

Att arbeta med utveckling

Modell för kollegialt utbyte och lärande

Innehåll

1. INLEDNING	3
2. STUDIEMATERIALET	4
Målgrupp och studieform	4
Läsanvisningar	4
3. KVALITETSUTVECKLING	5
Kvalitet	5
Att arbeta med utveckling	5
Olika sätt att undersöka en verksamhet	6
Kollegiegranskning	7
4. MODELL FÖR KOLLEGIALT UTBYTE OCH LÄRANDE	9
Start och inventering	10
Kunskapspåfyllnad	10
Verkstäder	11
Verksamhetsbesök	11
Redovisning	12
Utvärdering och revidering	12
Praktisk tillämpning av modellen	12
5. UNDERSÖKNINGSMETODER	14
Intervjuer	14
Fokusgrupper	16
Enkäter	17
Observation	17
Dokument	18
Fördelar och nackdelar med olika insamlingsmetoder	19
Urval	20
Felkällor och bortfall	21
Förstudier och pilottest	22
Konfidentialitet	22
Etiska principer	23
Konstruktion av frågor	24
6. BEARBETNING OCH ANALYS	26
Bearbetning av kvalitativa data	26
Bearbetning av kvantitativa data	27
7. ATT SAMMANSTÄLLA OCH REDOVISA RESULTAT	28
8. REFERENSER	29

1 Inledning

Kvalitetsutveckling är en process som handlar om att stanna upp och undersöka var vi är – gör vi rätt saker, på rätt sätt, och vad behöver vi bli bättre på? Genom att granska sig själv eller andra ges möjlighet till reflektion, lärande och utveckling. Kollegor som studerar varandras verksamheter förmodas ha god kännedom om arbetsområdet och vilka frågeställningar som är aktuella. Kollegiegranskningar är numera en metod för utvecklings- och kvalitetsarbete.

Nestor FoU-center har, med utgångspunkt från kollegiegranskning som metod, utvecklat en modell för hur man kan arbeta med kollegialt utbyte och lärande såväl inom nätverk som i olika faser av ett projekt. Det här studiematerialet handlar om hur modellen kan användas och ger dessutom en introduktion till kvalitetsutveckling, kollegiegranskning och undersökningsmetodik. Studiematerialet riktar sig till både projektledare och projektdeltagare.

Studiematerialet har testats inom ramen för ett pilotprojekt under ledning av Nestor FoU-center i samarbete med APU-projektet vid Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum. I projektet deltog kvalitetsutvecklare från sex kommuner i Stockholms län. Syftet var dels att ta fram och testa ett verktyg för kvalitetsuppföljning på äldreboenden, dels att pröva på kollegiegranskning som metod. Projektet bestod av sju seminarietillfällen med mellanliggande verksamhetsbesök från september 2008 till februari 2009. Efter projektets slut har studiematerialet reviderats utifrån inkomna synpunkter.

Britt Almberg
FoU-chef
Nestor FoU-center

Camilla Andersson
Projektledare
Nestor FoU-center

Åsa Pettersson
Projektledare
Nestor FoU-center

Studiematerialet

Studiematerialet beskriver en modell för hur kollegialt utbyte och lärande kan tillämpas såväl inom nätverk som i olika projektfaser eller utvecklingsarbeten. Innehållet ger en introduktion till kvalitetsutveckling, kollegiegranskning och undersökningsmetodik.

Studiematerialet anger inte vad som ska undersökas eller hur. Valet av frågeställningar och angreppssätt bestäms utifrån deltagarnas intressen, gemensamma utgångspunkter eller verksamhetens behov. Målsättningen är att innehållet ska stimulera till diskussioner kring olika val i undersökningsprocessen och hur de kan påverka resultaten.

Målgrupp och studieform

Studiematerialet vänder sig till både projektledare och projektdeltagare. Det riktar inte till någon särskild yrkeskategori eller ämnesområde utan bör betraktas som ett underlag som kan anpassas efter gruppens intressen och behov. Studieformen är samtal och diskussioner utifrån egna erfarenheter och/eller litteratur i ämnet.

Projektledaren eller ledaren för gruppen är i första hand tänkt att fungera som moderator eller processledare för gruppens gemensamma arbete. Ledarens roll är inte att utbilda utan att skapa ett diskussionsklimat där alla delar med sig av kunskap och erfarenheter. Ibland kan ledaren behöva ha ämneskompetens och hålla teoretiska genomgångar eller ha en rådgivande roll men det är fortfarande viktigt att ledaren inte blir en "lärare" eller "expert".

Vid behov kan ledaren även ha administrativa uppgifter som att förbereda möten, distribuera material, boka lokaler och utrustning, sortera och sammanfatta diskussioner samt vara ett bollplank för deltagarna (Christerson & Levihn, 2000).

Läsanvisningar

Studiematerialet är indelat i åtta avsnitt:

- Inledning.
- Studiematerialet.
- Kvalitetsutveckling.
- Modell för kollegialt utbyte och lärande.
- Undersökningsmetoder.
- Bearbetning och analys.
- Att sammanställa och redovisa resultat.
- Referenser.

Studiematerialet beskriver en modell för hur kollegialt utbyte och lärande kan tillämpas såväl inom nätverk som i olika projektfaser eller utvecklingsarbeten.

Kvalitetsutveckling

I detta avsnitt ges en introduktion till kvalitetsutvecklingsarbete och kollegiegranskning som metod.

Kvalitet

Kvalitet är ett centralt begrepp i många verksamheter. Inom den offentliga sektorn blir det allt vanligare att kontrollera, mäta och redovisa resultat och kvalitet (Lindgren, 2008). I socialtjänstlagens 3 kapitel 3 § ställs krav på att insatser ska vara av god kvalitet (2001:453, SoL), vilket bland annat beskrivs som att tjänster och insatser av god kvalitet ska bygga på respekt för människors självbestämmande och integritet, utgå från en helhetssyn, samordnas och präglas av kontinuitet, vara tillgängliga, kunskapsbaserade och effektivt utförda, vara trygga och säkra och präglas av rättssäkerhet i myndighetsutövningen (Socialstyrelsen, 2008).

Det finns en stor begreppsapparat kring kvalitet och en mängd metoder och standarder från olika vetenskapliga discipliner har kommit och gått. Sedan 1990-talet har man övergått till att mer betona kvalitetsutveckling, värderingar, lärande organisationer och ständiga förbättringar (Socialstyrelsen, 2000). Kvalitetsutveckling innebär en ständigt pågående process av uppföljning, analys och förbättringar där alla anställda inom organisationen behöver engageras.

Att arbeta med utveckling

Utvecklingsarbete förknippas ofta med projekt. Den latinska betydelsen av projekt är ”det framkastade” eller ”att kasta fram” en idé eller plan för att nå ett visst resultat. I dagligt tal avser projekt – till skillnad från kontinuerligt utvecklingsarbete – en arbetsinsats eller process som ska genomföras med ett specifikt syfte, inom ett avgränsat område, under en begränsad tid av en tillfällig organisation, och med särskilda resurser (Nordberg, 1996). Projekt kan även ses som en arbetsform för att ta fram och pröva nya arbetssätt eller aktiviteter i utvecklingssyfte. Olika metoder och modeller för planering och projektledning har utvecklats. En klassisk projektplaneringsmodell följer i huvudsak faserna målformulering, planering, genomförande och utvärdering.

Utvecklingsprojekt inleds ofta med en förstudie eller tar sin utgångspunkt i tidigare forskningsresultat eller utredningsarbeten. Genom att skapa förändringar och förbättringar som väntas ge positiva effekter omsätts kunskap om ett problem till en möjlighet i utvecklingsprojekt (Nordberg, 1996).

För att kunna bedöma effekter eller måluppfyllelse behövs metoder och rutiner för uppföljning och utvärdering. De undersökningsmetoder som används och de iakttagelser som görs bör dokumenteras systematiskt inför fortsatt utvecklingsarbete. På så sätt ges möjlighet att följa utvecklingen över tid och att göra jämförelser med andra.

Olika sätt att undersöka en verksamhet

Uppföljning och utvärdering är två begrepp som ibland används synonymt. I båda fallen handlar det om att undersöka en företeelse eller ett skeende genom att på ett systematiskt sätt samla information, granska och göra någon form av jämförelse eller bedömning. För att skilja på begreppen brukar man säga att en uppföljning görs kontinuerligt, ofta inom organisationen, för att granska hur olika aspekter av en verksamhet utvecklas. En utvärdering genomförs inte sällan av en extern part vid särskilt angivna tidpunkter i syfte att analysera och värdera verksamheten (Lindgren, 2008).

Det förespråkas emellertid i många sammanhang att även utvärderingar bör göras av organisationen själv i syfte att kunna revidera och omformulera mål, strategier och aktiviteter, så kallad formativ utvärdering (Berg & Bjärås, 1996). Utvärdering anses viktig för såväl politisk styrning, kontroll, kvalitets- och verksamhetsutveckling som för medborgarnas behov av kunskap och insyn i hur skattemedlen används och att den offentliga sektorn håller vad som utlovats. För att kunna redovisa detta har utvärderingar alltmer kommit att präglas av uppföljning och att kvantitativt visa på kvalitet och resultat i form av statistik, nyckeltal och indikatorer (Lindgren, 2008).

Resultat kan exempelvis mätas i hur många som tagit del av en service eller medverkat i en aktivitet. När det handlar om hur vissa tjänster eller prestationer påverkar en målgrupp brukar man i stället tala om effekter. Så kallade kund-, medborgar- eller brukarundersökningar handlar just om att ta reda på hur exempelvis en produkt, tjänst, service, tillgänglighet eller bemötande uppfattas av mottagaren. På kort sikt är det ofta lättare att mäta resultat än effekter. För att förstå och värdera effekter behövs även kunskap om hur arbetet har utförts, till exempel genom så kallade processutvärderingar eller processtudier där informationen kanske behöver samlas in med mer kvalitativa metoder (Berg & Bjärås, 1996).

Själva frågeställningen – det som man faktiskt vill veta – är avgörande för valet av undersökningsmetod och vem man ska fråga. Upplägget kan se olika ut beroende på om syftet är att undersöka om verksamheten uppfyller sina mål, hur nöjda kunderna är, eller hur verksamheten kan förbättras. En undersökning kan ske utifrån olika personers perspektiv:

- Medborgaren/brukaren.
- Närstående eller andra intressenter.
- De professionella/medarbetarna.
- Ledningen eller politikerna.

Några vanliga undersökningsmetoder är dokumentstudier, enkäter, fokusgrupper, indikatorer, intervjuer och klagomålshantering. För att få en allsidig bild av hur en verksamhet fungerar behöver man ofta använda fler än en metod.

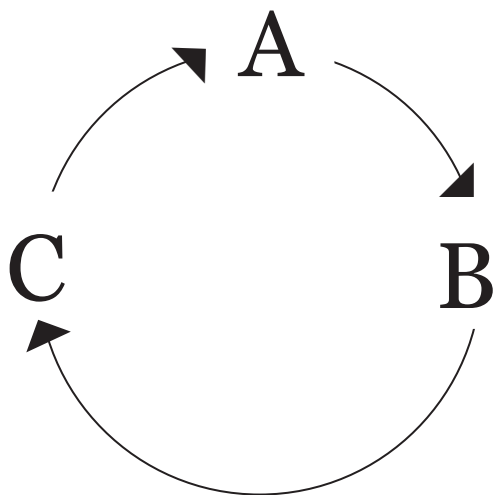


Själva frågeställningen –
det som man
faktiskt vill veta
är avgörande
för valet av
undersöknings-
metod och vem
man ska fråga.

Kollegiegranskning

Denna beskrivning av kollegiegranskningsmetoden bygger på Peter Westlunds bok "Lära av varandra. Kollegiegranskning, kvalitetskarter, fokusgrupper" (Fokusrapport 1999:7). Kollegiegranskning innebär ett ömsesidigt utbyte där minst tre parter granskar varandras verksamheter. Den tar ofta sin utgångspunkt i ett nätverk där deltagarna indelas i granskningslag.

Granskningen bör organiseras cykliskt så att A granskar B som granskar C som i sin tur granskar A. På så sätt undviker man eventuella intressekonflikter som kan uppstå om två parter granskar varandra. Granskningen går till så att parterna besöker varandras arbetsplatser med syftet att åstadkomma ett ömsesidigt lärande både för den som granskar och för den som blir granskad.



Vid granskningstillfället kan en eller flera undersökningsmetoder användas, såsom intervjuer, enkäter, dokumentgenomgång eller observationer. Insamlad information bearbetas och sammanställs, och resultaten återförs till de granskade parterna och ibland till kollegor i verksamheten. Ett viktigt moment i återföringen är att granskarna ger förslag på förbättringar. Vilka åtgärder som sedan ska vidtas bestäms lokalt.

Möjligheten att faktiskt åstadkomma förbättringar ökar om granskningsdeltagarna har haft ett tydligt mandat att delta i granskningen och att driva förbättringsarbetet. Det är viktigt att syftet med kollegiegranskningen är väl förankrat och accepterat inom den egna organisationen. För en kontinuerlig kvalitetsutveckling är det önskvärt att granskningen kan följas upp inom ett år. En variant är att kollegiegranskningen upprepas och att parterna därigenom följer varandras utvecklingsarbete. Westlund (1999) skiljer på två inriktningar för kollegiegranskning. Den ena benämns som granskning "enligt manual" och den andra intresse- eller temagranskning.

Granskning enligt manual

Granskning enligt manual innebär att temat för granskningen är bestämt på förhand. Det bygger på att granskningslagen i samråd tar fram en manual som beskriver både vad som ska granskas och med vilka metoder det ska göras. En fördel med granskning enligt manual är att utvecklingsarbetet i praktiken börjar redan i framtagandet av manualen. Detta kräver nämligen reflektion över befintliga arbetssätt och rutiner som ofta resulterar i att initiativ till förbättringar tas redan innan granskningen genomförs.

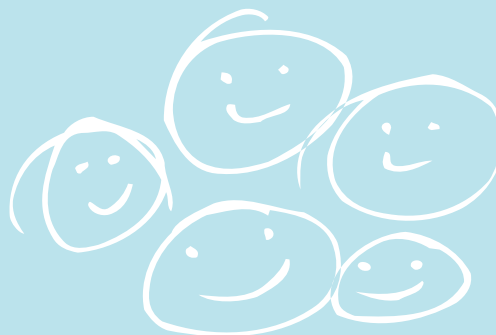
Vid granskning enligt manual kan datainsamlingen standardiseras, vilket underlättar jämförelser mellan de granskade parterna. Andra fördelar är att bearbetningen av det insamlade materialet blir relativt enkel och tar mindre tid i anspråk. En nackdel kan vara att undersökningsprocessen blir styrd och ger litet utrymme för att utifrån egna intressen och funderingar bestämma vad som ska undersökas. Det kan även ta tid att enas om en manual och det kan krävas utbildning, instruktioner och övning i hur manualen ska användas.

Intressegranskning

Vid intressegranskning arbetar granskningslagen självständigt. Temat för undersökningen bestäms i samråd med ledningen på lämplig organisationsnivå. Granskningslaget formulerar egna frågeställningar och tillvägagångssätt i en undersökningsplan.

En projektledare kan utses att agera handledare och bollplank i diskussioner kring angreppssätt och val av metoder. Fördelen är att det ger stor frihet åt granskarna att undersöka de frågor och problem som man upplever i det egna arbetet i syfte att lära av hur andra gör. Dessutom bidrar detta sätt till varierande och berikande presentationer och diskussioner vid återföringen dels kring metodval, dels i fråga om att belysa olika aspekter av ett visst intresseområde. Tidsåtgången för handledning och sammanställning av resultat är vanligtvis större än vid granskning enligt manual.

öppenhet
diskussion
erfarenheter
återföring



tillsammans gör vi innehållet...

4 Modell för kollegialt utbyte och lärande

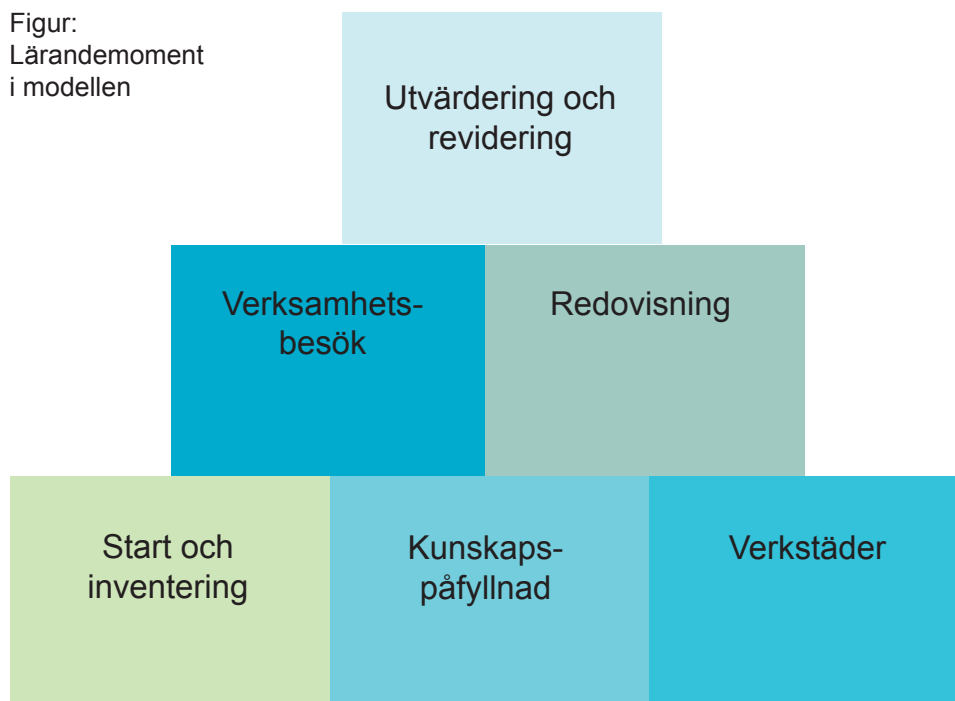
I det följande beskrivs den modell som Nestor FoU-center har tagit fram för kollegialt utbyte och lärande, och hur den praktiskt kan genomföras. Modellen utgår från kollegiegranskning som metod, och kombinerar erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling kring ett identifierat intresseområde med praktisk övning i att undersöka. Beståndsdelarna är sex lärandemoment (se figur sidan 10) som integreras på olika sätt under processen. Modellen, eller delar av den, ska kunna användas i olika former av projekt, nätverk, studiecirklar eller utvecklingsarbeten samt i enskilda projektfaser.

Tidsåtgången för varje lärandemoment beror på om det är en etablerad eller en ny grupp som möts, i vilken projektfas som modellen ska användas samt deltagarnas behov och tidigare förkunskaper. Varje träff består förslagsvis av en teoretisk del (till exempel en genomgång eller introduktion till ett område) och en praktisk del ("verkstad") för tillämpning av nya kunskaper genom diskussioner eller grupparbete. Innehållet planeras utifrån ett gemensamt tema och syftet med det kollegiala utbytet och lärandet. Vid varje sammankomst görs en återkoppling till föregående träff för att ventilera tankar och frågor som uppkommit under tiden.

Så här kan processen hänga ihop:

	Träff	Träff	Träff	Träff	Träff	Träff	Träff	Träff
Teoretisk del	Start och inventering (introduktion till kollegiegranskning och tema)	Kunskapspåfyllning (utifrån tema)	Kunskapspåfyllning (exempelvis datainsamlingsmetoder)	Kunskapspåfyllning (exempelvis frågekonstruktioner)	Kunskapspåfyllning (exempelvis analysmetoder)	Kunskapspåfyllning (exempelvis sammanställning av data)	Redovisning	Utvärdering
Ramar (exempelvis plan, uppdrag, avgränsning)	Förbereda verksamhetsbesök		→	Genomföra verksamhetsbesök		→	Redovisa resultat	
Praktisk del Verkstäder		Identifiera intresseområden	Välja intresseområden och metoder	Formulera frågor	Bearbeta data	Sammanställa resultat och skriva rapport		Revidera

>> Figur:
Lärandemoment
i modellen



Start och inventering

Det är viktigt att eftersträva en bra start för det kollegiala utbytet och lärandet. Ett sätt är att utgå från det som deltagarna har gemensamt och deras motiv till att medverka. Gemensamma nämnare kan vara en yrkeskategori, funktion, arbetsmetodik eller medverkan i en tidigare aktivitet. Vidare är det bra att lyfta fram deltagarnas förkunskaper och erfarenheter som har bäring på upplägget liksom individuella förväntningar och önskemål kring deltagandet. På så sätt bidrar gruppen till både planeringen och genomförandet av projektet och det blir tydligt vilka moment som kan behöva ges större eller mindre utrymme.

För att skapa ett gemensamt utgångsläge bör projektledaren presentera bakgrunden till initiativet, introducera kollegiegranskning som metod och temat för undersökningen. Vid den första träffen är det lämpligt att ta upp praktiska frågor som tidsplan, arbetsformer, planering av verksamhetsbesöken, förväntad arbetsinsats och kontaktuppgifter. Gruppen behöver ta ställning till om kollegiegranskningen ska genomföras "enligt manual" eller som intressegranskning, såvida det inte redan är givet av projektets ramar.

Kunskapspåfyllnad

Varje träff innehåller förslagsvis någon form av kunskapspåfyllnad, till exempel en föreläsning på det givna temat eller om undersökningsmetodik (se kapitel 5-7). Föreläsaren kan vara en inbjuden gäst, projektledaren eller en gruppdeltagare. Litteratur eller andra publikationer som anknyter till temat eller metoden kan användas som ett komplement till de muntliga genomgångarna eller för fördjupningsstudier. Som underlag för diskussion kan en artikel eller ett bokkapitel läsas in av deltagarna.

Verkstäder

Med verkstäder avses erfarenhetsutbyte, diskussioner eller praktiska arbetsmoment i smågrupper eller helgrupp. Om en gemensam manual för undersökningen ska arbetas fram inom ramen för projektet kan en verkstad ägnas åt att i mindre grupper identifiera intresseområden. Deltagarna indelas lämpligtvis i granskningslag om 3-4 personer som blir naturliga enheter i det fortsatta arbetet.

Nästa steg kan vara att prioritera och avgränsa vilka intresseområden som är möjliga och relevanta att undersöka vid verksamhetsbesöken. Verkstäder kan också ägnas åt att värdera för- och nackdelar med olika val av undersökningsmetoder, formulera frågeställningar eller bearbeta insamlade data. På så sätt stödjer och handleder granskningslagen varandra istället för att projektledaren handleder granskningslagen enskilt.

Verksamhetsbesök

Verksamhetsbesöken behöver planeras från start, parallellt med de övriga delarna i modellen. Det handlar om att boka tid och plats med mottagaren av besöket, och skissa på hur besöket ska genomföras. Mottagaren behöver informeras om syftet med undersökningen, hur man önskar samla in data och hur resultaten kommer att redovisas och användas. Kontaktuppgifter bör förmedlas mellan besökare och mottagare så att eventuella ändringar eller förhinder kan meddelas.

Den mottagande verksamheten behöver utse en egen kontaktperson med ansvar för att förbereda besöket. Det kan vara att göra ett arbetsrum tillgängligt i samband med besöket, ta fram dokument eller engagera personer för att svara på frågor och visa runt. Kontaktpersonen ansvarar också för att besökarna fyller i en sekretessblankett.

Besökarna (det vill säga granskningslaget) ansvarar i sin tur för att vara väl förberedda inför verksamhetsbesöket och hålla överenskomna tider. Man måste vara medveten om att det kan upplevas som känsligt och besvärande att någon utifrån kommer för att undersöka ens verksamhet. Det krävs finkänslighet från besökarna, som var och en måste vara införstådd med undersökningens syfte och hur insamlade uppgifter och resultat kommer att hanteras. Läs mer om etiska principer och tillvägagångssätt i kapitel 5.

Redovisning

Det bör i förväg vara uppgjort hur resultaten från verksamhetsbesöken kommer att redovisas. Det rekommenderas att deltagarna så snart som möjligt efter besöken får möjlighet att berätta om sina omedelbara intryck. Därefter behöver det finnas väl tilltaget med tid för varje granskningslag att göra en ordentlig resultatsammanställning. Som en hjälp kan projektledaren dels tillhandahålla ett formulär för systematisk registrering av data som man vill kunna sortera och jämföra, dels ett dispositionsförslag till hur resultaten för varje besök kan rapporteras, såväl till gruppen som till den mottagande verksamheten.

Redovisningen för resten av gruppen bör innehålla följande:

- Bakgrundsfakta om den mottagande arbetsplatsen.
- Hur verksamhetsbesöken organiserats (undersökningsmetoder och tillvägagångssätt).
- Resultat av undersökningen, slutsatser och eventuella förändringsidéer.
- Kommentarer kring undersökningen (valda metoder, frågeformulär med mera) och andra lärdomar.

Resultaten bör även presenteras för, och diskuteras med, den mottagande verksamheten. En sådan redovisning bygger på att det hos mottagaren finns beredskap att ta emot resultatet och en vilja och förutsättningar att vidta eventuella förbättringsåtgärder.

Utvärdering och revidering

För att kunna stimulera till fortsatt utveckling och lärande är det viktigt att efteråt avsätta tid för reflektion och utvärdering – av modellen, sammankomsterna, samt praktiska detaljer kring projektet i allmänhet och verksamhetsbesöken i synnerhet.

Om granskningen genomförts ”enligt manual” bör detta undersökningsverktyg och använda kvalitetsmått utvärderas och revideras. Vid intressegranskning bör varje granskningslag få synpunkter och reflektioner på sin rapport, som underlag för justering.

Praktisk tillämpning av modellen

Vid projektstart

Projekt kan inledas med att projektledarna genomför en kartläggning av hur de deltagande organisationerna arbetar kring en viss fråga eller inom ett visst område. Ett alternativ vore att engagera de deltagande organisationerna själva i en arbetsgrupp som genom besök hos varandra kartlägger exempelvis rutiner och arbetssätt inom ett område. På så sätt kan deltagarna närma sig intresseområdet, utbyta erfarenheter, reflektera över likheter och skillnader och lära känna varandra. När modellen används vid projektstart blir verksamhetsbesöken en del av inventeringen. Återföringen inriktas på att identifiera förbättringsmöjligheter att arbeta vidare med inom projektet.



Vid intressegranskning bör varje granskningslag få synpunkter och reflektioner på sin rapport.

I genomförandet av ett projekt

Modellen kan också vara själva arbetsformen i ett projekt. Då formas ett nätverk i syfte att bedriva kollegialt utbyte och lärande kring ett visst område. Oavsett om undersökningen ska göras "enligt manual" eller efter deltagarnas egna intressen så följer man modellens alla moment från start och inventering, kunskapspåfyllnad, verkstäder, verksamhetsbesök, och redovisning till utvärdering och revidering.

Modellen kan också tillämpas i en avgränsad del av projektgenomförandet, till exempel för att testa ett instrument som tagits fram. Istället för att deltagarna i arbetsgruppen testat instrumentet på sin egen arbetsplats kan det göras kollegialt genom ömsesidiga besök. Det kan till och med vara en fördel att bedömningen görs av någon utifrån. Alla lärandemoment i modellen kan användas om än i begränsad omfattning. Det är viktigt att deltagarna får en introduktion till kollegiegranskning och avsedda undersökningsmetoder. I testsammanhang är granskning "enligt manual" att föredra framför intressegranskning eftersom det innebär ett mer standardiserat tillvägagångssätt som möjliggör en jämförelse av resultaten. Utvärderingen och revideringen går därmed ut på att justera instrumentet i fråga.

Vid uppföljning och utvärdering

Modellen för kollegialt utbyte och lärande kan användas för att följa upp eller utvärdera ett avslutat projekt, eller delar av det. Det är intressant att veta hur projektidéer förvaltas och hur nya åtgärder används och fungerar. Här skulle arbetsgruppen för projektet kunna engageras.

Det finns en poäng i att de som medverkat i utvecklingsarbetet också gör bedömningen om det blev som det var tänkt. Att systematiskt undersöka och reflektera över projektets gång och effekter kan bidra till fortsatt utveckling av verksamheten. Det innebär dessutom ett personligt lärande för deltagarna. När modellen för kollegialt utbyte och lärande används vid uppföljning och utvärdering kan det vara lämpligt att låta kunskapspåfyllnadsdelen bestå av kollegiegranskning och undersökningsmetoder. Redovisningen ägnas åt förslag till förbättringsåtgärder – antingen kring projektet eller kring de besökta verksamheterna – samt lärdomar inför framtiden.

Sammanfattningsvis syftar modellen till följande:

- Att skapa kontakter mellan verksamheter.
- Utbyte av kunskaper och erfarenheter.
- Att bidra till metodutveckling.
- Nya intryck, perspektiv och lösningar till verksamheten.
- Reflektion över den egna verksamheten.
- En praktisk tillämpning, det vill säga utmynna i förbättringsförslag för kvalitetsutveckling.
- Att stimulera till initiativ och åtgärder för kvalitetsutveckling.
- Att bidra till en verksamhetsutveckling med ständiga förbättringar, där de kollegiala besöken upprepas.

Undersökningsmetoder

För att genomföra modellen för kollegialt utbyte och lärande behövs grundläggande kunskaper i undersökningsmetodik som med fördel kan ingå som kunskapspåfyllnad. Följande kapitel ger en introduktion till några vanliga undersökningsmetoder. En hel del litteratur finns i ämnet för den som önskar fördjupa sig.

Inför valet av undersökningsupplägg finns flera faktorer att ta hänsyn till, som undersökningens syfte, målgrupp, kostnad och tidsram. Vad är det vi vill veta och hur får vi bäst reda på det? Är föremålet för undersökningen en pågående eller en avslutad aktivitet? Är de personer som kan tänkas bidra med information fortfarande nåbara? Vilka möjligheter finns att komma åt arkivhandlingar eller databaser? Har det gjorts andra, liknande undersökningar och i så fall hur? Vad kostar ett tillvägagångssätt jämfört med ett annat? Hur lång tid får undersökningen ta? Nedan presenteras några vanliga undersökningsmetoder:

- Intervjuer.
- Fokusgrupper.
- Enkäter.
- Observation.
- Dokument.

Undersökningar kan vara av kvantitativt eller kvalitativt slag – eller en kombination av båda. En kvantitativ undersökning kännetecknas av att man använder statistiska bearbetnings- och analysmetoder, det vill säga fakta och siffror. I kvalitativa undersökningar används i stället verbala metoder, alltså beskrivande uppgifter som kan vara svårare att mäta. Dessa båda inriktningar kan ses som ytterligheter på en skala men merparten av nutida forskning inom samhälls- och beteendevetenskap befinner sig någonstans mittemellan (Patel & Davidson, 2003). Det man inte kommer åt med en undersökningsmetod kanske kan belysas med en annan, så en kombination är ofta att rekommendera.

Intervjuer

Intervjuer är en lämplig metod när man behöver ställa komplexa eller fördjupade frågor och kunna följa upp svaren. Intervjuer kan genomföras vid besök och per telefon, enskilt och i grupp. Den svarande, även kallad informant, respondent eller intervjuperson, har både möjlighet att få frågorna förklarade och att utveckla sina svar på ett meningsfullt sätt.

Intervjuer behöver ofta bokas i förväg så att informanten kan avsätta tid och få tala ostört. Strategin kan antingen vara att först skicka ett brev/e-post och följa upp med ett telefonsamtal, eller att ringa först och erbjuda att skicka underlaget. För att kunna ta ställning till att medverka eller inte behöver informanten få veta varför just han/hon blivit kontaktad, syftet med intervjun, vem som är uppdragsgivare, hur svaren ska användas och återrapporteras, och hur lång tid intervjun beräknas ta. För en eventuell ljudupptagning behöver informanten ge sitt medgivande.

Intervjuer är förhållandevis kostsamma och sätter gränser för hur många som kan ingå i undersökningen. Utöver den tid som själva intervjun tar behöver man beräkna tidsåtgången för bokning, eventuella resor och efterarbete. Själva frågekonstruktionen är en konst i sig (tips följer i avsnittet Konstruktion av frågor). Intervjutiden beror förstås både på mängden frågor och hur talför informanten är. Vid en uppskattning av tidsåtgången kan det vara lämpligt att ange ett intervall (15-30 minuter, 30-45 minuter, 45-60 minuter). En tumregel är att intervjun ska kunna klaras av på högst en timme med hänsyn till informantens övriga sysslor.

Besöksintervjuer är ett sätt att skapa kontakt och samtidigt få en bild av den omgivning eller det sammanhang som intervjupersonen befinner sig i. Intervjuer per telefon kan å andra sidan vara ett effektivt alternativ, exempelvis om informanterna är geografiskt utspridda, om informanten är bekant sedan tidigare, eller om intervjun närmast liknar en enkät med korta frågor och givna svarsalternativ. Även ”på stan”-intervjuer (där informanterna fångas i flykten, till exempel i ett köpcentrum, för att besvara några korta frågor) påminner till formen om enkäter.

Informanten kan vara mer eller mindre talför i intervjusituationen och vid alltför magra svar kan intervjuaren behöva fråga mer för att få fram tillräcklig information. Om informanten i stället tenderar att sväva ut i sina svar är det intervjuarens uppgift att styra tillbaka till huvudspåret. Intervjuaren måste kunna leda informanten genom frågorna och hålla ett sådant tempo att alla frågor hinns med. Det är viktigt att hålla koll på klockan: om många frågor återstår när den överenskomna sluttiden närmar sig bör man stämna av om informanten har möjlighet att fortsätta lite längre. Om inte, så behöver intervjuaren prioritera bland resterande frågor för att avsluta i tid. Allt detta ställer krav på intervjuaren som behöver vara väl förberedd och införstådd med frågornas syfte. Att göra bra intervjuer är ett hantverk i sig, och övning ger färdighet.

Exempel på inledande telefonkontakt med informanten:

”Hej! Jag heter Anna Andersson och ringer från [...] Vi håller på att undersöka [...] på uppdrag av [...], och i samband med det så vill vi intervjua personer som har erfarenhet av [...]. Vi fick dina kontaktuppgifter av Bosse Bengtsson på [...] som föreslog dig som en lämplig intervjuperson eftersom du medverkade i [...] i våras. Skulle du ha tid för en intervju under nästa vecka? Vi tror att den tar cirka 30-45 minuter.”

Efter en sådan inledning kan det passa bra att berätta mer om undersökningen, vad frågorna handlar om och hur och när resultatet kommer att presenteras. Det bör klargöras huruvida svaren kommer att kopplas till person. En del informanter känner sig tryggare om de har fått se frågorna i förväg, och det kan till och med vara en fördel om informanten hunnit reflektera och/eller ta reda på eventuella faktauppgifter före intervjun. I samband med att man gör upp om tid och plats kan det vara lämpligt att be om en e-postadress för att bekräfta bokningen och bifoga intervjufrågor och en projektbeskrivning.

Den tilltänkta informanten kan behöva en motivering för att delta, såsom ett gott syfte eller möjlighet att ta del av resultaten. Vissa informanter, som tjänstemän inom offentlig sektor, kan förutsättas medverka inom ramen för sitt arbete medan det är svårare att fånga till exempel egenföretagare som i extrema fall begär ersättning för att delta. Detta är problematiskt inte minst för att det skapar ett beroendeförhållande som bör undvikas.

Efter intervjun bör man tacka för att informanten tog sig tid, upprepa hur och när resultatet kommer att presenteras, och eventuellt lämna uppgifter för (ömsesidig) kontakt vid behov av kompletteringar.

Hur många intervjupersoner behövs? ”Intervjua så många personer som behövs för att ta reda på vad du vill veta”, skriver Kvale (1997) – det beror på undersökningens syfte. Om antalet är för litet är det svårt att generalisera och om det är för stort begränsas möjligheterna till mer ingående tolkningar. Om målet är att förutsäga utgången av ett riksdagsval behövs ett representativt urval om cirka 1000 personer, men den som behöver förstå världen som den upplevs av en viss person behöver bara intervjua honom eller henne.

Fokusgrupper

Fokusgrupper innebär gruppdiskussioner med syftet att utforska en viss uppsättning av frågor eller teman. Det är bland annat vanligt förekommande inom marknadsundersökningar. Gruppen ”fokuserar” genom att medverka i en gemensam aktivitet, till exempel en filmvisning, undersökning av ett budskap eller resonemang kring ett antal frågor. Fokusgrupper skiljer sig från det bredare begreppet gruppintervjuer genom att det är själva interaktionen som genererar data. I stället för att ställa frågor till alla i gruppen, så uppmuntrar intervjuaren/moderatoren deltagarna att prata med varandra, ställa frågor, berätta anekdoter och kommentera varandras erfarenheter och synpunkter (Kitzinger & Barbour, 1999).

Man bör bland annat överväga hur många grupper som behövs, antalet deltagare per grupp, och om grupperna ska vara inbördes homogena eller heterogena. En assistent eller observatör bör delta i sessionen för att komplettera intervjuarens/moderatorns intryck. Till de praktiska förberedelserna inför en fokusgrupp hör att skriva en intervjuguide, ta fram eventuellt stimulusmaterial och ta kontakt med potentiella gruppdeltagare.

Man bör se till att ha fungerande inspelningsutrustning (ljud/bild, nya batterier med mera) för dokumentation av sessionen. Underskatta inte tidsåtgången före, under och efter: förseningar kan uppstå på grund av uteblivna deltagare, det kanske visar sig behövas fler grupper eller att materialet medger en annan typ av analys än planerat. När det så är dags för fokusgruppen är det viktigt att hålla på alla deltagare och försöka få dem att känna sig avslappnade och tillfreds. Sitt gärna vid ett runt bord så att alla ser varandra och kan känna sig delaktiga. Poängtera att deltagarna främst ska diskutera med varandra och inte med intervjuaren/moderatoren, samt att alla synpunkter är välkomna. Anteckningar bör föras så att det efteråt går att urskilja vem som sade vad. Gruppen bör upplysas om syftet med antecknandet och intervjuaren/moderatoren behöver vara uppmärksam på interaktionen i gruppen och fördela ordet så att alla får chansen att komma till tals (Wibeck, 2000).



Poängtera att deltagarna främst ska diskutera med varandra och inte med intervjuaren/moderatoren, samt att alla synpunkter är välkomna.

Enkäter

Enkäter kännetecknas av enkla och korta frågor, ofta med givna svarsalternativ. De genomförs skriftligen (post, e-post, webbaserat eller genom utdelning och insamling i samband med en aktivitet) men korta intervjuer per telefon eller ”på stan” kan fylla motsvarande funktion. Metoden anses förhållandevis billig och lämplig om man ska ställa frågor till många. Begränsningen ligger i att bara ställa sådana frågor som varken kräver närmare förklaring eller kompletterande frågor (korta intervjuer kan ge ett visst utrymme för förklaringar förutsatt att intervjuaren är väl insatt i resonemangen bakom formuläret). Valet mellan en skriftlig enkät och en kort intervju påverkas bland annat av antaganden om hur målgruppen i fråga nås bäst eller vilka kontaktuppgifter som finns tillgängliga.

Ett följebrev till enkäten bör innehålla information om undersökningens syfte, vilka som står bakom undersökningen, urvalsgrunder för deltagare, hur konfidentialitet behandlas med mera. För att få så många som möjligt att besvara enkäten är det viktigt att motivera informanten att medverka – dels genom att underlätta praktiskt i form av svarsporto, rimlig tidsåtgång, tillgänglighet vid frågor, dels med incitament såsom ett gott ändamål eller belöning. Eventuella belöningssystem bör dock föregås av etiska överväganden och en bedömning av risken för att svaren påverkas. Liksom vid intervjuer är frågekonstruktionen avgörande för kvaliteten på svaren.

Observation

Observation är en användbar metod när man vill samla information inom områden som rör beteenden och skeenden i naturliga situationer eller vid experiment, i samma stund som de inträffar. Metoden kan användas med följande syften (Dahlgren, Emmelin & Winkvist, 2004):

1. Bekanta sig med ett undersökningsområde.
2. Studera om människor gör som de säger att de gör.
3. Observera saker som personer skulle ha svårt att uttrycka i en intervjusituation.
4. Detaljerat studera och beskriva ett fenomen för djupare analys.

Metoden anses emellertid dyr och tidskrävande. Grundregeln bör vara att de som ska observeras informeras och ger sitt samtycke. Till svårigheterna hör att veta om de beteenden som observeras är representativa och hur man fångar in spontana beteenden. Blotta vetskapen om att vara iakttagen kan leda till ett förändrat beteende. I planeringen av observationerna är det viktigt att bestämma hur observationen ska gå till. Vad ska observeras? Var observeras detta på bästa sätt? När ska observationen ske? Hur ska observatören agera, det vill säga delta eller vara medföljande?

Man brukar skilja på strukturerade och ostrukturerade observationer där de första förutsätter att problemet är så väl preciserat att det i stort sett är givet vilka situationer och vilka beteenden som ska ingå i observationen. Med hjälp av ett på förhand konstruerat observationsschema kan man då pricka av olika beteenden vartefter de inträffar. Ostrukturerade observationer brukar användas i utforskande syfte för att skaffa mesta möjliga information om ett visst område. Till skillnad från strukturerade observationer handlar det då om att registrera ”allting” i form av fältanteckningar (Patel & Davidson, 2003).

Dokument

Dokument kan vara en värdefull informationskälla, inte minst för detaljerade faktafrågor om till exempel uttalade mål, visioner, budget eller årtal. Följande är exempel på dokument:

- Statistik och register (mantalslängder, kundregister, medlemsregister).
- Officiella handlingar (diarier, protokoll).
- Privata handlingar (brev, självbiografier, dagböcker).
- Litteratur (biografier, skönlitteratur, facklitteratur).
- Andra tryckta dokument (tidningar, broschyrer, affischer).
- Ljud- och bilddokument (ljudupptagningar, filmer, kartor, målningar, foton).

Det är viktigt att veta hur dokumenten har tillkommit: när, var, varför och av vem? Hur mycket material som behöver samlas in beror på frågeställningen och tiden till förfogande. Det är också viktigt att inte enbart välja ut sådant material som stödjer egna eventuella hypoteser. För att skapa en verklighetsnära bild av en viss företeelse bör man även kunna presentera och diskutera sådana fakta som motsäger resultatet (Patel & Davidson, 2003). En fördel med dokument är att man kan göra en retrospektiv (återblickande) undersökning. Jämfört med intervjuer är det en fördel att dokument inte påverkas av mänsklig närvaro eller ”intervjuareffekt” som kan styra informationen i en eller annan riktning. Å andra sidan kan skriven text vara bristfällig och möjligheten att ställa följdfrågor saknas. Dokumentgranskning som metod genererar ofta en stor mängd information som är tidskrävande att hantera.



En fördel med dokument är att man kan göra en retrospektiv (återblickande) undersökning. Jämfört med intervjuer är det en fördel att dokument inte påverkas av mänsklig närvaro eller ”intervjuareffekt” som kan styra informationen i en eller annan riktning.

Fördelar och nackdelar med olika datainsamlingsmetoder

Den metod bör väljas som svarar bäst mot syftet. En kombination av metoder är ofta ett bra sätt om man vill kunna jämföra och värdera kvaliteten bland insamlade uppgifter. Där en metod visar brister kan en annan komplettera. Nedan följer en översikt över tänkbara för- och nackdelar (fritt efter bland annat Dahmström, 2005 och Ejlertsson, 2005).

	FÖRDELAR	NACKDELAR
Intervjuer och fokus-grupper	– Möjlighet att ställa många och komplicerade frågor samt följd- eller fördjupningsfrågor. – Oklarheter kan redas ut. – Bilder, produkter eller annat kan visas.	– Dyrt och tar lång tid. – Risk för intervjuareffekt. – Risk för falska svar vid prestigeladdade frågor.
Enkäter	– Låg kostnad per informant. – Möjligt att nå många. – Geografin spelar mindre roll. – Möjligt att ställa många slags frågor. – Informanten kan hämta uppgifter från handlingar och anteckningar. – Kan besvaras när informanten har tid. – Alla frågor presenteras på samma sätt för alla, ingen påverkan från intervjuare. – Känsliga frågor kan vara enklare att besvara. – Förhållandevis snabb och enkel bearbetning. – Lätt att jämföra. – Möjligt att upprepa över tid.	– Risk för stort bortfall utan att få reda på varför. – Ingen möjlighet att ställa kompletterande frågor. – Ingen finns till hands att förklara. – Man vet ej vem som faktiskt svarar. – Bortfall eller fel på grund av språksvårigheter. – Risk för falska svar.
Observation	– Möjlighet att studera beteenden och skeenden i samma stund som de inträffar. – Kan användas vid experiment eller i en naturlig situation.	– Kan leda till förändrat beteende. – Dyrt och tidskrävande.
Dokument	– Möjlighet till återblickande undersökningar. – Ingen intervjuareffekt.	– Icke tillgängliga källor. – Risk för bristande eller felaktiga uppgifter. – Inte möjligt att ställa följdfrågor.

Urval

En population är en mängd objekt, vars egenskaper och attityder man vill studera. Begreppet är inte bara knutet till personer utan kan till exempel avse företag, bilar eller händelser (Dahmström, 2005). Oavsett om populationen består av alla personer över 65 år i en kommun eller en enda skolklass är det sällan nödvändigt, eller kanske ens möjligt, att undersöka en hel population för att få reda på det man vill veta. I stället är det rimligt att begränsa sig till ett urval. Valet av informanter eller föremål för undersökningen påverkar vilken information som erhålls, vem som kommer till tals och vems perspektiv som återspeglas. Inom vetenskapsteori och statistik definieras olika urvalsförfaranden (se exempelvis Dahmström, 2005, Ejlerstsson, 2005 samt Patel & Davidsson, 2003).

Man skiljer mellan slumpmässiga och icke slumpmässiga urval. Några exempel:

- Ett obundet slumpmässigt urval (OSU) förklaras enkelt med att varje objekt i populationen har samma sannolikhet att bli utvalt. Man kan tänka sig att varje objekt representeras av en lapp i en hatt, och att någon med ögonbindel drar ett visst antal lappar ur hatten. Detta kan göras med eller utan återläggning av dragna lappar (sannolikheten för dragning påverkas av mängden kvarvarande lappar i hatten).
- Ett systematiskt urval om låt säga vart 6:e objekt i en ”slumpmässigt” ordnad lista över populationen (till exempel i bokstavsordning eller efter ålder) kan göras genom att med tärningskast eller motsvarande låta slumpen styra valet av startpunkt i listan.
- Vid ett stratifierat urval indelas populationen, exempelvis efter kön eller åldersklasser, i delgrupper (så kallade strata). Därefter fördelas det totala urvalet mellan delgrupperna så att ett slumpmässigt urval av objekt dras från varje stratum. På så sätt blir alla strata representerade och man har möjlighet att styra vilken andel objekt från varje stratum som ska väljas ut som bäst återspeglar populationen i miniatyr.
- Ett kvoturval är inte slumpmässigt eftersom objekten i populationen inte har samma sannolikhet att ingå i urvalet. Metoden kan beskrivas med att intervjuaren skapar ett urval enligt vissa proportioner, till exempel hälften män och hälften kvinnor, och sedan ställer sig i ett köpcentrum och fångar in intervjupersoner tills dess att rätt antal är uppnått.

I undersökningar som handlar om att skaffa fram faktauppgifter eller information om rådande förhållanden kan det vara lämpligt att vända sig direkt till dem som förväntas vara mest insatta.



Valet av informanter eller föremål för undersökningen påverkar vilken information som erhålls, vem som kommer till tals och vems perspektiv som återspeglas.

Felkällor och bortfall

Inom vetenskapsteorin talar man om validitet (att mäta det man avser att mäta) och reliabilitet (mätinstrumentets pålitlighet). Både i enkät- och intervjusammanhang finns risk för systematiska fel (på engelska "bias") som man behöver vara medveten om och försöka undvika. Mätfelet kan ligga i instrumentet eller i metoden, hos intervjuaren eller hos informanten. Det kan handla om att själva frågeformuleringen påverkar svarens giltighet genom att vara oklar, ledande, värdeladdad eller känslig. En annan möjlig felkälla är om fel person medverkar i undersökningen, vilket både kan förklaras med falska avsikter och missar i urvalsförfarandet. Med intervjuareffekt menas att intervjuaren med sitt kroppsspråk, sin röst eller blotta närvaro påverkar informanten i någon riktning, så att denne – medvetet eller inte – till exempel vill visa sig till lags eller överträffa genomsnittet.

Så kallad prestigebias innebär att informanten anpassar sina svar för att leva upp till vad han/hon tror är ett accepterat beteende (Hur ofta byter du lakan hemma? Hur mycket alkohol dricker du en vanlig vecka?). Med en skriftlig enkät slipper man å ena sidan intervjuareffekten – å andra sidan kan det tänkas att den som besvarar en enkät i skydd av sin anonymitet roar sig med att svara falskt, särskilt om han/hon upplever frågan som provocerande eller känslig. Kvalitetssäkrande åtgärder kan handla om valet av undersökningsmetod, pilot-test av frågeformuläret, eller att använda sig av erfarna intervjuare.

Individbortfall (omnämns även som låg svarsfrekvens eller externt bortfall) innebär att ett visst antal av de tillfrågade glömmar, vägrar, inte nås eller på annat sätt är förhindrade att medverka. Enstaka obesvarade frågor i en intervju eller enkät kallas för partiellt (eller internt) bortfall. Bortfall är svårt att undvika helt men man bör göra en rimlig ansträngning genom påminnelser, ombokningar eller sökande efter nya kontaktuppgifter. Vidare kan man behöva fundera på om bortfallet utgörs av en särskild kategori informanter (exempelvis äldre, invandrare, rökare) vars medverkan är viktig för en rättvisande bild, det vill säga om det finns risk för ett systematiskt fel. Även om den som ska genomföra undersökningen saknar sådan kunskap om informanterna kan det vara värt att försöka kartlägga bortfallet och fundera över alternativa vägar att skaffa information om underrepresenterade kategorier. I vilket fall som helst är det viktigt att både dokumentera och kommentera bortfallet som en del av undersökningsarbetet.

Vid observation kan det vara svårt att avgöra om de beteenden som iakttas är representativa. Mätfel förknippade med dokumentgenomgångar skulle kunna vara bristfälliga anteckningar, att uppgifterna i dokumentet inte är korrekta eller att den som undersöker dokumenten misstolkar det som står.

Slutligen är det viktigt att den som undersöker är medveten om, och i resultatpresentationen tydliggör, hur egen förförståelse och kunskaper kan ha påverkat både förberedelser, förhållningssätt och tolkning av information.



Både i enkät- och intervjusammanhang finns risk för systematiska fel som man behöver vara medveten om och försöka undvika.

Förstudier och pilottest

En förstudie kan både underlätta och motivera genomförandet av en undersökning. Det kan till exempel handla om att ta reda på vad som redan har gjorts på området och vad man då kom fram till, vilka källor som är tillgängliga och vad olika tillvägagångssätt skulle kosta. Ett pilottest innebär att pröva undersökningsmetoden i ett mindre sammanhang. Om den valda metoden är intervjuer eller enkäter är det viktigt att säkerställa att frågorna fungerar och skaffa en uppfattning om hur lång tid de tar att gå igenom, förslagsvis genom att testa dem på någon eller några personer i förväg. Vid observation kan det till exempel vara värt att göra ett studiebesök för att ta reda på scheman, rutiner och annat som påverkar upplägget. Inför en dokumentgenomgång har man glädje av att känna till hur arkivhandlingarna i fråga ser ut eller hur en viss databas är uppbyggd.

Konfidentialitet

Oavsett om frågeställningarna är känsliga eller ej är det, såväl vid enkäter och intervjuer som vid observation, viktigt att informanten eller den som observeras fått veta hur informationen ska användas. Konfidentialitet inom forskning innebär att privata data som identifierar undersökningspersonerna inte kommer att röjas. Om det i en undersökning blir aktuellt att publicera information som potentiellt kan kännas igen av andra, så måste informanterna godkänna att denna information lämnas ut. Ett sätt att värna om intervjupersonernas konfidentialitet kan vara att använda fingerade namn.

Med informerat samtycke menas att man informerar dem som ska delta om undersökningens generella syfte, hur undersökningen är upplagd och vilka risker och fördelar som kan vara förenade med medverkan. Det innebär också att intervjupersonerna deltar frivilligt och har rätt att dra sig ur närhelst de önskar. I praktiken kan emellertid frågan uppstå om vem som ska ge sitt samtycke till medverkan i valet mellan till exempel anställd eller överordnad (Kvale, 1997). Det förekommer även intervjupersoner som inte vill vara anonyma, exempelvis för att de är starkt engagerade i någon fråga och vill stå för sina uttalanden under eget namn.

I postenkäter och webbundersökningar är det vanligt att tilldela informanterna varsin identitetskod för att kunna följa upp vilka som har svarat och vilka som behöver påminnas. Det kan också finnas behov att kunna koppla svar till person medan arbetet pågår.

I personuppgiftslagen (1998:204, PuL) regleras hur personuppgifter får behandlas. Lagen bygger till stor del på samtycke och information till de registrerade. Den är bara tillämplig då registreringen innehåller uppgifter som kan relateras till en enskild person – inte enbart genom namn och personnummer utan det räcker med en kodnyckel mellan ett löpnummer och individen. Om man däremot lägger in uppgifter från undersökningen utan kodnummer, det vill säga så att ingen enskild person kan identifieras, har man inte personuppgifter i lagens mening. Om det inte finns särskilda skäl, såsom att data från flera källor ska

läggas samman eller att återkommande undersökningar med samma personer behöver registreras, rekommenderas att dataregistreringen görs oidentifierbar. För att få föra ett personregister måste informanternas samtycke inhämtas. Enligt PuL ska ett giltigt samtycke vara en viljeyttring som är frivillig, särskild och otvetydig, och given efter tillräcklig information (Ejlertsson, 2005).

Etiska principer

Som alltid när man har med människor att göra finns det hänsyn att ta. Etiska överväganden bör göras innan undersökningen drar igång och alla som ska ha kontakt med informanter eller delta i en observation måste vara väl införstådda med vad som gäller. Detta är särskilt viktigt om frågorna eller sammanhanget är känsligt. I Helsingforsdeklarationen från 1964 anges tre grundläggande principer för medicinsk forskning:

- Att göra det som är gott.
- Att visa respekt för individen.
- Att utöva rättvisa.

Vidare har Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådets etiska kommitté ställt upp följande etiska regler (Dahmström, 2005):

- De berörda ska informeras om alla inslag i undersökningen som kan påverka deras vilja att delta.
- De berörda ska lämna sitt samtycke till medverkan. Inga påtryckningar får förekomma.
- De berörda skall informeras om att de när som helst kan avbryta sin medverkan utan att det får negativa konsekvenser för dem.
- Det får inte finnas något beroendeförhållande mellan forskare och deltagare/uppgiftslämnare.
- Personuppgifterna skall förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem. Vidare ska tystnadsplikt för forskningspersonal gälla.
- Personuppgifter som insamlas för forskning får inte användas av myndighet för åtgärder mot den undersökte.

Utdrag ur personuppgiftslagen, PuL (1998:204) - Forskning och statistik:

19 § Känsliga personuppgifter får behandlas för forskningsändamål om behandlingen godkänts enligt lagen (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor.

Känsliga personuppgifter får behandlas för statistikändamål, om behandlingen är nödvändig på sätt som sägs i 10 § och om samhällsintresset av det statistikprojekt där behandlingen ingår klart väger över den risk för otillbörligt intrång i enskildas personliga integritet som behandlingen kan innebära.

Har behandlingen godkänts av en forskningsetisk kommitté, skall förutsättningarna enligt andra stycket anses uppfyllda. Med forskningsetisk kommitté avses ett sådant särskilt organ för prövning av forskningsetiska frågor som har företrädare för såväl det allmänna som forskningen och som är knutet till ett universitet eller en högskola eller till någon annan instans som i mera betydande omfattning finansierar forskning.

Personuppgifter får lämnas ut för att användas i sådana projekt som avses i andra stycket, om inte något annat följer av regler om sekretess och tystnadsplikt. Lag (2003:466).

Konstruktion av frågor

Konstruktionen av frågeformulär är en konst i sig, och kan dessutom behöva anpassas beroende på målgrupp. Denna checklista kan fungera som vägledning inför enkät- eller intervjuundersökningar:

- Är frågan enkelt och tydligt formulerad?
- Är frågan kort och koncis?
- Styr frågan mot ja-/nej-svar eller egna formuleringar?
- Innehåller frågan i själva verket flera frågor?
- Är frågan ledande?
- Är frågan värdeladdad eller prestigeladdad?
- Är frågan känslig?
- Är frågan hypotetisk?
- Kan alla informanter besvara frågan?
- Är frågornas ordningsföljd logisk?
- Är frågornas ordningsföljd strategisk?

Kvale (1997) ger tips på hur frågor kan ställas i en intervjusituation:

Typ av fråga	Syfte	Exempel
Inledande frågor	Fångar upp spontana och rika beskrivningar där informanten får återge vad han eller hon upplever som viktigt.	"Kan du berätta för mig om...?" "Kan du beskriva en situation där...?"
Uppföljningsfrågor	Uppmuntrar informanten att fortsätta sin beskrivning.	En direkt fråga om vad som just har sagts, en nick eller ett instämmande "mm".
Sonderande frågor	Söker svar utan att ange vilka aspekter som ska uppmärksammas.	"Kan du säga något mer om...?" "Kan du ge en mer detaljerad beskrivning av vad som hände?" "Har du fler exempel på detta?"
Specificerande frågor	Ringar in mer precisa beskrivningar (om informanten uttrycker sig i allmänna ordalag).	"Vad tänkte du då?" "Hur reagerade du på det?" "Har du själv upplevt detta?"
Direkta frågor	Introducerar ämnen och dimensioner efter det att informanten gett sin spontana beskrivning och därmed markerat vad som är viktigt för honom eller henne.	"När du nämner..., tänker du då på... eller...?"
Indirekta frågor	Avser att spegla informantens egen uppfattning genom frågor om andra personers inställning i en viss fråga.	"Hur tror du att andra... ser på...?"
Strukturerande frågor	Markerar att ämnet är uttömt och att det är dags att gå vidare till ett nytt.	"Jag skulle nu vilja ta upp ett annat ämne..."
Tystnad	Uppmanar indirekt till en fortsättning av svaret, ger tid för reflektion. Även ett sätt att undvika känslan av ett korsförhör.	
Tolkande frågor	Klargör svar genom tolkningar eller omformuleringar av vad intervjupersonen sagt.	"Du menar alltså att...?" "Är det så att du upplever att...?" "Kan du se något samband mellan... och ...?"

Enkätfrågor kan innehålla både slutna och öppna svarsalternativ, eller en kombination av båda, till exempel:

Slutna svarsalternativ: Hur många koppar kaffe dricker du per dag? (Markera med ett kryss)

- ☐ Ingen
- ☐ 1-3
- ☐ 4-6
- ☐ 7 eller fler

Kombination av slutna och öppna svarsalternativ: Vilka språk talar du? (Markera med ett eller flera kryss)

- ☐ Engelska
- ☐ Franska
- ☐ Spanska
- ☐ Svenska
- ☐ Tyska
- ☐ Annat: _____

Öppna svarsalternativ: Vilken är din favoritförfattare? _____

Konstruktionen av frågeformulär är en konst i sig, och kan dessutom behöva anpassas beroende på målgrupp.

Bearbetning och analys

Tillsammans med validitet och reliabilitet utgör generaliserbarhet ett slags treenighet inom vetenskapsteorin. Validitet och reliabilitet säger något om hur bra datainsamlingen eller analysen har fungerat, det vill säga om rätt sorts data har samlats in och bearbetats på ett tillförlitligt sätt (se även avsnittet Felkällor och bortfall). Hög validitet och reliabilitet är en förutsättning för att resultaten ska kunna generaliseras till att gälla även andra än de som ingår i undersökningen.

I vardagen generaliserar vi gärna utifrån våra erfarenheter och föregriper skeenden eller skapar förväntningar. Vid en vetenskaplig undersökning bör man ställa sig frågan om resultaten är generaliserbara, det vill säga gäller resultaten för andra individer än de som förekom i undersökningen? För den som vill veta mer om bearbetning och analys finns mycket litteratur i ämnet (se till exempel referenslistan på sidan 29).

Bearbetning av kvalitativa data

Ljudupptagningar från intervjuer underlättar efterarbetet men även om bandet rullar är det klokt att föra stödanteckningar medan intervjun pågår. Dels kan tekniken trassla, dels kan anteckningarna vara en hjälp att under intervjuens gång återkoppla till något som tidigare nämnts. Det är en fördel att kunna ta itu med bearbetningen redan samma dag – och före nästa intervju. Om den möjligheten inte finns bör man åtminstone avsätta en liten stund direkt efteråt för att summera det viktigaste och försäkra sig om att ljudupptagningen fungerat. Efter intervjun kan det också vara en idé att anteckna kringliggande omständigheter som kan ha påverkat informanten, till exempel avbrott, sen ankomst, en brusig miljö eller intervjuarens närvaro.

I vetenskapliga sammanhang är det vanligt med transkribering som innebär att en inspelad intervju nedtecknas ordagrant inklusive markeringar av pauser med mera. En timmes intervju motsvarar grovt räknat ett 20-tal maskinskrivna sidor, som i sin tur kan analyseras med olika tekniker, exempelvis meningskoncentrering eller meningskategorisering (Kvale, 1997).

- Meningskoncentrering innebär att de meningar som intervjupersonen uttalat omformuleras mer koncist, det vill säga långa uttalanden pressas samman så att den väsentliga innebörden framgår av några få ord.
- Meningskategorisering betyder att långa uttalanden i intervjun sorteras tematiskt och markeras med exempelvis +/- eller tal på en skala. Då kan man hitta mönster i hur svaren fördelar sig, vilket i sin tur kan omvandlas till antal eller andelar. På så sätt kan kvalitativa data presenteras i tabell- och diagramform.

Transkribering tar lång tid, så för mindre vetenskapliga ändamål kan det vara tillräckligt att sammanfatta varje intervju på några sidor. Som en kvalitetskontroll kan man då be informanten att läsa sammanfattningen. Därefter kan materialet organiseras tematiskt, efter frågeställningar, målgrupper, tidsförlopp med mera.

Vid fokusgrupper är det lämpligt att transkribera hela samtalet eftersom det ofta innebär att tankar väcks om analysen och att nya analysingångar kan upptäckas (Wibeck, 2000).

Bearbetning av kvantitativa data

Även i ett huvudsakligen kvalitativt intervjumaterial kan det finnas information som kan omvandlas till kvantitativa data, till exempel informanternas könsfördelning, geografiska spridning eller utbildningsnivå, eller hur många som förhöll sig positiva respektive negativa i en given fråga.

En enkel, manuell bearbetning av enkätsvar kan bestå av att informanten (alternativt telefon-/på stan-intervjuaren) först markerar svaren på papper, och att svaren sedan överförs till ett kalkylprogram (till exempel Microsoft Excel). Slutna svarsalternativ kan kodas med siffror, vilket möjliggör användandet av beräknings- och diagramfunktioner. Kodningen kan se ut så här:

	Kodnr: 1	Kodnr: 2
Fråga 1	Ja: ☐	Nej: ☐

Även öppna eller kombinerade svarsalternativ kan kategoriseras och kodas, alternativt bearbetas separat. För mer avancerade bearbetningar finns statistikprogram som SPSS, SAS, Epi Info och Statistica. Om populationen är stor finns dessutom webbaserade lösningar som innebär att informanten får inloggningsuppgifter och markerar sina svar direkt i en dator, vilket underlättar efterarbetet. Motsvarande system brukar finnas för telefonintervjuare på undersökningsföretag. En viss pappershantering kan ändå bli nödvändig i form av utskick av introduktionsbrev och påminnelser per post.

Vid dokumentgenomgångar kan uppgifter om budget, antal chefer, medarbetare eller brukare lämpligen ställas upp för beräkningar och jämförelser. Man kan även tänka sig en kvantifiering baserad på olika identifierade egenskaper: privat eller offentlig verksamhet, användare av system A, B eller C och så vidare.

Att sammanställa och redovisa resultat

Resultat kan presenteras muntligt såväl som skriftligt, för en uppdragsgivare eller andra intressenter. Ett generellt upplägg för en redovisning av en undersökning i rapportform kan se ut så här (Dahmström, 2005):

- Inledning (syfte och målsättning, uppdragsgivare, finansiärer).
- Utgångspunkter för undersökningen (nuvarande kunskapsläge, introduktion till sakområdet).
- Precisering av frågeställningen (konkreta frågor och hypoteser, definition av population och ram, definition av variabler och andra begrepp).
- Metoder (för datainsamling, urval och skattningar).
- Resultat (svar på frågor och hypoteser, tabeller och diagram, analys och kommentarer, slutsatser).
- Diskussion (kvalitetsredovisning/felkällor, reservationer, nya forsknings- och problemområden).
- Sammanfattning, kan ligga först.

Utöver själva texten bör rapporten innehålla en framsida med titel, författare, organisation och årtal, en innehållsförteckning med sidhänvisningar, källförteckning/referenser och eventuella bilagor. Vidare kan man tänka sig ett förord och ett ”abstract” (en mycket kort sammanfattning av rapporten inklusive några noga utvalda nyckelord) som kan användas i bibliografiska sammanställningar och databaser där rapporten kan återfinnas via sökning. Det är viktigt att formulera sig utifrån den avsedda målgruppen, så att innehållet är begripligt och användbart för den som ska läsa. Man kan behöva avväga huruvida detaljuppgifter ska presenteras i löptext, fotnoter eller bilagor. Tabeller och diagram kan göra innehållet mer tillgängligt och bör kommenteras i text.

Svenska kommunförbundet (2003) presenterar ett rapportupplägg för kollegiegranskning:

- Inledning (beskrivning av kollegiegranskning och vald inriktning).
- Presentation av granskningslaget.
- Besöket (verksamheten, tidpunkt, intervjupersoner, genomgångna dokument).
- Beskrivning av frågemallen.
- Identifierade styrkor och brister avseende intresseområdet.
- Intressanta idéer och erfarenheter.
- Förändringsidéer, förslag.
- Lärdomar.
- Sammanfattande kommentar.



Det är viktigt att formulera sig utifrån den avsedda målgruppen, så att innehållet är begripligt och användbart för den som ska läsa.

8 Referenser

Berg, Lars & Bjärås, Gunilla. Utvärdering av hälsofrämjande och förebyggande arbete – en metodbok. Lund: Studentlitteratur. 1996.

Christerson, Rolf & Levihn, Ulf. Studiecirkeln – idéer och metoder. Malmö: Gleerups Utbildning AB. 2000.

Dahlgren, Lars, Emmelin, Maria & Winkvist, Anna. Qualitative methodology for international public health. Umeå: Umeå universitet. Institutionen för folkhälsa och klinisk medicin. 2004.

Dahmström, Karin. Från datainsamling till rapport – att göra en statistisk undersökning. Lund: Studentlitteratur, 4:e upplagan. 2005.

Ejlertsson, Göran. Enkäten i praktiken. En handbok i enkätmetodik. Lund: Studentlitteratur, 2:a upplagan. 2005.

Kitzinger, Jenny & Barbour Rosaline.S. Developing focus group research: Politics, theory, and practice. London: SAGE Publications. 1999.

Kvale, Steinar. Den kvalitativa forskningsintervjun. Lund: Studentlitteratur. 1997.

Lindgren, Lena. Utvärderingsmonstret. Kvalitets- och resultatmätning i den offentliga sektorn. Lund: Studentlitteratur. 2008.

Nordberg, Kjell. Projektplanering. Borås: Studieförbundet. 1996.

Patel, Runa & Davidson, Bo. Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning. Lund: Studentlitteratur, 3:e upplagan. 2003.

Socialstyrelsen. God kvalitet i socialtjänsten. Om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS. Stockholm: Socialstyrelsen. 2008.

Socialstyrelsen. Metoder och verktyg för kvalitet. En redovisning av kvalitetsarbete inom IFO. Stockholm: Socialstyrelsen. 2000.

Svenska kommunförbundet. Kollegiegranskning av kvalitetsarbete. Metoder och erfarenheter i kvalitetsarbetet. Stockholm: Svenska kommunförbundet. Rapport nr 9. 2003.

Westlund, Peter. Lära av varandra. Kollegiegranskning, kvalitetskarter, fokusgrupper. Fokusrapport 1999:7. Kalmar: Fokus Kalmar län. 1999.

Wibeck, Victoria. Fokusgrupper. Lund: Studentlitteratur. 2000.

