

För en del undersökningar behöver man förhandla med personalorganisationerna innan enkäten blir godkänd. Ta den första diskussionen redan efter utkastet eller första försöksversionen, det minskar risken för eventuella motsättningar senare.

Intervju

Intervjun är ett samtal mellan en eller flera personer. Intervjuaren vill ha fram vissa uppgifter och skall stimulera de intervjuade att berätta eller svara på frågor samt anteckna det som kommer fram.

En intervju kan vara kort eller lång, allt från 5 minuter till ett par timmar. Korta intervjuer, 5-20 minuter, räcker för att täcka av en del fakta eller gå på djupet inom ett mycket begränsat område. På 40-60 minuter kan man klara flera frågeområden och fördjupa sig på det mest intressanta. Under längre intervjuer hinner både intervjuaren och den intervjuade bestämma över vad man talar om och var man tränger in mer djupt.

Korta intervjuer är som regel mer strukturerade medan de långa är mycket öppna. I hårt strukturerade intervjuer finns ett antal färdiga frågor och intervjuaren skall se till att varje fråga blir tillräckligt besvarad. Hade frågorna varit lätta att besvara hade de kunnat skickas ut som enkät. I mindre styrda intervjuer har intervjuaren ett antal frågeområden som skall täckas av. För varje fråga eller område låter man den intervjuade först berätta fritt varefter man styr samtalet så att man får reda på det man är ute efter. Jag brukar skilja mellan öppna och styrda intervjuer, andra föredrar att använda orden ostrukturerade och strukturerade.

Det är lätt att se skillnaden mellan de två sätten att intervjua. I en utvärdering av nya rutiner för inpasseringskontroll låter den styrda frågan så här: *I vilka avseenden har den nya rutinen gjort arbetet lättare för dig?* Inledningen i en öppen intervju kan vara: *Nu har den nya rutinen gällt i en*

månad. Vad säger du nu? Efter den styrda frågan ser man till att svaret blir mer exakt. Efter den öppna frågan fortsätter man att fråga om det som uppgiftslämnaren anser vara viktigt, det blir den intervjuade som styr inom ramen för utvärderingen.

Alla längre intervjuer mår bra av variation och planerade avbrott. Man lägger in kaffepauser och måltider, gör kanske en rundvandring på arbetsplatsen, träffar några andra en stund etc. Det ger avslappning, konkret information och ibland också nya vinklingar.

Intervjuer som görs för utredningar bör inte förväxlas med intervjuer av det slag som görs i radio, TV och andra publika sammanhang. Målsättningen där är av annat slag. Det är publiken, som skall få veta något och såväl intervjuaren som den intervjuade står för informationen. Ibland är det nyhetsförmedling, ibland återspeglings av en debatt och ofta någon form av underhållning.

Välj mellan intervjuguide och frågelista?

Som stöd för både intervjuaren och den intervjuade har man i de öppna intervjuerna en intervjuguide som talar om vilka områden man skall täcka av. I början av intervjun visar man den och förklarar hur intervjun är upplagd. Guiden får sedan ligga kvar på bordet som ett stöd för samtalet. I en gruppintervju blir den nästan som en dagordning.

Exempel: INTERVJUER OM KVALITET I TJÄNSTESEKTORN

Intervjuguide

1. Vad lägger du in i ordet kvalitet?
2. Vad är kvalitet i ditt jobb?
3. Vad gör du för att hålla kvalitet i ditt jobb?
4. Vad kan du göra för att höja kvalitén?
5. Hur kommer kunden att märka en kvalitetshöjning?

Fråga rätt

Exempel: INTERVJUGUIDE FÖR UTVÄRDERING AV FÖRETAGSSPEL

Intervjuguide

- A. Upplevelser under spelet
- B. Kommentarer efter spelet
- C. Situationer i arbetet som stämmer med spelet
- D. Saker man gjort som en följd av spelet
- E. Saker man undvikit som en följd av spelet
- F. Tankar inför framtiden

Exempel: INTERVJUGUIDE FÖR FRAMTIDSVISION

Äldreomsorgen om 5, 10 och 20 år

- Hur bor de äldre - 70-, 80-, 90-åringar?
- Vad sysslar de äldre med?
- Hur många får hjälp jämfört med i dag?
- Vilken hjälp behöver de? Vilken hjälp får de?
- Vilka ger hjälpen? Hur är hjälpen organiserad?
- Hur betalas hjälpen?
- Hur skulle du vilja att det var om 5, 10 och 20 år?

En intervjuguide bör innehålla mellan fyra och sex punkter, sju blir för mycket och tre känns tunt om samtalet skall pågå över en halv timme.

Intervjuaren kan för egen räkning ställa upp underrubriker till varje punkt i guiden. Visar man detaljfrågorna har vi inte längre en öppen intervju, den intervjuade blir allt för styrd i sitt sätt att tänka.

Till den styrda intervjun har man en frågelista. Den består av ett antal färdiga frågor till den intervjuade. Intervjun får mer karaktären av "frågesvar" än ett samtal. Frågorna går sällan på djupet. Jämfört med en öppen intervju leder frågorna till anteckningar, som är relativt lätta att bearbeta. De är till och med lättare att bearbeta än öppna svar i en enkät eftersom anteckningarna, svaren, för varje intervju görs av en och samma person. Det är troligt att intervjuaren gör sina noteringar på ett likartat sätt för varje uppgiftslämnare.

Exempel: FRÅGELISTA TILL RESEBYRÅKUNDER**Telefonintervjuer en vecka efter första besök**

1. Hur blev du bemött när du besökte resebyrån?
2. Vad var du nöjd med?
3. Vad var du inte nöjd med?
4. Vad fick dig att välja denna resebyrå?
5. Hade du besökt andra resebyråer inför den här resan? Hur många?
6. Visste du vad du ville ha för resa innan du gick in?

etc

Intervjuguider och frågelistor måste prövas ut på ett tidigt stadium. Genomför 2-3 intervjuer och se efter hur uppläggnen har fungerat, hur de intervjuade har reagerat och hur pass användbara anteckningarna är. Detta är ännu viktigare när flera intervjuare arbetar parallellt. Man träffas för att pröva och samordna uppläggnen. Intervjuerna kan tro att de menar samma sak men jämförelse mellan svaren kan visa på något annat. Det som kommer fram under provintervjuerna är av samma värde som kommande intervjuer, det kan mycket väl användas i utredningen.

Hur många är med i varje intervju?

Många tänker sig att det är intervjuaren som bär hela ansvaret för att intervjun blir bra. Vi bör istället utgå ifrån att det är ett delat ansvar mellan intervjuare och svarare men med olika roller. Den ena samlar den andra lämnar relevant och sann information. De intervjuades nervositet inför intervjuer visar hur de uppfattar att också de har ett arbete att utföra.

Parintervju: En intervjuare En intervjuad

En intervjuare och en svarare utgör tillsammans ett par med gemensamt ansvar för att det blir en bra intervju. Jag använder order "parintervju" för att markera detta, intervjuaren och den intervjuade bildar ett par med klar rollfördelning men med gemensamt ansvar.

Gruppintervju: En intervjuare Flera intervjuade

Ibland väljer man att göra "gruppintervjuer" och samlar då upp till 6-8 personer på en gång. I första hand är det till för att lyssna på hur debatten går i just den grupp man inbjudit. Gruppen sätts således samman av personer vars relationer är sådana, att det som kommer fram, speglar hur de ser på varandra eller hur de uttrycker sig när de tillsammans diskuterar det man utreder. I undantagsfall gör man gruppintervjuer för att hinna med fler uppgiftslämnare.

Vid gruppintervju bör guiden ligga mitt på bordet så att alla ser den. Intervjuaren styr samtalet med korta repliker som "*Vad säger du?*", "*Ja*", "*Ni andra?*" eller "*Nu tar vi nästa punkt!*"

I grupper på upp till 3-4 personer räcker det med en intervjuare, i större grupper behöver man vara två. Mer än 9-10 är svårt att klara av. Med två intervjuare är det lämpligt att ta en kaffepaus med fri gruppering kring respektive intervjuare. Den information som då kommer fram är annorlunda än den man får i den mer ordnade grupsittningen.

Observera att gruppintervjuns idé är att skapa ett samtal mellan de intervjuade. Allt för ofta bryter intervjuaren detta genom att genomföra en serie parsamtal med övriga som åhörare. Ibland börjar "parsamtalet" när en intervjuad vänder sig speciellt till intervjuaren och inte till de andra vid bordet. Det är intervjuarens sak att bryta detta genom att beskriva arbets-

sättet. Å andra sidan kan det ibland vara rätt med en serie parintervjuer. Avsikten kan vara att få svar som är beroende av vad andra sagt innan. I så fall talar man om det i intervjuens början.

Panelintervju: Flera intervjuare En intervjuad

"Panelintervju" innebär att det är flera intervjuare som sitter i en "panel". Det är många fördelar med panelintervjun. Tanken är att intervjuarna tillsammans skall kunna belysa olika nyanser. Med sina olika specialområden kan de bättre förstå det som sägs. Är de representanter för olika intressen kan de bevaka sina områden. Alla intervjuare hör samma sak och behöver efteråt inte blir oense om vad som sagts.

En huvudintervjuare håller i intervjun och driver den framåt. De andra kan ha olika roller och medlemmarna i panelen måste i förväg komma överens om hur de skall arbeta. De kan lyssna och göra anteckningar utan att avbryta med egna frågor. De kan ta över intervjun när den kommer in på deras område eller när huvudintervjuaren ber om det. Ibland kan det fungera om vem som helst får gå in i samtalet när de vill fördjupa intervjun kring den fråga man kommit in på.

För den intervjuade kan situationen bli besvärande. Risk finns att de upplever en domstolssituation med förhör. Möblering är viktig. Ett runt bord eller en soffgrupp blir mer positiv än ett bord med intervjuare på ena sidan och den intervjuade mitt emot. Alla bör också presentera sig i början både med namn och funktion i intervjun.

Ta hänsyn till intervjuareffekt

I en parintervju blir svaren beroende av intervjuarens person, vi vet till exempel att äldre och yngre intervjuare får olika svar eller åtminstone svar med olika nyanser. Andra relationer kan också ha betydelse, till exempel man-kvinna, lågutbildad-välobildad, storstadsbo-småstadsbo. Den intervjuades syn på såväl utredaren som bakgrunden till utredningen har stor betydelse. Är svararen misstänksam eller känner tillit? Hur skall informationen användas? Vem får veta vad jag sagt?

I gruppintervjun påverkas svaren och diskussionen mer av vilka som ingår i gruppen än av intervjuaren som person. Vi sätter till och med samman gruppen för att höra vad deltagarna säger tillsammans med de andra. Liksom vid panelintervju är parintervjuns intimitet borta. Djupet i intervjun är i första hand beroende av gruppmedlemmarnas trygghet i varandra.

Vid panelintervjun blir svaren beroende av hur situationen byggs upp. Känner den intervjuade förutsättningarna och vet vilka som sitter i panelen? Hur är dynamiken i gruppen? Intimiteten i parintervjun är helt borta och det uppstår sällan en spontan diskussion som i en gruppintervju. Den intervjuade kan påverkas av de intressen som panelens medlemmar representerar. Svaren blir en balansgång för att inte störa någon.

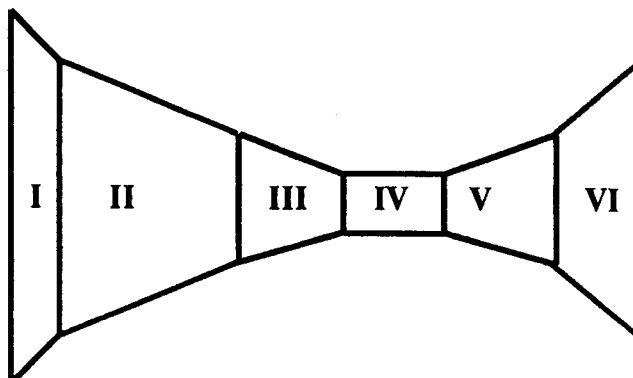
Den intervjuade anpassar svaren efter intervjuare och situation. Det är självklart att vi som uppgiftslämnare vill veta om det gäller en neutral kartläggning, en utvärdering, ett försök att hitta förklaringar, ett förhör eller ett sökande efter syndabockar.

Genomför intervjun enligt trattmodellen

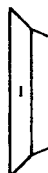
Intervjun innehåller sex steg. Den börjar öppet och är mer inträngande i mitten. Avslutningen blir åter öppen. I inledningen informerar man om avsikten med intervjun och att samtalet är ett gemensamt ansvar. I den

öppna delen får vi den intervjuades sätt att berätta. Därefter är det intervjuaren som styr och ser till att allt som saknas kommer fram. I det femte steget är det den intervjuade som frågar och får information.

- I. Öppning
- II. Fri berättelse
- III. Precisering
- IV. Kontroll
- V. Information
- VI. Avslutning



I. Öppning



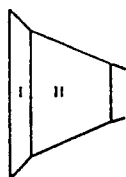
Presentera dig och informera om avsikten med intervjun, hur den är upplagd och hur lång tid den kommer att ta. Visa intervjuguiden, lägg den gärna på bordet. Tala om hur du antecknar och vad som kommer att hända med svaren. Vid panelintervju får var och en presentera sig själv med namn, funktion och roll i samtalet.

Exempel: BÖRJAN AV INTERVJUN

- *Det var bra att vi kunde hitta en tid som passade oss båda. Som jag sa, avsikten med den här intervjun är att följa upp effekterna av kursen i säkerhetstjänst som du gick för ett halvår sedan. När var det exakt?*
- ...
- *Tack. Jag räknar med att vi ska prata en timme ungefär. Är det OK?*
- ...
- *Bra. Jag kommer att tala med ungefär tio av er, fem från varje kurs. Birgitta på utbildningen och Sigurd på säkerheten och jag ska sedan diskutera om det behövs ytterligare utbildning eller något annat, kanske. Jag hade tänkt lägga upp det så här: (Visar intervjuguiden och lägger den på bordet). Är det OK att vi tar frågorna i den ordning de står?*
- ...
- *Bra. Ja, vad säger du om det första: På vilket sätt har utbildningen påverkat ditt sätt att jobba?*

Exempel: BÖRJAN AV INTERVJUN

- *Det var bara några få frågor jag hade om det nya datorprogram som vi började med för fjorton dagar sedan. Ska bara se hur det fungerar. Har du tid i en kvart?*
- ...
- *Bra. Jag har frågorna här. Jag läser upp en i taget så kan vi prata om dem. Jag sammanfattar vad du säger och skriver ner det. Första frågan är: Hur mycket har du använt programmet?*

**II. Fri berättelse**

Varje fråga eller frågeområde inleds med att den intervjuade svarar fritt. Vid styrd intervju några minuter, vid öppen intervju längre. Bästa sättet att få den intervjuade aktiv är att själv hålla tyst. Om svararna inte säger någonting beror det oftast på att de funderar över vad de skall säga. Det syns i ansikte om de tänker eller inte vet vad som förväntas av dem. Ju mindre intervjuaren pratar desto mer tid får den intervjuade för att lämna information.

Exempel: ÖPPEN FRÅGA

- *Hur ser en arbetsdag ut? Berätta om gårdagen, till exempel.*
- *Efter den här utbildningen är det meningen att ni ska pröva olika sätt att sälja beroende på vilka kunder ni möter. Berätta hur du gjort, hur det blev och hur du tänkt.*
- *Nu är det alltså dags att börja med den stora omorganisationen. Vad tänker du?*
- *Tänk dig att du är på väg till ett sammanträde på jobbet där ni ska diskutera fördelningen av arbetsuppgifter. Hur går diskussionen, tror du?*

Efter en inledande uppmaning att berätta håller intervjuaren tyst. Nickar och hummar positivt för att visa att han lyssnar. Stimulerar ytterligare med korta kommentarer eller följdfrågor som *"Vad intressant!"*, *"Hur då menar du?"*, *"Berätta mer?"*, *"Det är just det jag vill veta något om!"*, *"På vilket sätt var det typiskt eller otypiskt?"*, *"Hur kommer det sig?"*. Undvik att fråga *"Varför?"*, det uppfattas ofta som ett ifrågasättande.

Vill man styra intervjun med så få ord som möjligt kan man använda fokuseringsord. Man upprepar ett eller några få ord som den intervjuade sagt och får dem på det sättet att fortsätta just där.

Exempel: FOKUSERING

- *Efter kursen, när jag kom hem, låg det högar med ogjort arbete på mitt bord. För att få undan det snabbt satte jag igång som vanligt, det var inte tid att tänka på vad vi lärt oss, och ingen frågade heller.*

Intervjuaren kan nu välja mellan flera vägar genom att upprepa några ord. Minst fyra alternativ finns, vart och ett leder samtalet i olika riktningar.

- *När du kom hem?*
eller
- *På ditt bord?*
eller
- *Som vanligt?*
eller
- *Ingen frågade heller?*

Undvik frågor som leder till korta "Ja" eller "Nej". Meningen är att den intervjuade skall berätta. Ja/nej går bra om man fortsätter med en följdfråga, det kan fungera som en inledning.

Exempel: JA/NEJ FRÅGA MED FÖLJDFRÅGA

- *Har du varit med om någon organisationsförändring tidigare?*
- *Nej.*
- *Känner du någon som varit med om det?*
- *Ja, min mamma.*
- *Vad sa hon och vad upplevde hon?*

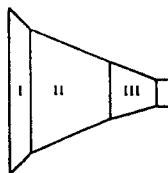
Den sista frågan är en dubbelfråga och det skall man undvika. Här går det bra eftersom de hänger ihop så intimt. Vanligen är dubbelfrågor ett uttryck för intervjuarens osäkerhet. "Har han förstått vad jag frågade om?" och så frågar man om något annat istället. Som regel är det mer förbryllande än klargörande.

Exempel: STÖRANDE DUBBELFRÅGA

- *Vad har du för arbetsuppgifter i dag? Hur har du fått lära dig dom?*

- *Hur gick det till när du introducerades här och vad har du för planer för framtiden?*

III. Preciserings



Efter den fria berättelsen ser man till att svaren blir konkreta och någorlunda exakta. I den öppna intervjun följer man också upp känsliga och djupa frågor lite mer. Preciseringsen innebär oftast att man vill ha mer konkreta exempel och beskrivningar. Man ber om fakta, kanske uppräknings. Man ställer frågor som gör svaren mer kompletta. För att pröva att man fått med allting i sina anteckningar gör man gärna en sammanfattning efter varje frågeområde, möjligen något oftare.

Exempel: BE OM KONKRET EXEMPEL

- *Vilket var det senaste sammanträde du ledde?*
 - ...
 - *Beskriv vad du gjorde, allt från planering och genomförande till uppföljning.*

- *Vad gjorde du i går vid tvåtiden?*

- *Beskriv en kundkontakt från förra veckan. Välj en som var svår men som gick bra.*

Exempel: BE OM FAKTA

- *Vilka av de arbetsuppgifter som du hade för ett halvår sedan har du lyckats lägga över på dina medarbetare.*

- *Vilka av dina kunder anser du att du bör satsa mer på?*
- ...
- *Vilka kunder fungerar bra som det är?*
- ...
- *Vilka kunder kan du lika gärna bli av med?*
- ...

Exempel: KOMPLETTERANDE FRÅGA

- *Du har gett några exempel på arbetsuppgifter som du gärna vill ha kvar. Vad är det mer du vill göra?*

- *Nu har du beskrivit en vanlig dag på kontoret. På vilka punkter kan den bli annorlunda? Vi tar det från början av dagen.*

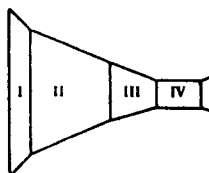
Exempel: KÄNSLIG, PERSONLIG FRÅGA

- *Du sa att du och Peter har svårt att jobba ihop ibland. Vad tänker och känner du inför att behöva göra det?*

- *Du ser fundersam ut. Vad tänker du på?*

Exempel: SAMMANFATTNING, TOLKNING

- *Få se nu. Förstår jag rätt? För er på distributionen kommer dom här ändringarna att minska ert pappersarbete. Ni får alla beställningar på datorskärm, bekräftar allt ni gör genom att göra några enkla tryckningar, ni tar en papperskopia åt er själva, som ni spar om det skulle bli något trassel och sedan är allt klart.*
- *Nästan rätt. Vi tar ut en kopia som följesedel så att kunden får ett papper också. På den står inte lika mycket som på vår kopia, men den är nästan likadan som den faktura som kunden får.*

IV. Kontroll

Ibland vill man kontrollera uppgifterna lite närmare. Bästa sättet är att be om exempel som är färskare. Man kan öka kravet på precisering, begära mer exakta svar. Har man fått motstridiga uppgifter prövar man dem. Det kan vara den intervjuade som gett två versioner, vilket inte behöver vara ett tecken på osanning utan omedvetenhet. Det kan också vara andra personer som lämnat uppgifter, som inte överensstämmer med det som den intervjuade säger. Man kan då själv komma med en avsiktligt ledande fråga för att pröva hållfastheten i det som sagts. Undvik att låta samtalet gå över i förhör, det är lätt hänt när man ökar kravet.

Exempel: BE OM AKTUELLA EXEMPEL

- *Kan du ge exempel på något sådant som inträffat den här veckan?*

Exempel: ÖKAD PRECISERING, MER EXAKTA SVAR

- *Jag tror inte jag kunde följa med ordentligt i hur lång tid det tar. Kan du ta det minut för minut, är du snäll?*

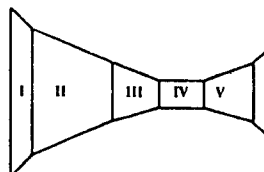
Exempel: PRÖVA MOTSTRIDIGA UPPGIFTER

- *Först sa du att ansvaret ligger på dig, det är du som ser till att allting fungerar. Sen skyllde du på din chef när det inte blir bra. Vem har ansvar egentligen?*

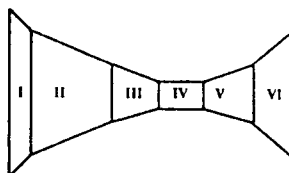
Exempel: AVSIKTLIGT LEDANDE FRÅGA - MOTSATT PÅSTÅENDE

- *Så du menar att det nya programmet har löst dom problem som ni hade förut?*

Den intervjuade har tio minuter tidigare sagt att det inte blev mycket bättre nu.

V. Information

Detta är början till slutet av intervjun. När man klarat av alla frågor eller frågeområden är det dags att informera den intervjuade lite mer om den undersökning man håller på med. Ge den intervjuade möjlighet att ställa frågor och svara så gott det går utan att föregripa resultatet.

VI. Avslutning

Du tackar för hjälpen och talar om vad som händer härnäst. Frågar kanske om du får återkomma om något saknas eller om du senare upptäcker att något är oklart.

"Sågtandad tratt" för flera frågeområden

Varje intervju består av flera "fria berättelser". För varje nytt frågeområde i guiden börjar man med en öppen fråga - *"Då är vi framme vid nästa punkt. Beskriv hur ni reagerade i er arbetsgrupp när ni fick veta att arbetet skulle läggas om?"* Innan dess har man, precis som vid sammanträden, avslutat den föregående punkten med en sammanfattning.

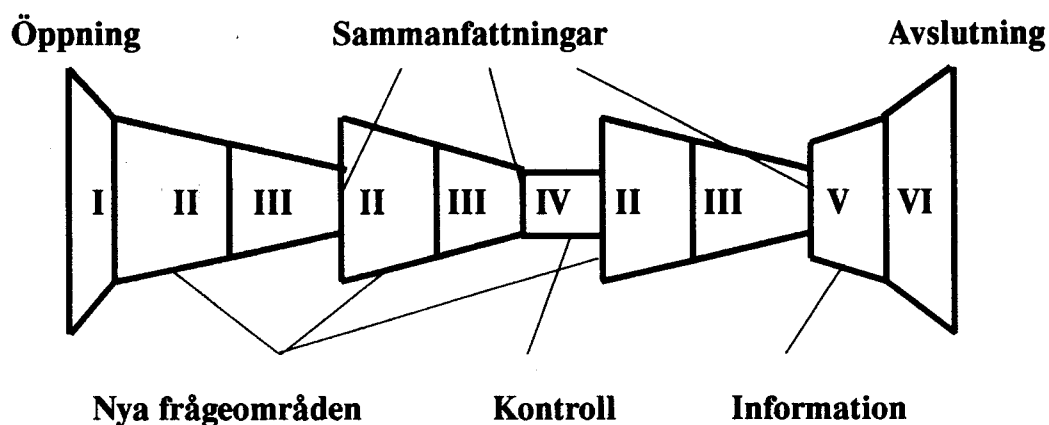


Bild 3. Alla intervjuer inleds med steg I. För varje frågeområde i guiden genomför man sedan stegen II och III, ibland också steg IV, kontrollen. Efter steg III/IV sammanfattar man och går sedan vidare med steg II för nästa område. Intervjun avslutas med stegen V och VI.

Anteckna under intervjun, det behövs

Under intervjun skall man föra anteckningar, hur kort intervjun än är. Anteckningarna förs öppet, gärna så att den intervjuade kan se vad man skriver. Använd anteckningarna både för sammanfattningarna under intervjun och som grund för bearbetning och sammanställning efter intervjun.

J-A Kylén

Skriv med utrymme för kompletteringar och för bearbetning. Omedelbart efter intervjun går man igenom det man skrivit, kompletterar med det man glömt. Skriv direkt efter intervjun, medan du fortfarande minns, egna kommentarer i annan färg. Det är nämligen bra att kunna skilja mellan det som sagts i intervjun och det man själv tänker.

En del vill underlätta sitt arbete genom att använda bandspelare. Utöver bekvämligheten innebär det att man får allt dokumenterat. Bandspelare har tyvärr två nackdelar: 1) Apparaten kan hämma den intervjuade och 2) man är själv tvungen att lyssna av hela intervjun en gång till. Den främsta fördelen är ändå att man kan gå tillbaka och höra vad den intervjuade verkligen sagt.

Om bandspelaren hämmar borde det vara likadant med anteckningar. Det är också motiverat att lägga ifrån sig pennan ibland. Det man talar om kan vara så personligt att det inte bör antecknas. Om man å andra sidan låter bli att anteckna undrar den intervjuade om det som kommer fram är ointressant, man kan till och med behöva anteckna bara för att visa sin uppmärksamhet. Att det dessutom kan vara svårt att komma ihåg och att hålla isär olika intervjuer är ett klart argument för att anteckna.

Observation

Observation är som tidigare nämnts den mest grundläggande metoden eftersom vi med den kan få en beskrivning av allt det som händer just nu. Vi kan redovisa **frekvenser, händelser, beteenden, kontaktmönster och flöden**. En observation kan inte förklara eller värdera det som händer. Däremot kan observatören se vad vissa beteenden leder till och jämföra det med vad som är önskvärt. Observatören kan också göra personliga värderingar eller välja att redovisa det som intresserar honom eller henne. Observationen i sig innehåller således inga värderingar men det man observerat kan leda till att observatören gör sina värderingar och noterar dem i protokollet.