då vidtar jag åtgärder. Men om jag inte vidtar åtgärder kan jag ju inte skriva ibland för då vidtar jag ju också åtgärder. Jag förstår inte hur jag ska svara. [Lämnar tomt och går vidare].

Retrospektiva fasen

När respondenten är klar ställer intervjuaren sina planerade reflektionsfrågor och följer upp de saker som noterades under intervjun.

- (I) Om vi går tillbaka till fråga 4 så sa du att du inte tog med besöket när du följde med din fru. Var du osäker på om du skulle räkna med det eller inte?
- (R) Nej, egentligen inte. [läser frågan igen] det är ju om JAG har sökt vård.
- (I) (planerad reflektionsfråga) Vad tänkte du på när du läste sökt vård?
- (R) Jag tänkte på vårdcentralen och sjukhuset. Skulle man ta med fler saker? Jag går till sjukgymnast men det tänker jag inte att det är vård? Så har jag lagt om mitt sår några gånger hos distriktsköterskan men då träffade jag ju inte heller någon läkare?

- (I) Så du tänkte i första hand på läkarbesök?
- (R) Ja, läkarbesök när man gör ett besök för något nytt besvärs. Som när jag fick penicillin mot halsflussen och när jag var på akuten för att jag hade problem med hjärtat då var jag ju på akuten först, men sedan blev det ju att jag gick till vårdcentralen dagen efter istället.
- (I) (planerad reflektionsfråga) Vilken tidsperiod tänkte du tillbaka på?
- (R) Jag tänkte på hela året – från i vintras fram till nu (september).
- (I) Du funderade en stund på fråga 7. Vad tänkte du då?
- (R) Nja, jag funderade bara på vad jag skulle säga om bemötandet. Alla har varit jättebra utom en läkare på sjukhuset. Jag satte ganska bra, för de flesta har ju varit jättebra. Alla sjuksköterskor har varit änglar. Skulle det vara lättare att bedöma sjuksköterskor och läkare var för sig?
- (R) Då skulle sjuksköterskorna fått högsta betyg. Men det är fortfarande svårt att bedöma alla läkare när man träffat flera olika.
- (I) Du svarade inte på fråga 10. Du uttryckte att den var svår att svara på.
- (R) Ja jag förstår inte frågan. Jag har aldrig upptäckt något misstag. Jag är ju inte läkare. Jag skulle kanske inte märka om de gjorde fel. Man får väl lita på dem som kan. Och vad är det för åtgärd jag ska göra – är det en anmälan? Det var en konstig fråga. Jag förstår den inte nu heller när jag tittar på den.
- (I) Du menar att det inte finns något svarsalternativ om du inte upptäckt ett misstag?
- (R) Jo, det kanske är aldrig då, men jag tycker att det låter så konstigt att jag aldrig vidtar inga åtgärder.
- (I) Ja det har du rätt i. Den frågan måste de nog förtydliga så att det går att förstå hur man ska svara.
- (I) Då får jag tacka så mycket för dina synpunkter. Är det något annat du funderade på kring frågorna eller något viktigt som inte kommit med?
- (R) Nej, inte vad jag kan komma på.
- (I) Vi kommer att göra några sådana här intervjuer och sedan ska frågorna göras om utifrån vad som kommit fram. Du hade många viktiga reflektioner som säkert kommer att hjälpa dem att göra frågorna tydligare och lättare att svara på.

Reflektioner och åtgärder

Respondenten börjar lite tveksamt men kommer ganska snart till fråga 4 som han undrar över. Intervjuaren ger positiv feedback för att han ska känna att han är på rätt spår. Intervjuaren bemöter sedan frågan ganska kort. Det är bäst att inte ge sig in i långa komplicerade resonemang under tänka högt-fasen för då kan respondenten tappa känslan för frågeformuläret som helhet och övergå till att diskutera frågorna.

Exempel 7.3 Dokumentation från en kognitiv intervju (forts.)

I den retrospektiva fasen väljer intervjuaren att ställa en spontan reflektionsfråga först eftersom den visar att hen lyssnat noga och reagerar på det respondenten sagt. Respondentens svar visar att han tänker på egna besvär och inte när han följt med en anhörig. Det är möjligt att lägga till en förklaring i frågan som förtydligar att det är vård för egna besvär som avses, men om intervjuerna samstämmigt visar att frågan fungerar utan är det bättre att behålla den enklare formuleringen.

Svaret på den första planerade reflektionsfrågan visar att respondenten tänker på fysiska läkarbesök. Om frågan avser att inkludera andra typer av vårdbesök måste det specificeras i frågan. Det är ingen överraskning att begreppet vård kan betyda olika för olika mänskor. Däremot hade det kanske varit svårare att i förväg ana att *sökt vård* skulle kunna tolkas som *sökt vård för ett nytt besvär*. Om detta var den första intervjun skulle det vara viktigt att följa upp om andra respondenter resonerar på samma sätt. Om frågan ska mäta hur många besök man gjort måste begreppet *sökt vård* förmodligen bytas ut eller förtydligas.

Svaret på den andra planerade reflektionsfrågan visar att respondenten tänker på kalenderåret och inte de senaste 12 månaderna. Om intervjun genomförts i februari är det troligt att de flesta skulle förstå att de ska gå ett helt år tillbaka i tiden. För att göra det extra tydligt kan det vara bättre att använda *de senaste 12 månaderna* eller skriva ut vilken månad/år de ska gå tillbaka till.

Tveksamheten kring fråga 7 handlade om både att väga samman erfarenheter från flera olika besök och om att väga samman bemötande från olika yrkesgrupper. Risken med breda bemötandefrågor är att respondenterna väljer intetsägande alternativ som *Ganska bra* eller *Varken bra eller dåligt*. Ett sätt att undvika det är att göra frågeställningen snävare till exempel genom att få bedöma sitt senaste besök. Men sådana förändringar måste diskuteras utifrån syftet med frågan.

Respondentens resonemang tyder på flera svårigheter i fråga 10. Ett problem är att frågan har ett felaktigt antagande om att respondenten har upptäckt minst ett misstag och att frågan gäller om man då vidtar åtgärder eller inte. Ett annat problem är att frågan tillsammans med svarsalternativet *Aldrig* blir en dubbel negation som blir svår att förstå. För att åtgärda båda problemen är det troligen enklast att först fråga om man upptäckt ett misstag och sedan ställa en följdfråga om man vidtog någon åtgärd eller

inte. Ett annat sätt att åtgärda problemet kan vara att formulera om frågan så att den blir hypotetisk och kan besvaras av alla oavsett om man upptäckt ett misstag eller inte. Respondenten är också osäker på vad det är för åtgärder som avses. Frågan behöver troligen förtydligas så att det framgår om den handlar om att göra en anmälan eller om man skulle våga ifrågasätta vården genom att prata med en chef eller någon annan i vårdpersonalen. Ytterligare en svårighet som respondenten påvisar är att han inte känner att han har kunskap att upptäcka ett misstag ens om det förekom. Här finns alltså ett antal tveksamheter som behöver redas ut innan det går att formulera en ny tydligare fråga.

Exempel 7.4 Fallet med patientinformationen som blev något annat

Detta är en förenklad version av ett första utkast av en fråga som ingick i en patientenkät. Kan du se något problem med frågan som inte har med oklara begrepp eller svarsskalan att göra?

Hur bedömer du informationen du har fått om följande:

	Mycket bra	Ganska bra	Ganska dåligt	Mycket dåligt	Inte aktuellt
Undersökningar/ provtagningar	<input type="checkbox"/>				
Sjukdomen	<input type="checkbox"/>				
Förväntad prognos	<input type="checkbox"/>				

Diskussion om fallet på nästa sida

Diskussion om exempel 7.4 Fallet med patientinformationen som blev något annat

I tänka högt-delen av en kognitiv intervju lät det ungefär så här:

Ja, informationen om undersökningarna har varit mycket bra. Om sjukdomen har jag inte fått lika mycket information men ganska bra tycker jag nog. Jaha, min prognos – ja den är ganska dålig tyvärr.

Vid den tredje delfrågan som gällde information om prognos svarade respondenterna istället på om prognosens i sig var bra eller dålig. Kanske berodde det på att denna delfråga låg sist, men troligen bidrog också att alternativtolkningen ligger så bra i mun. *Min prognos är mycket bra eller Min prognos är ganska dålig* låter ju helt naturligt att säga.

Detta är ett exempel på ett problem som blir tydligt i en kognitiv intervju men som inte är helt lätt att hitta genom att bara läsa frågan. Tänk om detta frågeformulär hade använts? För det första hade resultaten varit missvisande utan att undersökaren hade vetat om det. Respondenterna svarade ju snällt på frågan – men på en annan fråga än vad som var avsett. För det andra hade respondenterna i många fall besvarat en för dem väldigt känslig fråga, som egentligen inte var tänkt att ställas.

Förutom problemet med prognosfrågan visade det sig att vissa äldre patienter hade svårt att förstå matrisstrukturen. Dessutom var det flera patienter som tyckte att information om behandling saknades. Frågan reviderades därför för att lösa alla tre problemen. Prognosfrågan bedömdes kunna utgå eftersom patienterna tog med det i bedömningen av information om deras sjukdom. Slutligen blev det tre fristående informationsfrågor:

Hur bedömer du att informationen om provtagningar och undersökningar har varit?

- Mycket bra**
- Ganska bra**
- Ganska dålig**
- Mycket dålig**
- Inte aktuellt**

Hur bedömer du att informationen om din cancersjukdom har varit?

- Mycket bra**
- Ganska bra**
- Ganska dålig**
- Mycket dålig**
- Inte aktuellt**

Hur bedömer du att informationen om din behandling har varit?

- Mycket bra**
- Ganska bra**
- Ganska dålig**
- Mycket dålig**
- Inte aktuellt**

Frågorna fick en egen spalt för att markera att de hör ihop och det är en radbrytning innan det viktiga värdeordet för att underlätta läsning. De flesta respondenter ser då direkt att frågorna har samma struktur och behöver inte lägga fokus på den inledande raden även om den upprepas.

Sammanställa, analysera och åtgärda

Målet med kognitiva intervjuer är i de flesta fall att få kunskap som kan vara till hjälp för att åtgärda problem med frågorna. På senare tid har det kommit flera böcker som fokuserar på hur resultaten av kognitiva intervjuer kan analyseras (Collins 2015, Willis 2015). En första strukturering av materialet kan vara att samla övergripande synpunkter för sig och synpunkter för varje specifik fråga för sig. Försök behålla texterna så att det fortfarande framgår vad som är spontana reaktioner och vad som är svar på intervjuarens reflektionsfrågor. Spontana reaktioner väger tyngre i analysen eftersom dessa förmodligen mer liknar de reaktioner respondenterna skulle fått om de besvarade enkäten i den riktiga studien. Med reflektionsfrågor påverkar intervjuaren respondenten och det finns en risk att respondenter då noterar problem och brister som de kanske inte skulle ha tänkt på annars.

Nästa steg är att bena ut synpunkterna för de olika stegen i den kognitiva

processen. Har respondenten problem med att förstå eller tolka frågan? Är det svårt att minnas eller skaffa fram informationen som efterfrågas? Är beräkningar eller bedömningar besvärliga eller fungerar inte svarsalternativen optimalt?

När beskrivningen är sammanställd påbörjas analysen. Ger problemet så stora konsekvenser att det behövs en åtgärd? För en allvarlig missuppfattning av en fråga (som i exempel 7.4) kan det räcka med ett fåtal personer för att göra bedömningen att frågan måste revideras. Men i många situationer är det inte självklart om det behövs en åtgärd eller inte. Ibland måste man vara pragmatisk och inse att det kanske inte går att fråga efter exakt det som var avsikten. Då måste frågeställningen antingen förenklas eller helt utgå.

Det sista steget är att sammanfatta synpunkterna med rekommenderade åtgärdsförslag och avgöra om frågan måste testas ytterligare en gång. En fördel med att sammanfatta alla ändringsförslag först är att det då går att börja med att åtgärda de värsta problemen. En del av de åtgärderna kan påverka dina följande ändringar och då kan du anpassa dessa efter det som redan är gjort.

Om du läser en bok om kognitiva intervjuer kan det verka svårt och komplicerat. Kognitiva intervjuer har mött en del kritik för att vara ovetenskapliga, kanske eftersom de flesta surveyforskare har en kvantitativ bakgrund och inte är vana vid kvalitativa metoder. Under en tid fanns det därför en tendens att rätfärdiga metoden genom att skapa kognitiva laboratorier, ha speciellt utbildade kognitiva intervjuare och försöka kvantifiera resultaten. På senare tid har det kommit litteratur som istället lyfter fram värdet av just den kvalitativa ansatsen. Så låt dig inte avskräckas av att det verkar svårt eller jobbigt – du behöver inte bygga ett laboratorium. Om du tvekar om att överhuvudtaget göra några intervjuer så är det alltid bättre att göra en intervju än ingen alls. Ta chansen att få en inblick i hur respondenten uppfattar och besvarar dina frågor.

Fokusgrupper

Fokusgrupper är en kvalitativ metod där ett antal informanter samlas och diskuterar de frågeställningar en moderator introducerar (Presser m.fl. 2004). Grundtancket är att moderatorn ska öppna upp diskussionen men sedan låta gruppen styra samtalet. Om ämnet är käntligt är det extra viktigt att deltagarna förstår hur diskussionen ska gå till och själva känner kontroll över hur mycket de vill bidra i diskussionen. Överväg enskilda intervjuer om det finns risk att deltagarna upplever det negativt att diskutera ämnet i grupp.

Fokusgrupper kan vara värdefulla för att fånga upp vad som är viktigt att fråga om för att få med sådant som är angeläget för respondentgruppen. Det kan gälla aspekter av att leva med en viss sjukdom eller frågeställningar som berör medarbetare med skiftarbete. Fokusgrupper kan ge en bra bild av begrepp och språk som används naturligt i diskussioner om ämnet. Fokusgrupper kan också användas för att diskutera formuläret med de som har anknytning till studien men som inte kommer att svara på frågorna själva, eller med de som kommer att vara mottagare av resultaten.

Diskussionen kan inledas med att moderatorn presenterar syftet med diskussionen. Precis som i kognitiva intervjuer är det viktigt att stämningen blir tillåtande och öppen. Moderatorn inleder ofta med en öppen, inbjudande frågeställning som gör att diskussionen kommer igång. Moderatorn kan sedan välja att lyfta ett nytt fokus om diskussionen börjar avta. I vissa fall kan fokusområdena som moderatorn har på agendan komma upp naturligt i diskussionerna och i andra fall måste hen välja om dessa ska introduceras eller om diskussionen ska få fortsätta i andra riktningar.

I en mindre lyckad fokusgrupp är det en eller ett fåtal personer som domineras diskussionen utan att moderatorn lyckas balansera samtalsutrymmet. Det finns också en risk att de ämnen som lyfts i början domineras den fortsatta diskussionen och alla spinner vidare på det som redan sagt. I en lyckad fokusgrupp dock kan samtalet hela tiden ta nya vägar för att någon lyfter en ny tanke som ger nya associationer hos de andra deltagarna. Då blir värdet av gruppdiskussionen större än vad var och en av deltagarna hade framfört om de hade deltagit i individuella intervjuer. Ofta är det svårt att förutsäga hur lyckad en intervju kommer att bli. Det kan ändå vara viktigt att undvika alltför små eller stora grupper som kan försvåra diskussionen.

För att få en bra diskussion är det viktigt att välja en tid och plats där deltagarna känner sig bekväma. Tänk också på vilken relation deltagarna har till varandra. Det kan vara svårt att få en bra diskussion om deltagarna har helt olika roller, som läkare och sjuksköterskor eller chef och medarbetare. Prova gärna några olika konstellationer för att öka chansen att få med många olika aspekter i diskussionerna. I fokusgrupper är det nödvändigt