

## Kapitel 6

# Enkäter

---

Enkäter som respondenterna fyller i eller besvarar på egen hand är tillsammans med strukturerade intervjuer de huvudsakliga instrument som finns för att samla in data med hjälp av en surveydesign. Den vanligaste formen av enkät är förmodligen den som man skickar per post till respondenterna. I detta kapitel behandlas följande:

- För- och nackdelar med enkäter i jämförelse med strukturerade intervjuer.
- Hur man kan hantera eventuella problem med det bortfall som ofta blir fallet vid enkäter som skickas ut med post.
- Hur man bör utforma en enkät så att den blir lättare att besvara för respondenterna och mindre känslig för skevheter och felaktigheter.
- Hur man använder dagbok som en form av enkät.

## Inledning

I viss bemärkelse handlade även föregående kapitel om enkäter. En strukturerad intervju är i många, kanske de flesta, avseenden en sorts enkät som administreras av en intervjuare. Det finns dock en tendens (som nästan blivit en konvention) att reservera termen "enkät" för de situationer där respondenterna på egen hand besvarar ett batteri av vanligtvis slutna frågor. Enkäter som respondenterna fyller i själva kan anta flera olika former. Den vanligaste formen är förmodligen en enkät som skickas ut per brev (postenkät). När respektive respondent fyllt i enkäten, ombeds han eller hon att också skicka tillbaka den med posten. Ibland ber man respondenterna att lämna enkäten på en viss plats, till exempel i en brevlåda på en skola, eller skicka den via internposten på ett företag. Enkäterna kan också delas ut av forskaren till en klass elever och denne samlar in dem då de är ifyllda. Närhelst jag använder uttrycket

"enkät" i det följande avser jag över lag sådana som respondenterna på ena eller andra sättet fyller i på egen hand.

## Enkät jämfört med strukturerad intervju som metodiskt verktyg

Enkäter och strukturerade intervjuer är i flera avseenden likartade som forskningsinstrument inom samhällsforskningen. Den uppenbara skillnaden mellan dem är att det för enkätens del oftast inte finns någon intervjuare närvarande som ställer frågorna, utan respondenterna måste själva läsa och besvara frågorna. Förutom denna närmast självklara men viktiga skillnad är metoderna anmärkningsvärt lika. Men i och med att det inte finns någon intervjuare som formulerar frågorna vid en enkät, måste instrumentet vara speciellt lätt

att förstå och framför allt vara lätt att besvara. Respondenterna kan ju inte utbildas på det sätt som man gör med intervjuarna, och de "känner" inte instrumentet på samma sätt som forskarna. Därför tenderar enkäter i jämförelse med strukturerade intervjuer att

- ha färre öppna frågor, eftersom det brukar vara lättare att besvara slutna frågor,
- ha en utformning som är lätt att förstå och följa för att man ska kunna minimera risken för att respondenten inte lyckas följa filterfrågor eller glömmer bort att besvara en fråga,
- vara kortare för att man ska kunna minska risken för "enkättrötthet", eftersom det är lättare för en respondent som tröttnar på enkätfrågorna att kasta hela enkäten i papperskorgen än vad det är för en respondent som utfrågas av en intervjuare att avbryta intervjun.

## Fördelar med enkäter jämfört med strukturerade intervjuer

### *Enkäter är billigare att administrera*

Intervjuer kan visa sig bli en dyr historia. Just det att enkättekniken är billig ger den en stor fördel, framför allt om man har ett urval personer som är spridda i geografisk bemärkelse. I det fallet blir en enkät betydligt billigare, med tanke på den tid och de kostnader som blir aktuella om det skulle handla om intervjuer. Denna fördel är förstas mindre uttalad då intervjuerna görs på telefon (telefonkostnaderna är låga i jämförelse med de kostnader och den tid resor medför). Men även i jämförelse med telefonintervjuer kan enkäten uppvisa vissa kostnadsfördelar.

### *Enkäter är snabbare att administrera*

Enkäter som respondenterna själva fyller i kan skickas ut per brev eller distribueras på annat sätt i stort antal och på en och samma gång. Man kan skicka ut tusen enkäter (med post) vid ett enda tillfälle, vilket ska ställas mot den tid det tar för även en stor grupp intervjuare att fråga ut tusen personer. Det är dock viktigt att tänka på att enkäterna inte kommer tillbaka lika direkt, utan det kan ta flera veckor innan de skickas tillbaka. Man brukar praktiskt taget alltid också få skicka ut påminnelsebrev till dem som inte returnerar enkäterna (jag återkommer längre fram till detta).

### *Enkäter medför ingen intervjuareffekt*

Jag påstod i kapitel 5 att det finns flera undersökningar som visar att faktorer som rör intervjuaren (och respondenten) kan påverka de svar som människor lämnar på frågorna. Även om resultaten från sådana undersökningar inte är helt entydiga när det gäller vilka konsekvenserna av detta blir, har man hävdad att faktorer som intervjuarnas etnicitet, kön och sociala bakgrund kan medverka till en skevhet i de svar som respondenterna lämnar. Eftersom det inte finns någon intervjuare närvarande då en respondent fyller i en enkät, elimineras uppenbart denna intervjuareffekt.

Vi måste dock ta denna fördel med en nypa salt, eftersom olika studier om intervjuareffekten under årens lopp inte visat på några konsekventa mönster när det gäller vilka egenskaper hos intervjuaren det är som skapar skevheter i respondenternas svar. Det som förmodligen är viktigare, då en intervjuare är närvarande, är den benägenhet människor har att försöka ge en positiv bild av sig själva (den skevhet som kallas för social önskvärdhet). De studier som Sudman & Bradburn (1982) utfört tyder på att enkäter fungerar bättre än direkta intervjuer i de fall då en viss fråga rymmer en risk för den typen av skevheter. Respondenterna har

också en viss tendens att inte beskriva sådant som kan väcka en viss ängslan eller som de drar sig för att berätta om. Den forskning som Tourangeau & Smith (1996) tar upp visar tydligt att respondenter tenderar att rapportera en högre grad av missbruk, fler sexualpartners och ett större antal aborter i enkäter än i strukturerade intervjuer.

#### *Enkäter kan lättare anpassas efter respondenternas behov*

Enkäter passar respondenternas behov bättre, eftersom de kan besvaras då respondenterna har tid och möjlighet att göra så.

### Nackdelar med enkäter jämfört med strukturerade intervjuer

#### *Man kan inte hjälpa respondenten*

När respondenterna ska besvara en enkät finns det ingen närvarande som kan hjälpa dem eller som kan svara på deras funderingar. Det är alltid viktigt att säkerställa att de frågor som ställs är klara och tydliga men när det gäller enkäter är detta krav speciellt viktigt, eftersom det inte finns någon intervjuare närvarande som kan hjälpa respondenterna om det är någon fråga som de inte förstår och därmed inte kan besvara. Man måste också bemöda sig om att enkäten är lätt att besvara, annars kan det hända att en del frågor av misslag blir överhoppade.

#### *Uppföljnings- och sonderingsfrågor är uteslutna*

Man kan vid en enkät inte heller ställa uppföljningsfrågor för att få respondenten att fördjupa sina svar. Sonderingsfrågor kan vara av stor vikt vid öppna frågor, och intervjuare tränar sig ofta i att ställa sådana frågor för att få mer information från respondenterna. Detta

gäller dock i huvudsak öppna frågor, som förhållandevis sällan används i enkäter.

#### *Man kan inte ställa alltför många frågor som upplevs som oviktiga av respondenterna*

Respondenter tröttnar fortare på frågorna i en enkät än i en intervju, framför allt om frågorna inte engagerar dem och kanske gör dem uttråkade. På grund av risken att enkäten hamnar i papperskorgen, är det viktigt att man tänker på att inte ta med för många sådana frågor. Det betyder emellertid också att om en frågeställning verkligen är viktig för respondenterna, så minskar bortfallet (Altschuld & Lower, 1984). Är frågeställningen engagerande, är enkät således ett bra val för en forskare – framför allt med tanke på de låga kostnaderna.

#### *Alla frågor passar inte i en enkät*

Förutom problemet att man ställer för många frågor som kan upplevas som oviktiga av respondenterna, är det också viktigt att man inte ställer för många öppna frågor (eftersom respondenterna sällan vill skriva för mycket i sina svar). Frågor med en komplicerad struktur (till exempel filterfrågor) bör i så stor utsträckning som möjligt undvikas, eftersom respondenterna ofta tycker det är svårt att förstå den strukturen.

#### *Respondenterna kan se hela enkäten*

Respondenterna kan läsa igenom hela enkäten innan de besvarar frågorna. Om så blir fallet är egentligen ingen av frågorna oberoende av varandra och därmed kan man inte vara säker på att frågorna besvarats i den ordning som man tänkt sig. Man får då en effekt som har med frågornas ordningsföljd att göra (se kapitel 5).

#### *Man vet inte vem som besvarar enkätfrågorna*

Med postenkäter kan man aldrig vara säker på att det är rätt person som svarat på frågorna. Även om enkäten

bar). En snygg layout ger ett professionellt intryck, vilket ökar tillförlitligheten.

- Precis som vid strukturerade intervjuer (se kapitel 5) ska man börja med frågor som kan tänkas vara av intresse för respondenterna, vilket är av speciell betydelse då man kan misstänka att frågeställningarna inte intresserar alla respondenter.
- Man är inte helt överens om huruvida ett personligt hållet introduktionsbrev ökar svarsprocenten (till exempel genom att detta brev adresseras till respondenten, det vill säga att man skriver ut hans eller hennes namn på det (Baumgartner & Heberlein, 1984). Dillman är en av dem som utifrån sitt TDM-synsätt förespråkar att man ska försöka utforma enkäten på sådant sätt att respondenterna upplever att den är riktad till dem personligen och att man som forskare undertecknar introduktionsbrevet med sitt namn.
- Jag tillhör dem som menar att en enkät bör inrymma så få öppna frågor som möjligt, eftersom människor ofta drar sig för att börja besvara en enkät, där de måste skriva många kommentarer. De flesta brukar också rekommendera så få öppna frågor som möjligt.
- Att erbjuda pengar, lotter eller biobiljetter som ersättning för att man besvarar (och skickar in) en enkät brukar alltid öka svarsprocenten. Sådana incitament är mer effektiva om de bifogas enkäten än om man bara lovar att skicka dem till de individer som besvarar enkäten. Det är faktiskt inte vanligt att respondenter cyniskt behåller ersättningen utan att besvara enkäten! Undersökningar visar också att även en liten summa pengar får positiva effekter för svarsprocenten och att mer pengar inte minskar bortfallet i motsvarande grad.

## Utformning av enkäten

### Enkäten ska inte vara för "tät"

På grund av det välkända problemet med ett stort bortfall (framför allt när det gäller postenkäter) brukar man ofta rekommendera att enkäten ser så kort eller så tunn ut som möjligt för att inte respondenterna ska avskräckas från att besvara den. Men detta kan ofta motverka sitt syfte. Bland annat Dillman (1983) menar att en attraktiv och professionellt utformad layout ökar svarsprocenten, medan den taktik som går ut på att man minskar marginaler, typsnittsstorlek och radavstånd för att få enkäten att se mindre omfattande ut gör att den ser "tät" och överfull ut. Därmed brukar det upplevas arbetsamt att besvara den, hur tunn den än är. Om frågorna kommer alltför tätt på en sida finns det också en risk för att de kan bli överhoppade av misstag.

Detta innebär förstås inte att man ska slösa på utrymme och låta det finnas för mycket "luft" mellan frågorna och svarsalternativen – det gör inte att enkäten med nödvändighet blir mer attraktiv (dessutom blir det fler sidor i enkäten). Som så ofta i samhällsvetenskaplig forskning gäller det att hitta en gyllene medelväg och undvika extremerna.

### Tydlig presentation

Något mycket viktigare än att få enkäten att se mindre omfattande ut är layouten, som ska göra enkäten lockande och lätt att besvara. Dillmans rekommendation om att skilja mellan slutna respektive öppna frågor i enkäten är ett exempel, och ett annat är att man kan variera typsnitt, storlek och stil (fet, kursiv och så vidare) – *under förutsättning att man är konsekvent*. Det betyder att man ska se till att man har en stilform för generella anvisningar, en för rubriker, en för själva frågorna och en för speciella instruktioner (till exempel

”Fortsätt till fråga 7”). Att växla mellan stilsorter, så att en viss stil ibland används för generella anvisningar och ibland för frågor, kan bli mycket förvirrande för respondenterna.

## Vertikala eller horisontella svarsalternativ på slutna frågor?

Med tanke på att merparten av frågorna i en enkät är slutna, handlar en aspekt av enkäten om hur svarsalternativen ska ordnas – horisontellt eller vertikalt? Ofta är det svarsalternativens utseende som avgör att de ordnas vertikalt, vilket många författare också rekommenderar, eftersom respondenterna kan bli förvirrade av att man använder båda formerna om varandra (Sudman & Bradburn, 1982). Vi kan ta följande exempel:

**Hur tycker Du att statsministern har skött sig sedan han tillträdde?** (Sätt ett kryss för det alternativ som stämmer bäst överens med Din uppfattning.)

Mycket \_\_\_ Bra \_\_\_ Varken \_\_\_ Dåligt \_\_\_ Mycket \_\_\_  
bra bra eller dåligt

Det finns en risk för att en respondent av misstag kan sätta krysset på fel ställe – framför allt om enkäten fylls i snabbt – och anger ”Mycket bra” i stället för som avsett ”Bra”. Ett vertikalt format gör också att svarsalternativen tydligare åtskiljs från själva frågan. I viss mån kan man komma undan dessa problem genom att utnyttja utrymme och stilsort på ett omdömesgillt sätt, men synpunkterna är trots allt viktiga.

Ett ytterligare skäl till varför en vertikal uppställning av svarsalternativen fungerar bättre än en horisontell är att de med all sannolikhet blir lättare att koda, framför allt om enkäten är förberedd för kodning och det finns exempelvis siffror vid de olika alternativen. Enkäter utformas ofta på det viset att det till höger om frågan

finns två kolumner – en för respektive alternativ och en för kodningen. Det gör att man, när man går igenom de tillbakaskickade eller inhämtade enkäterna, kan ringa in vilka alternativ respondenterna har valt och låta en dator och skanner sköta resten.

Valet står således mellan de två förslag till utformning som temaruta 6.2 (A och B) visar. I det andra fallet (B) är det inte bara tydligare var någonstans man ska sätta sitt kryss utan kodningen blir också enklare.

Om det finns ett helt batteri med frågor med likartade svarsalternativ tar en vertikal utformning alldeles för stort utrymme. Ett sätt att hantera detta på är att använda någon form av förkortning (med förklaring). Temaruta 6.3 visar ett exempel på det. De fyra påståendena (23–26) har hämtats från en enkät med Likertskala som mäter arbetstillfredsställelse (Brayfield & Rothe, 1951).

### Hur man kan upptäcka skeva svarstendenser (“response sets”) i en Likertskala

En fördel med att använda slutna frågor är att de kan förberedas för kodning, vilket gör att informationen tämligen lätt kan datoriseras (se kapitel 7 för en utförligare beskrivning av detta). Man måste dock ägna viss tankemöda åt hur man ska koda eller kvantifiera sådana påståenden som dem i temaruta 6.3. Vi kan till exempel koda item nummer 23 på följande sätt:

Håller helt och hållet med	= 5
Håller delvis med	= 4
Vet inte/har ingen åsikt	= 3
Tar delvis avstånd	= 2
Tar helt och hållet avstånd	= 1

En hög poäng på svaret (5 eller 4) indikerar en hög arbetstillfredsställelse och en låg poäng (1 eller 2) en låg grad av tillfredsställelse; samma förhållande gäller för

## 6.2 Sluten fråga som utformats på två olika sätt

### A. Horisontell utformning

Hur tycker Du att statsministern har skött sig sedan han tillträdde?

(Sätt ett kryss för det alternativ som stämmer bäst överens med Din uppfattning.)

Mycket ___	Bra ___	Varken ___	Dåligt ___	Mycket ___	
bra		bra eller	dåligt	dåligt	27 5 4 3 2 1
		dåligt			

### B. Vertikal utformning

Hur tycker Du att statsministern har skött sig sedan han tillträdde?

(Sätt ett kryss för det alternativ som stämmer bäst överens med Din uppfattning.)

Mycket bra ___	5
Bra ___	4
Varken bra eller dåligt ___	3
Dåligt ___	2
Mycket dåligt ___	1

## 6.3 Svartalernativ utifrån en Likertskala

Här följer ett antal påståenden. Du ska markera din åsikt genom att ringa in det alternativ som stämmer bäst överens med Din uppfattning.

A = Håller helt och hållet med

B = Håller delvis med

C = Vet inte/har ingen åsikt

D = Tar delvis avstånd

E = Tar helt och hållet avstånd

23 Jag betraktar mitt arbete närmast som en hobby.

A      B      C      D      E

24 Mitt arbete är oftast så intressant att jag sällan har tråkigt.

A      B      C      D      E

25 Det verkar som om mina vänner är mer intresserade av sina arbetsuppgifter än vad jag är.

A      B      C      D      E

26 Jag får ut mer av mitt arbete än av mina fritidsaktiviteter.

A      B      C      D      E

item 24. Men när vi kommer till item 25 blir bilden annorlunda – där handlar överensstämmelsen om *bristande* arbetstillfredsställelse, och vi måste ändra kodningen av svarsalternativen till följande:

Håller helt och hållet med	= 1
Håller delvis med	= 2
Vet inte/har ingen åsikt	= 3
Tar delvis avstånd	= 4
Tar helt och hållet avstånd	= 5

Syftet med att ta med sådana frågor eller påståenden är att man ska kunna hitta de individer som svarar på ett ogenomtänkt sätt eller på ett sätt som tyder på att social önskvärdhet ger sig till känna (se kapitel 5). Om någon håller med om alla 18 påståendena i formuläret (där detta ibland innebär hög arbetstillfredsställelse och ibland låg sådan) är det sannolikt att respondenten i fråga påverkats av en skev svarstendens och att svaren sannolikt inte ger någon hållbar bedömning av arbetstillfredsställelsen.

### Tydliga instruktioner om hur svarandet ska gå till

Man ska alltid vara klar och tydlig när det gäller hur man vill att respondenterna ska ange sina svar på slutna frågor. Ska de sätta ett kryss, stryka under eller ringa in ett alternativ eller stryka över de alternativ som inte stämmer in? I många fall kan det vara bra att låta respondenterna markera fler än ett svarsalternativ. Om så inte är fallet ska detta tydligt anges, till exempel på följande sätt:

*Välj bara ett svarsalternativ (det som stämmer bäst med Din egen uppfattning) genom att sätta ett kryss i lämplig ruta.*

Om man inte klargör detta och några respondenter markerar flera svarsalternativ måste man bortse från dessa, vilket gör att man förlorar information. Om man vill att respondenterna ska markera samtliga alternativ som stämmer överens med deras uppfattning, ska förstås också detta markeras:

*Markera alla de svarsalternativ som stämmer överens med Din uppfattning genom att sätta ett kryss i motsvarande rutor.*

Ibland utelämnas sådana viktiga instruktioner, vilket gör att respondenterna antingen blir osäkra på hur de ska svara eller svarar "fel".

### Håll samman fråga och svarsalternativ

Detta är en enkel och närmast självklar regel, men man bryter ofta mot den och låter en fråga komma längst ner på en sida och svarsalternativen högst upp på nästa sida. Detta gör att man riskerar att respondenterna glömmar bort att besvara frågan eller sätter sitt kryss på "fel" ställe – ett problem som ofta är aktuellt, då flera frågor har samma svarsalternativ (som vid en Likertskala).

### Dagbok som en form av enkät

Om man som forskare är speciellt intresserad av förhållandevis exakta mått på olika slags beteenden ska man allvarligt överväga att använda sig av en dagboksteknik, en metod som dock ganska sällan kommer till användning. Tyvärr har termen "dagbok" flera olika innebörder när det gäller samhällsvetenskapliga undersökningar (se temaruta 6.4).

Det är den första av dessa tre betydelser – den som H. Elliott (1997) kallar för *forskarstyrd dagbok* – som står i fokus i detta sammanhang, framför allt när det gäller dess användning i kvantitativa undersökningar. När man använder dagboksmetoden på detta sätt, kan