



LUND UNIVERSITY

Frågeteknik för kvalitativa intervjuer

En sammanställning

Roos, Hans-Edvard

1984

Document Version:

Förlagets slutgiltiga version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Roos, H.-E. (1984). *Frågeteknik för kvalitativa intervjuer: En sammanställning*. (Meddelanden från Socialhögskolan; Vol. 1984, Nr 2), (Research Reports in Social Work; Vol. 1984, Nr 2). Socialhögskolan, Lunds universitet.

Total number of authors:

1

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00

MEDDELANDEN
FRÅN
SOCIALHÖG-
SKOLAN



1984:2

FRAGETEKNIK FÖR KVALITATIVA
INTERVJUER - EN SAMMANSTÄLLNING

HANS-EDVARD ROOS



Lunds universitet

Socialhögskolan
Box 23
221 00 LUND
046-10 70 00

Frågeteknik för
kvalitativa intervjuer

Innehåll:	Sida
1. KVALITATIVA INTERVJUER - EN INTRODUKTION	
1.1 Kvalitativ metod	1
1.2 Teoretiska urval/representativa urval	2
1.3 Hur bör kvalitativa intervjuer redovisas?	3
1.4 Olika typer av kvalitativa intervjuer	
1.4.1 Samtalsintervju	4
1.4.2 Intervjuguide	5
1.4.3 Standardiserad intervju med öppna svar	5
2. PRESENTATION AV INTERVJUN OCH DESS UPPLÄGGNING	
2.1 Information om intervjuaren och intervjuens syfte	6
2.2 Markera övergångar i intervjun	6
3. HUR STÄLLER MAN FRÅGOR I EN INTERVJU?	
3.1 Definiera frågorna i tid och rum	7
3.2 Klargör tydligt vad som menas med olika begrepp	7
3.3 Fråga om en sak i taget	8
3.4 Undvik ja-nej frågor, särskilt när det gäller åsikter och attityder	9
3.5 Var försiktig med hypotetiska frågor	9
3.6 Undvik laddade ord och ledande frågor	10
3.7 Använd en indirekt metod då du ställer känsliga frågor	11
3.8 Använd uppföljningsfrågor vid behov	12
3.9 Var medveten om i vilken ordning du ställer frågorna	13
3. ATT HÅLLA KONTROLL ÖVER INTERVJUN	
Exempel på vanliga fel i intervjusituationen	15
Litteratur	16
Bilaga	17

1. KVALITATIVA INTERVJUER - EN INTRODUKTION

1.1 Kvalitativ metod

1.2 Teoretiska urval/representativa urval

1.3 Redovisning av kvalitativa intervjuer

1.4 Olika typer av kvalitativa intervjuer

1.1 Kvalitativ metod

En kvalitativ intervjuundersökning innebär att man gör ganska grundliga intervjuer med ett begränsat antal individer i olika situationer för att därmed få en djupare och allsidigare bild än vad som är möjligt i massundersökningar. Så t.ex kan en students prestationsresultat vid universitetet både ses i kvantitativa och i kvalitativa termer. Kvantitativa resultat är t.ex antal böcker som lästs, poängtal på en skrivning, antal kontakter med andra studenter, lärare etc. Vart och ett av dessa resultat har en motsvande kvalitativ dimension som kräver en ingående beskrivning snarare än en skalindelning som "många", "ganska många" etc. Viktiga frågor blir istället vad det betyder för en student att ha läst ett visst antal böcker av ett visst slag och hur dessa böcker påverkar studenten personligt och intellektuellt. Hur är litteraturläsningen integrerad i studentens liv? Vad tänker och känner studenten om litteraturen? Svaret på sådana frågor kräver en beskrivning av studentens perspektiv och situation så att betydelsen och innebörden av studentens erfarenhet blir synlig. Frånvaro av statistiskt signifikanta skillnader i jämförelse av studenters prestationsresultat betyder inte att det inte finns viktiga skillnader mellan olika studenters prestationsresultat. Skillnaderna är kanske kvalitativa snarare än kvantitativa. Någon har sagt att "skillnaden mellan en person och en annan kan vara liten, men hur liten den än är, så är den mycket viktig". Dessa skillnader är kvalitativa skillnader. Dessa små nyanser och kombinationer av omständigheter och all dagliga förhållanden är inte desto mindre komplicerade.

Den kvalitativa metoden är induktiv och holistisk snarare än hypotetisk och deduktiv, dvs det är inte frågan om att i förväg strikt bestämma vilka dimensioner som är viktiga, vilka variabler som är intressanta och vilka relationer mellan dem som är förväntade, för att sedan härleda undersökningens resultat från dessa antaganden. Om en student på avstånd observerar att en person med sin hand vidrör en annan persons kind, kan studenten inte avgöra om handlingen är fientligt aggressiv eller ett uttryck för ömhet, eller om de båda involverade personerna uppfattar situationen på ett från varandra motsatt sätt. För att förstå meningen med handlingen måste studenten med hjälp av detaljerade beskrivningar och observationer förstå den totala innebörd av situationen, dvs den mening de agerande själva ger sina handlingar (introspektiva data) och utifrån sambandet mellan deras subjektiva uttalande och deras beteende. Innebörden i begrepp som t.ex "lycka" och "trivsel" är subjektiva upplevda mått och svåra att mäta med kvantitativa metoder.

Med hjälp av kvalitativa metoder finns bättre förut-
sättningar att identifiera de betingelser under vilka
sambandet mellan attityd och beteende verkligen gäller,
att ange skillnaden mellan en persons privata och offentliga
åsikter, att klargöra motsägande och svårförenliga åsikter,
att avgöra i vilken utsträckning attityder utgör en klart
förankrad ståndpunkt eller inte, vilka möjliga handlings-
alternativ den intervjuade ser i viss situation etc.

Ett exempel är den gamla damen i ett bostadsområde, som enligt
egen utsago "inte gör någonting alls" under dagarna, i själva
verket har sin dag fylld med vardagliga göromål och vanor som
gör hennes tillvaro meningsfull och upplevs som tillfreds-
ställande. Ett annat exempel är att en persons bristande grann-
kontakter inte behöver bero på ovilja till kontakter i sig, utan
kan grunda sig på en negativ inställning till bostadsområdet som
sådant och osäkerhet vad konsekvenserna av grannkontakter där
leder till. Ytterligare ett exempel är att brottsstatistiken
kan sägas vara ett utslag hur polismän tolkar och handskas med
praktiska situationer för att lösa ett praktiskt problem.
Brottsdata kanske säger mer om polismäns tolkningsmetod att
definiera vad som är **en** brottslig handling än om brottslig-
hetens verkliga fördelning.

Inom kvalitativ metod är det inte frågan om att verifiera vad
som är sant eller falskt, utan att upptäcka olika aspekter
som inte kan verifieras att vara varken sanna eller falska.
En kvalitativ intervju utgör därför ett råmaterial, en be-
arbetnings- och reflektionsbas för en slutsats, och inte ett
illustrationsmaterial för en slutsats som redan är dragen och
som skall bekräftas.

1.2 Teoretiska urval/representativa urval

Kvalitativa metoder kan både användas till att upptäcka vad som
händer och sedan verifiera vad som blivit upptäckt genom att
gå tillbaka till den empiriska världen och röra sig mellan
erfarenhet och reflektion av erfarenheter, mellan inlevelse
och analys. Inför möjligheten att studera en omfattande del
av erfarenheten hos ett mindre antal människor, eller be-
gränsade delar av en erfarenhet för ett stort antal människor,
krävs ett val mellan bredd och djup i urvalet av mänskliga
handlingar. Vid kvalitativa undersökningar strävar man att
göra vad som kallas teoretiska stickprov, vilket innebär att
man väljer ut fall som är strategiska för den frågeställning
man vill studera. Med "strategiska" menas inte de fall som
lättast bekräftar de föreställningar och antaganden man haft,
utan tvärtom de som utsätter dessa för de hårdaste proven
(popperianskt urvalskriterium).

Det finns inget egenvärde i att urvalet utgör en miniatyrkopia av befolkningen (dvs en representativitet som kan vara nödvändig i t.ex opinionsundersökningar). Viktigare är att maximera variationen av fall i urvalet och idealt sett bör urvalsdragningen pågå succesivt så att "rönen" hos ett studerat fall ger anledning till att handplocka ett nytt fall med maximal risk att kullkasta eller modifiera de tidigare dragna slutsatserna. Då det inte längre går att finna nya fall som i väsentliga avseenden ändrar de slutsatser som dragits, uppnås ett slags motsvarighet till det statistiska urvalets representativitet.

I praktiken är det dock oftast enbart möjligt att redan i inledningsskedet göra ett urval som i någon mån motsvarar vad man vill uppnå med de succesiva valen. När man väljer att göra en kvalitativ undersökning väljer man också att göra avkall på representativiteten. Generella slutsatser behövs dock inte alltid. Det är en strategi för stickprovstagning som mindre inriktar sig på att få fram en generell fördelning av ett fenomen i någon moderpopulation, än på att upptäcka viktiga observationer som kan falsifiera teoretiska premisser. Ju fler typer av fall som studeras, desto större chans att teorin vederläggs och därmed ges ökad förståelse för variationerna mellan fallen. Det är inte verifiering utan falsifiering som driver den kvalitativa analysen framåt. Strategin att systematiskt söka efter exempel som vederlägger en teori eller en hypotes och där sökandet efter negativa fall ökar begreppens känslighet, kallas för "analytisk induktion".

1.3 Hur bör kvalitativa intervjuer redovisas?

Den kvalitativa intervjun - dvs att förstå folk genom deras egna ord - utgör ett underlag för både subjektiv kunskap (den intervjuades bedömning) och "objektiv" kunskap (utanförståendes bedömning). Redovisningen av en kvalitativ intervju innebär inte bara en beskrivning och ett referat av intervjun, utan också en analys och en redovisning av det teoretiska perspektiv som vägleder analysen så att problematisering och tolkning sätts in i ett meningsfullt sammanhang. I presentationen av materialet gäller det att uppnå en balans mellan beskrivning (dvs direkta citat och detaljerade beskrivningar) och analys (tolkning och förståelse av upptäckta sammanhang). Avvägningen dem emellan kan dock vara vanskelig. En mycket allmän riktlinje är att man bör ge en tillräcklig beskrivning för att förstå analysen och en tillräcklig analys för att förstå beskrivningen. Sedan bör följa en bedömning av de framlagda resultatens styrka och trovärdighet.

1.4 Olika typer av kvalitativa intervjuer

Det finns tre grundläggande typer av kvalitativa intervjuer som sinsemellan tjänar olika syften.

- 1.4.1 Samtalsintervjun (samtal i en naturlig situation)
- 1.4.2 Användning av intervjuguide (lista över ämnesområden med underrubriker)
- 1.4.3 Standardiserad intervju med öppna svarsalternativ (noggrant formulerade frågor i viss inbördes ordning som likalydande och i samma ordningsföljd ställes till samtliga intervjupersoner)

1.4.1 Samtalsintervju

I samtalsintervjun bildas frågorna i en naturlig samtalssituation, och kanske intervjupersonen (ip) inte ens själv vet att denne blir intervjuad. Samtalsintervjun kan användas då forskaren inte har några förutfattade antaganden av vad av vikt som skall komma fram under samtalsgången. Intervjuaren vill upprätthålla maximal flexibilitet för att fånga in information i vilka riktning den än tar, för att bättre förstå det sammanhang informationen härör från eller hur olika individer upplever detta sammanhang. Samtalsintervjun används ofta i kombination med deltagande observation för att förstå andra deltagares reaktion på det som händer. Inga i förväg uppställda frågor är möjliga under dessa omständigheter då forskaren inte på förhand vet vad som skall hända och vad som blir viktigt att ställa frågor om. Frågorna förändras över tiden och informationen ackumuleras efter hand. Uppgifterna blir olika efter varje person som intervjuas. Ibland kan samma person intervjuas i olika sammanhang genom informella samtal. Metoden är värdefull då forskaren kan bli kvar i en viss situation över en tidsperiod och därför inte blir beroende av enstaka intervjuer.

Styrkan i denna intervjumetod är att den tillåter intervjuaren att i mycket hög grad vara mottaglig för individuella skillnader och förändringar i situationen. Frågorna kan individualiseras för att etablera en djupare kommunikation med den intervjuade och ger möjlighet för intervjuaren att använda sig av den omedelbara omgivningen och situationen för att öka det konkreta och det omedelbara i samtalen. Svagheter med samtalsintervjun är att metoden är tidskrävande och kräver många samtal med olika personer. Samtalsintervjun kräver också mycket av intervjuaren (t.ex. att vara smidig i umgänget, ha förmågan att formulera frågor snabbt och obehindrat, att tillvarata insikter, att vara på sin vakt mot frågor som kan påverka tolkningen av situationen). Uppgifterna från samtalsintervjun är också svåra att sammanställa och analysera. Då olika frågor genererar olika svar måste mycket tid läggas ner för att sälla bland svaren för att finna de mönster som frambringats i olika moment i olika intervjuer med olika personer. Systematiserade och standardiserade intervjuer är mindre flexibla och känsliga för individuella och situationella skillnader.

1.4.2 Intervjuguide

En intervjuguide består av en lista frågor, ämnesområden eller problemställningar som skall utforskas i intervjun. Därmed försäkras man sig om att samma typ av information fås från ett antal olika människor. Inom dessa områden är intervjuaren fri att sondera och ställa frågor som kan belysa frågeställningen, dvs att fritt samtala inom den förutbestämda frågeställningen. Fördelen med en intervjuguide är att den tillförsäkras intervjuaren hur han bäst skall använda den begränsade tillgängliga tiden i en intervju-situation och dessutom ökar jämförbarheten mellan olika intervjuer. Intervjuguiden är speciellt värdefull i gruppintervjuer: En guide fokuserar diskussionen, men släpper fram individuella perspektiv och erfarenheter. Intervjuguiden kan göras mer eller mindre detaljerad beroende på i vilken grad intervjuaren vill specificera viktiga frågor i förväg och i vilken grad en särskild frågesekvens är viktig genom att fråga på samma sätt eller i samma ordning till alla intervjupersonerna. Intervjuguiden utgör främst en checklista för att försäkra intervjuaren om att alla relevanta ämnesområden täcks upp.

1.4.3 Standardiserad intervju med öppna svar

I många fall kan intervjupersonen endast nås under en begränsad tid och vid ett tillfälle. Det är därmed önskvärt att få samma typ av information från varje intervjuperson där alla tillfrågas samma frågor. Frågorna skrivs ut i förväg exakt som de kommer att ställas under intervjun. Särskild omsorg ges hur varje fråga skall formuleras och i vilken ordning de skall framföras. Därmed reduceras intervjuareffekten (även om många intervjuare skulle användas) och uppgifterna blir lättare att analysera och jämföra. De insamlade svaren är dock "öppna" i den meningen att intervjupersonen tillhåller sina egna ord, tankar och insikter då frågorna besvaras. Svagheten i denna metod är att den inte tillåter nya ämnen att komma upp och begränsar möjligheten till att individuella skillnader och omständigheter kommer med.

Likaväl som det är möjligt att kombinera samtalsintervju med intervjuguidemetoden, går det att på olika sätt kombinera intervjuguide med standardiserade frågor med öppna svar. De tre intervjuemetoderna har det gemensamt att intervjupersonerna uttrycker sina tankar med egna ord. Svaren förutbestäms inte i fraser eller i svars-kategorier. Syftet med kvalitativa intervjuer är att förstå intervjupersoners synsätt, terminologi och bedömningar, samt att fånga in komplexiteten i deras individuella erfarenhet. Den grundläggande principen för den kvalitativa intervjun är att tillhandahålla en ram inom vilken intervju-personen kan uttrycka sina egna uppfattningar i egna ord.

2. PRESENTATION AV INTERVJUN OCH DESS UPPLÄGGNING

2.1 Information om intervjuaren och intervjuens syfte

2.2 Markera övergångar i intervjun

- ange övergångar i intervjun, dvs då ett avsnitt av intervjun slutar och ett annat börjar
- gör eventuellt en uppsummering efter varje avsnitt
- ge eventuellt en introduktion till ett nytt avsnitt eller till en ny fråga
- kommentera eventuellt karaktären på den fråga som kommer om den är särskilt svår, viktig eller känslig och särskilt väl värd att svara på

2.1 Information om intervjuaren och intervjuens syfte

Det är viktigt att intervjuaren klargör för ip vad som är syftet med frågorna, vem som skall ha informationen, hur informationen kommer att bearbetas och utnyttjas. Håll inga långa tal (vilket är tråkigt och kan skapa oro), utan var enkel, rak och begriplig i ditt grundläggande budskap där du anger skälen till att informationen är viktig.

2.2 Markera övergångar i intervjun

Att klart ange övergångar mellan olika avdelningar i intervjun förbereder ip på den typ av frågor som kommer och ip hinner samla sin uppmärksamhet på det nya ämnet. Tvåra hopp kan förvirra och störa.

Att ange övergångar och introduktioner till nya frågeställningar ger intervjun mer karaktären av flytande samtal, än av utfrågning och förhör. En uppsummering av vad ip sagt låter ip veta att intervjuaren lyssnat, och ger dessutom möjlighet till klargörande och modifieringar från ip:s sida. Observera att dessa förslag till uppläggning av intervjun bör användas selektivt och strategiskt, och inte mekaniskt upprepande.

Övergångar mellan olika frågeområden kan också användas för att förlänga frågorna. Exempel: Kort version: "Hur har du skaffat den bostad du har nu?" Lång version: "Nästa fråga rör anskaffandet av bostäder. Vi är intresserade av att veta något om detta. Hur har du skaffat den bostad du har nu?" Förlängda frågor bör användas där man av erfarenhet vet att den information ip lämnar är ofullständig eller bristfällig. Det kan gälla uppgifter som ligger bakåt i tiden (minnesfel) eller frågor som rör vardagliga förhållanden som det är svårt att få ip att verkligen berätta om, t ex trivsel med bostaden. Förlängda frågor bör användas med försiktighet för att undvika uttrötningseffekten.

3. HUR STÄLLER MAN FRÅGOR I EN INTERVJU?

- 3.1 Definiera frågorna i tid och rum.
- 3.2 Klargör tydligt vad som menas med olika begrepp .
- 3.3 Fråga om en sak i taget.
- 3.4 Undvik ja - nej frågor, särskilt när det gäller åsikter och attityder
- 3.5 Var försiktig med hypotetiska frågor.
- 3.6 Undvik laddade ord och ledande frågor.
- 3.7 Använd en indirekt metod då du ställer känsliga frågor.
- 3.8 Använd uppföljningsfrågor vid behov.
- 3.9 Var medveten om i vilken ordning du ställer frågorna.

3.1 Definiera frågorna i tid och rum

Ett vanligt fel är att ställa frågor som "Går du på fritidsgården?" eller "Läser du hyresannonserna?" Betyder detta regelbundet, ibland i förra veckan, varje dag eller något annat? På samma sätt utelämnas ofta "rummet" i frågorna. Vad menar man med frågor "Hur länge har du bott här?" Här? - är det detsamma som landet, staden, stadsdelen, huset, lägeheten eller något annat?

3.2 Klargör tydligt vad som menas med olika begrepp

Undvik vaga och tvetydiga ord. Om man frågar "Vilken är din inkomst?" kan man få allt från timlön till årslön som svar; lönen före eller efter skatt, inklusive eller exklusive andra familjemedlemmars lön, med eller utan extraknäck, bidrag, pension etc: Svaren blir säkrare om man delar upp komplexa frågor till specifika . Frågan "Fungerar skolan bra eller dåligt?" måste t ex specificeras till om den gäller i skolan i allmänhet eller en särskild skola . Innan man frågar något om t ex "öppna skolor", kan det vara bra att fråga om ip vet

vad detta är. I annat fall är svaren svåra att tolka.

3.3 Fråga om en sak i taget

En fråga får bara beröra ett ämne. Undvik frågor, där man kan instämna med en del av frågan, men inte nödvändigtvis med en annan. Exempel: "Tror du att priserna för bostadsrätter och småhus nästa år kommer att bli högre eller lägre än nu?" Vilket anser du är det bästa sättet att minska de höga hyrorna?"

Förekomsten av öppna svar minskar inte behovet av precision i frågorna. Oklart ordval och många frågor samtidigt innebär en dålig tidsanvändning; risken för irrelevanta svar i skiftande riktningar ökar, ip kan glida undan den egentliga frågan och intervjuaren kan förlora kontrollen över intervjun. Fokuserade frågor innebär att intervjuaren måste veta vad som är viktigt i ämnet och att ip klart kan identifiera vad han eller hon tillfrågas om.

"Varför?" frågor kan användas som uppföljningsfrågor, men bör inte användas som första fråga. "Varför?" frågor förutsätter att ip har perfekt kunskap av en ordnad värld med klara orsak-verkan relationer. "Varför?" frågor kan gå långt utanför vad som faktiskt har hänt, vad ip har erfarenhet av och vad ip känner. De "skäl" ip t ex hade att flytta från ett bostadsområde är lättare att identifiera än vilka "orsakerna" var; de senare kan inbegripa svårgräpbara processer i samhället.

Låt oss studera följande fråga: "Varför anslöt du dig till kontaktkommittén på området?" De verkliga skälen utgör förmodligen en uppsättning olika faktorer som exempelvis påverkan av andra människor, egenskaper hos kontaktkommittén och vad den representerar, egenskaper och bakgrund hos ip själv, ip:s förväntningar och praktiska omständigheter. Det är inte sannolikt att ip kan sortera ut alla dessa möjligheter, utan väljer ut något av alternativen.

"Därför att tidpunkten var lämplig" (praktiska skäl)
 "Jag är en organisationsmänniska" (personlighetsskäl)
 "En vän berättade för mig om kontaktkommittén (informationsskäl)
 "En ombudsman sa att det skulle vara bra för mig" (social påverkan)
 "Kostnaderna för boendet kan hållas nere" (ekonomiska skäl)
 "Jag vill lära mig för att senare ägna mig åt politik" (nyttoskäl)
 "Gud rådde mig att gå med" (personliga motivationsskäl)
 "Därföratt kommittén fanns där" (filosofiska skäl)

Om intervjuaren är intresserad av karaktäristika hos kommittén, bör man inte fråga "Varför gick du med i kommittén?" utan istället "Vad är det hos kontaktkommittén som attraherar dig?" Är intervjuaren intresserad av betydelsen av andra människors påverkan, blir frågan "I de flesta fall är våra beslut påverkade av andra människor. Vilken inverkan hade andra människor på ditt beslut att gå med i kontaktkommittén?". Kanske intervjuaren istället är intresserad av vilken typ av medlemmar kommittén har. "Jag är intresserad av dig som person och ditt personliga engagemang i kontaktkommittén. Vad är det hos dig - i din situation, i din personlighet, i dina önsknings - som du tror har medfört att du blivit medlem i kontaktkommittén?"

Genom att noggrant tänka ut vad man vill veta och vad informationen skall användas till, ökar möjligheterna att svarsinformation blir meningsfull och användbar. "Varför" frågor är svåra att analysera då olika människor svarar på olika saker. Görs frågorna klara och entydiga i intervjun, ökar möjligheterna att jämföra svaren från andra intervjuer.

3.4 Undvik ja-nej frågor, särskilt när det gäller åsikter och attityder

Frågor med öppna svar skiljer sig inte bara från frågor med bundna svarsalternativ såtillvida att svarsalternativen strukturerats. Frågan "Är du tillfredsställd med att bo i detta bostadsområde?" har redan ett svar indefinierat i frågeställningen, nämligen graden av tillfredsställelse. Det är därför troligt att ip:s svar begränsas till huruvida han eller hon är "mycket nöjd", "ganska nöjd" etc. En äkta fråga med öppet svar tillåter ip att välja från hela sin repertoar av svarsmöjligheter, t ex "Vad är din åsikt om detta bostadsområde?" Syftet med kvalitativa mätmetoder är att försöka få fram med vilka ord och vilka aspekter människor associerar bostadsområdet med, genom att beskriva sina erfarenheter, känslor och tankar.

Många människor svarar enbart vad de tillfrågas om och ingenting annat. Exempel: "Är du nöjd med att bo i detta område?" "Umgås du mycket med grannarna?" "Umgås du mer med grannarna i detta bostadsområde än där du bodde tidigare?" De flesta är benägna att svara enbart ja eller nej på dessa frågor. Dessutom kan frågor av detta slag få ip att tro att intervjuaren inte vill ha mer utarbetade svar, varvid svaranden blir "reaktivt på ett binärt sätt". Ju mer ip tar denna typ av frågor bokstavligen, desto mer riskerar intervjuaren att gräva sig allt djupare in i mönstret att utnyttja frågor av ja-nej-typ i försöken att få ut mer information. I extrema fall kan det gå så långt att intervjuaren pratar mer än den intervjuade. I sin strävan att fråga mer och mer detaljerade ja-nej frågor, blir frågorna lätt ledande och svaren alltmer lätta att gissa i förväg.

De flesta människor har en tendens att hålla med om ett påstående som låter sannolikt. I en undersökning med frågan "Tycker du att skatten är för hög nu?" svarade 85% ja. "Tycker du att skatten ligger på ungefär rätt nivå nu?" 50% svarar ja, dvs högst 50% kan anse de är för höga. "Tycker du att skatten borde höjas nu?" 25% svarade ja. "Regeringen vill höja skatten för att förbättra barnomsorgen. Tycker du att skatten bör höjas?" 40 svarar ja. Exemplet visar tydligt svårigheterna med ja-nej-frågor, där man vill mäta folks åsikter. Ett annat sätt att konstruera frågor på är: "På det hela taget tycker du att skatten idag är för hög, för låg eller lagom?"

3.5 Var försiktig med hypotetiska frågor

Ett sätt att gruppera frågor efter det man söker information om är följande:

- a) Vad folk säger sig vilja och vad de tänker, dvs deras attityder och värderingar
- b) Huruvida folk känner oro, glädje, rädsla, säkerhet etc dvs deras känslor

- c) Vad de tror är sant, dvs deras kunskaper och föreställningar
- d) Vad de gör eller har gjort, dvs deras beteende
- e) Vad de är, dvs deras egenskaper, bakgrund

Frågor som handlar om vad folk gjort och tyckt i det förflutna och om aktuella beteenden och attityder, kan vara problematiska såtillvida att ip svarar efter de förväntningar han eller hon tror att intervjuaren har. Det är visserligen inte givet att ip i varje ämne har en "offentlig åsikt han eller hon ger uttryck för utåt och en privat åsikt, men ip kan samtidigt ha mer än en åsikt, som svarar mot olika roller och preferensgrupper och som kan vara motsägande och svårförenliga.

Besvärligast är frågor om framtida beteenden. Många uttryckta planer och åsikter är av ringa prediktivt värde. I en undersökning angav de flesta av de tillfrågade hyresgästerna i ett bostadsområde att de hade för avsikt att flytta därifrån.

På frågan vilka faktiska förberedelser och åtgärder de vidtagit för att flytta från området, sade sig nästan ingen ha gjort någonting alls.

Ytterligare ett problem är att mäta attityder och beteenden på samma abstraktionsnivå. Om man t ex vill förutsäga deltagande i en hyresstrejk, i en husockupation eller i en demonstration mot stadsplaneärenden, bör man kanske inte nöja sig med att fråga om attityden till hyresvärderna, fastighetsbolaget eller planerare och politiker, utan även om attityder till att överhuvudtaget delta i strejker, ockupationer eller demonstrationer, samt frågor som berör alternativa handlings- och boendemöjligheter.

3.6 Undvik laddade ord och ledande frågor

En ledande fråga gör det lättare för ip att välja ett svar framför ett annat, inte enbart därför att somliga är mer socialt acceptabla än andra, utan på grund av frågeformuleringen. "Tycker du själv att du är positivt inställd till?" Genom att svara ja, så instämmer man med "språket" i frågan, medan ett nej-svar tycks motsäga själva meningen med frågan. Ledande frågor och frågor med laddade ord är mycket användbara för dem som vill styra undersökningsresultaten, t ex då man spelar på missnöje, prestige eller utnyttjar välkända personers eller organisationers namn. Ip reagerar då snarare på dessa namn än på själva frågan.

Frågorna kan också bli ledande även om man försöker undvika det. Exempel: "Tycker du statsminister X gör ett bra jobb?" "Ska vi höja skatten för att få bättre barn- och äldreomsorg eller ska den vara på samma nivå som nu?" "Ska vi stoppa kärnkraften för att hindra framtida katastrofer eller ska vi bygga ut?"

Ytterligare ett fel är att hänga på frågan en prestigefylld anspelningen. "Regeringen har yrkat på... De flesta forskare anser..." osv.

Frågor om "Vilken är din viktigaste erfarenhet efter att ha bott i detta område?" och "Hur många grannar har du kontakt med i bostadsområdet?" förutsätter att ip haft några viktiga erfarenheter efter att ha bott i området och det förutsätts att ip har grannkontakt och att detta är något självklart och naturligt. Istället bör man fråga om ip överhuvudtaget fått en erfarenhet han eller hon anser viktig - detta kräver ett beslut hos ip om vad en viktig erfarenhet är och om en viktig erfarenhet inträffat eller inte. Frågan bör således först gälla om något viktigt har hänt eller inte, snarare än att finna ut vad som hänt, som enbart bekräftar det efterfrågade. Likaså bör intentionen i inledningsfrågan om grannkontakt vara huruvida ip överhuvudtaget har någon kontakt med sina grannar eller inte.

I en kvalitativ intervju är det inte bara viktigt att undvika ledande frågor, utan också att uppträda neutralt och inte låta sig beröras av svarens innehåll genom att visa förvåning, overseende, irritation eller ilska. Samtidigt som intervjuaren är neutral till innehållet av det som sägs, visar intervjuaren att han eller hon verkligen bryr sig om att ip delar med sig av sina erfarenheter, attityder och känslor. Intervjuaren respekterar ip, inte därför att innehållet i det ip säger är viktigt för intervjuaren, utan därför att ip öppet beskriver sin kunskap och sina upplevelser och åsikter. Intervjuarens förhållningssätt bygger på empati, inkänning och förståelse utan att däri avkunna någon dom. Intervjuaren är inte intresserad av att höra någonting sensationellt eller något som är särskilt positivt eller negativt. Intervjuaren har enbart intresse i hur ip:s erfarenhet tar sig i uttryck.

3.7 Använd en indirekt metod då du ställer känsliga frågor.

Indirekta och simulerande frågor är användbara vid känsliga frågor eller då ip inte själv är medveten om sina attityder och uppfattningar, men också för att göra ip mer entusiastisk.

Det kan ibland underlätta intervjun om ip får svara som om han eller hon var någon annan än han eller hon faktiskt är. Exempel: "Om jag var nyinflyttad i lägenheten mitt emot din och inte visste någonting om detta bostadsområde, vad skulle du då berätta för mig?" Ett annat exempel: "Om du fick erbjudande att själv välja din önskebostad, hur skulle den se ut?"

En känslig fråga kan vara hur ip kommit över sin lägenhet. Det kan vara olämpligt att fråga "Köpte du din lägenhet svart?" Istället kan frågan formuleras: "Antag att en vän som litar på dig frågar om han ska betala svart för en lägenhet han är i stort behov av. Vad skulle du råda din vän att göra?" "Förhållandena på bostadsmarknaden gör att många människor inte har möjlighet att få den bostad de önskar. Anser du att människor i den situationen ska ge ut svarta pengar för att få den lägenhet de vill ha?" "Varför förekommer det idag så många svarta affärer med lägenheter?"

Genom att bygga in en ursäkt i frågan ("... många människor har inte möjlighet...") har ett jakande svar gjorts mer socialt acceptabelt. Metoden att bygga in en ursäkt i frågan gör dessutom att frågan blir längre och kan öka möjligheten till ett utförligare svar (se avsnitt I, punkt 1 a). Observera att ledande frågor är tillåtna då frågorna i annat fall kan fresta uppgiftslämnaren att avge ett svar som inte är sant.

3.8 Använd uppföljningsfrågor vid behov

Lika viktigt för intervjuens resultat som frågornas form och ordning, är intervjuarens förmåga att lyssna på vad ip verkligen säger och avgöra om han eller hon fått ut ofullständiga, bristfälliga eller irrelevanta svar. Frågan kan också från ip:s sida bemötas med tystnad eller protest. Ibland förstår inte intervjuaren vad ip menar eller att ip inte förstått frågan och svarar på någonting annat.

En metod för att få mer detaljerade svar är att använda frågorna "vem", "var", "vad", "när" och "hur". "När hände detta?" "Vilka var engagerade i detta?" "Hur gick det till?" "Var inträffade detta?" "Vilken var din roll i den situationen?"

En metod för att få ett mer fullständigt och utvecklande svar går ut på att få ip att tala mer. "Kan du säga mer om detta?" Intervjuaren kan också uppmuntra genom att säga "Intressant" "Jag börjar nu få en bild av det hela" "Jag tror jag börjar förstå" (vilket implicerar att intervjuaren ännu inte har fått en klar bild av det hela).

Intervjuaren kan också uppmuntra med icke-verbala ljud och gester. Det vanligaste är att intervjuaren "hummar" och/eller nickar vänligt med huvudet. Ett överentusiastiskt nickande kan dock få effekten att ip slutar prata i tron att intervjuaren redan har förstått vad ip hade att säga. Den mest neutrala uppföljningsmetoden är tystnad.

Om ip sagt något oklart är en klargörande uppföljning användbar. "Du sa att bostadsbolaget haft ett framgångsrikt år. Vad menar du med "framgångsrikt?" "Jag är inte helt säker på att jag förstod vad du menade" "Jag vill försäkra mig om att jag helt förstod vad du sa" "Vad du säger är mycket viktigt och jag vill vara säker på att ha förstått dig rätt. Kan du upprepa vad du nyss sa?" Hjälper inte en eller två försök att nå klarhet, är det bäst att lämna frågan och återkomma till den vid ett senare tillfälle i intervjun. I vissa fall kan det vara verkningsfullt att göra en summering av det sagda. "Ni har sagt att det främsta skälet till att ni flyttade hit var den vackra utsikten till havet. Stämmer det? Fanns det ytterligare några skäl?"

3.9 Var medveten om i vilken ordning du ställer frågorna

En allmän anmärkning är att ömtåliga frågor och ämnen, t ex inkomstfrågor, placeras mot slutet av intervjun. Då blir skadan minst om ip skulle reagera och det finns också en chans att ip inte är lika känslig ifråga om frågeinnehållet mot slutet som i början innan kontakt-situationen klarnat. På samma sätt rekommenderas ofta att placera enkla icke-hotande frågor som inledning. Inledande frågor som kanske beskriver ip och dennes hushåll är kanske inte speciellt hotande och går att svara på relativt lätt, men verkar ibland inte särskilt inspirerande på ip och kan förefalla lite främmande med tanke på att ip förespeglats att intervjun skulle handla om någonting annat. I allmänhet går det ut på att hitta en rimlig ordning att ställa frågorna i, så att intervjun flyter utan drastiska kontraster mellan frågorna och följer en för ip logisk och begriplig ordning.

En enkel och användbar metod att ordna frågor kallas "tratt-teknik". Det innebär att man går från mer allmänna frågor till mer specifika. Man kan t ex fråga: "Vilka förhållanden i detta bostadsområdet gillar ni?" och "Vilka gillar ni inte?" för att sedan gå över till "Vad tycker ni i stort om kommunikationsmöjligheterna?" och slutligen till "Behövs det fler bussturer?" eller någonting annat som kan vara aktuellt.

Skälet till sättet att fråga är att folk lättare och bättre kan svara på specifika frågor om de fått chansen att begrunda dem i ett större sammanhang. Ibland är man dessutom inte säker på att intervjupersonen är särskilt väl insatt i de frågor som intervjun berör. Man får i sådana situationer gå fram med en försiktig, mera stegvis metod. "Känner ni till vad ROT-programmet i stora drag går ut på?" "Vilka för- och nackdelar anser ni själv att programmet har?"

Ett annat motiv till att använda tratt-tekniken är att man kan undvika att från början styra ip:s associationer in i bestämda banor. Är man intresserad av ip:s synpunkter på t ex universitetssituationen och på arbetsförhållandena där, bör man knappast börja med frågor om vad han eller hon anser om studierektorn, assistenten osv. Tratt-tekniken gör det också möjligt att få insyn i de referensramar som styr uppgiftslämnarens svar. Ibland kan också de mer allmänna frågorna i början underlätta kontakten mellan intervjuare och intervjuperson.

I vissa situationer kan man använda sig av omvänd tratt-teknik. Man ställer de speciella frågorna först och slutar med de allmänna frågorna. Metoden används då man är osäker om ip överhuvudtaget har någon attityd på ett område. Istället för att fråga ip vad han anser om efterkrigstidens bostadspolitik i Sverige, kan det bara bättre att först ställa ip:s åsikt i varje delaspekt och sedan be ip om en allmän (sammanfattande) värdering. På detta sätt ges ip mer tid att tänka efter och mer bakgrund att basera sitt svar på innan ip tar ställning till den allmänna frågan och stegvis bygger upp sitt ställningstagande.

Tekniken att börja med allmänna frågor och sedan övergå till mer specifika, kan tillämpas på en intervju om trivseln i ett bostadsområde. Intervjuaren inleder med att fråga hur ip upplever sin egen trivsel i stort. Frågan följes upp med frågan varför ip tror han eller hon upplever sin trivsel på just detta sätt. I nästa steg får ip plocka fram situationer där ip trivs och där ip inte trivs. Sedan får ip bedöma hur ofta den ena eller den andra typen förekommer för ip och kanske för andra personer. Intervjuaren bedömer hur många situationer han eller hon vill ha fram för att kunna bedöma orsaken till trivselgraden. Framkommer det att trivseln hänger samman med positionen i yrkeslivet, bör frågorna koncentreras till detta ämnesområde. Beror trivselgraden i hög grad på boendemiljön bör alltmer specificerade frågor klargöra vilka förhållanden som därvidlag är viktiga. På samma sätt bör frågorna specificeras om trivselgraden visar sig hänga samman med t ex livet utanför arbete och boende, t ex umgänge, fritidsaktiviteter etc.

I denna typ av intervju är det viktigt att ha förberett ett flertal frågeområden och frågeriktningar i förväg, men det är inte lönt att i detalj planera enstaka frågor. Denna uppläggning är ett exempel på användningen av en s k "intervjuguide".

4. ATT HÅLLA KONTROLL ÖVER INTERVJUN

Exempel på vanliga fel i intervjusituationen

1. Intervjuaren glömmet bort att presentera intervjuens syfte, vad han eller hon heter och kommer ifrån.
2. Intervjuaren har inte klart för sig vad han eller hon vill fråga om, och det blir ip istället för intervjuaren som styr intervjun.
3. Intervjuaren lyssnar dåligt. Han eller hon är alltför upptagen med att tänka ut nya frågor och följer inte upp svaren. Ip stimuleras inte att komma med fullständiga svar.
4. Intervjuaren föregriper svaret genom att själv helt eller delvis ge svaret eller genom att ge frågorna en ledande formulering.
5. Intervjuaren använder pauser i alltför liten grad.
6. Intervjuaren ger sig inte tid till att registrera vad som händer under intervjusituationen.
7. Intervjuaren har en tendens att prata för mycket.
8. Intervjuaren är nervös och jäktad.
9. Intervjuaren drar upp samtalstempot för högt, så att varken ip eller intervjuaren får tid att tänka efter.
10. Intervjuaren visar varken prov på nyfikenhet eller envishet, och visar varken intresse för ämnet eller respekt för ip.
11. Intervjuaren uppmuntrar inte ip:s insats under intervjuens gång.
12. Intervjuaren avslutar kantigt och ger inte ip den uppskattning ip är värd.

Litteratur

Denzin, N.K: The Research Act. Aldine Publishing Company
Chicago 1970

Ekholm, M - Fransson, A: Praktisk intervjuteknik.
Malmö 1979

Fasth, E: Fältmetodik. Stencil. Sociologiska institutionen,
Lund

Hagström, B: Frågeteknik i utredningsarbete. Lund 1979

Hughes, J.A.: Sociologisk analys. Malmö 1979

Langlet, P - Wärnereyd, B: Att fråga. Stockholm 1980

Lindberg, G: Utvärdering av bostadsområden: ett metodinlägg.
Stencil. Sociologiska institutionen, Lund 1982

Patton, M.Q.: Qualitative Evaluation Methods. London-Bererly
Hills 1980

Rosengren, K E: Sociologisk metodik. Stockholm 1973

Swedner, H: Sociologisk metod. Lund 1978

Intervju med person som utvärderat en försöksverksamhet om inflytande i ett bostadsområde.

Faktisk intervju

Vad intervjuaren verkligen ville veta

- | | | |
|--------|---|--|
| Fråga: | Var det du som utvärderade detta försök? | Vilken var din roll i detta försök? |
| Svar: | Ja. | |
| Fråga: | Hade försöksverksamheten också ett utbildningssyfte? | Vad var syftet med försöksverksamheten? |
| Svar: | Till stor del. | |
| Fråga: | Försökte ni ta reda på om invånarna ändrat sin inställning till boendet efter försöket? | Vad försökte ni ta reda på genom försöket? |
| Svar: | Det var en del av det. | |
| Fråga: | Förändrades invånarnas inställning? | Hur påverkade försöksverksamheten invånarna? |
| Svar: | Några av dem. | |
| Fråga: | Intervjuade ni invånarna både före och efter försöksverksamheten? | Vilken typ av information samlade ni in för utvärdering? |
| Svar: | Ja. | |
| Fråga: | Medverkade du själv aktivt i verksamheten? | På vilket sätt var du själv aktiv i själva verksamheten? |
| Svar: | Ja. | |
| Fråga: | Inverkade ditt deltagande i försöksverksamheten på händelseförloppet där? | Hur tror du att ditt deltagande i försöksverksamheten inverkade på händelseförloppet där? |
| Svar: | Ja. | |
| Fråga: | Hade du det trevligt under projektet? | Vilka personliga erfarenheter gav dig projektet? |
| Svar: | Ja. | |
| Fråga: | Har du någonting emot att berätta för oss om försöksverksamheten? | Jag skulle vilja veta mer om försöksverksamheten. Vilket är det bästa sättet för mig att få veta mer från dig? |
| Svar: | Nej. | |

