



RIGGA FÖR

UTVÄRDERING AV INSATSER
I DEN EGNA VERKSAMHETEN

Nestor FoU-center ägs av kommunerna Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nacka, Nykvarn, Nynäshamn, Salem, Södertälje, Tyresö, Värmdö, och Region Stockholm. Vi vill genom praktiska forskning och utveckling bidra till en god kvalitet inom vården och omsorgen om äldre människor.

Nestor FoU-center

Hemsida: www.nestorfou.se

tel: 08-777 99 16

e-post: adm@nestorfou.se

Texten kan laddas ner på www.nestorfou.se

Nestor FoU-center 2024

Författare: Eva M. Karlsson

Titel: Rigga för utvärdering i den egna verksamheten

ISBN: 978-91-85347-50-6

ISSN: 1652-4608

Nestor FoU-centers skriftserie nr. 6/2024

© Nestor FoU-center

Citera oss gärna, men ange källan.

Den text du har framför dig...

... är tänkt att vara ett stöd för er som planerar att genomföra utvärderingar av insatser inom den verksamhet ni befinner er i. Texten bygger på en seminarierie om utvärdering som Nestor genomfört i två omgångar, riktad till enheter för förebyggande verksamhet i Huddinge, Haninge och Södertälje kommuner. Deltog gjorde chefer och medarbetare vid enheterna samt utvecklingsledare eller motsvarande med ett mer övergripande uppdrag. Den första omgången av seminarierien leddes av projektledare vid Nestor FoU-center: Emanuel Åhlfeldt och Helén Lieberman-Ram, och vid den andra omgången ersattes Emanuel av Eva Karlsson.

Syftet med seminarierien var att bidra med redskap till deltagarna så att de själva på ett bra sätt skulle kunna utvärdera olika insatser som genomförs inom verksamheterna. Denna text utgår från det material som sattes samman till seminarierien, samt de frågor och diskussioner som uppstod under serien.



Texten riktar sig till dig som på det ena eller andra sättet kommer i kontakt med utvärderingar eller vill lära dig mer om hur de kan användas och vara bra för. Det kan vara du som i din roll som utvecklingsledare, chef eller motsvarande har i uppdrag att genomföra utvärderingar av olika slag. Det kan också vara du som medarbetare där dina specifika kunskaper om verksamheten behövs i riggandet av utvärderingen.

Kort och gott handlar det om att ge alla som berörs av en utvärdering en ökad förståelse för och kunskap om vad en utvärdering kan innebära!

Ett stort tack till alla er som deltog i nämnda seminarierie, och som genom er kunskap och ert engagemang bidragit till denna texts tillkomst!

Innehåll

Några ord om utvärdering	5
Inriktningen på utvärderingen	9
Insamling av data	15
Upplägg och jämförelser	20
Enkäter	25
Intervjuer	34
Etik	42
Organisera för utvärdering	43
Läs mer om utvärdering	45

Några ord om utvärdering

Uppföljning eller utvärdering

Som framkommer i titeln så kommer denna text handla om utvärdering, men inledningsvis kommer här också några ord om ett annat begrepp som ofta kopplas samman med utvärdering, nämligen uppföljning. Ofta nämns begreppen tillsammans, om man säger det ena så säger man också det andra, till exempel ”Vi måste bli bättre på uppföljning och utvärdering”. Ibland omtalas begreppen som synonyma och ibland som två skilda fenomen. Så hur kan man egentligen tänka kring det här med uppföljning och utvärdering?

Uppföljning

Om vi börjar med uppföljning så kan det i sin enklaste form handla om att granska att man gör det man har sagt att man ska göra. ”Vi beslutade att vi skulle genomföra fem musikkvällar denna termin. Hur många musikkvällar har vi genomfört? Fem! Då har vi gjort det vi skulle”. Men det kan också handla om att samla in data och göra statistik om en aktivitet, till exempel hur många som tagit del av en insats.

I en mer kvalificerad uppföljning kan det även ingå att följa en process från ax till limpa, det vill säga hela vägen från en inledande fas av en insats som kan inkludera planering, resursfördelning, informationsaktiviteter med mera fram till utförarledets genomförande av aktiviteten. Syftet är då att hitta och åtgärda eventuella hinder och bromsklossar som kan finnas på vägen eller lära sig av det som underlättat arbetet.

Sammanfattningsvis går det att säga att en uppföljning beskriver och följer en utveckling eller insats i ett granskande syfte.

Utvärdering

Med en utvärdering är syftet att förstå, bedöma och värdera en utveckling eller insats. Här är det inte enbart intressant att någonting gjorts, utan också att synliggöra effekterna av det som gjorts samt att bedöma värdet av dessa effekter.

Utvärdering inom offentlig verksamhet handlar om att bedöma och ge en ökad förståelse och kunskap om den utvärderade insatsens organisering, genomförande och resultat samt bidra till välgrundade beslut utifrån olika intressenters perspektiv. Det innebär att såväl beslutsfattare, utförare som brukare kan ha intresse av, eller påverkas av utvärderingens genomförande och resultat, fast på olika sätt.

En utvärdering kan inriktas både mot de effekter som uppnås samt den process som leder fram till effekterna. Även om föresatsen med en insats är god så är det inte säkert att effekterna blir de förväntade. Ett antagande i en utvärdering är att goda avsikter inte är tillräckligt, det är resultaten som räknas.

Kort om utvärdering

- Att utvärdera är att göra en noggrann bedömning i efterhand.
- En utvärdering tittar bakåt för att ge vägledning framåt.
- En utvärdering vill ta reda på om en insats gör någon skillnad – det vill säga vilken effekt den ger – och också värdera denna skillnad.
- En utvärdering kan fokusera resultat och effekter och/eller processen som leder fram till effekterna.
- En utvärdering utgår ifrån att goda avsikter inte är tillräckligt, istället är det resultaten som räknas.

Ändamål med utvärdering

All utvärdering handlar i grunden om lärande. Att undersöka något för att få fram kunskaper som kan komma till nytta i nuvarande eller framtida arbeten, eller som kan klargöra olika samband.

Även om all utvärdering handlar om lärande så behöver ni vara mer konkreta än så när ni planerar er utvärdering. Det finns flera saker att begrunda, inte minst frågor som handlar om själva utgångspunkten för just den utvärdering ni ska genomföra: vad är syftet med utvärderingen, vem är intresserad av resultaten från den, och vad är resultaten tänkta att användas till?

Ju tydligare ni är med varför ni genomför utvärderingen, desto större är chansen att resultaten från den används och kommer till nytta.

Verksamhetens perspektiv

Utifrån verksamhetens perspektiv kan det handla om att ni vill ta reda på vad som fungerar bra eller mindre bra med en insats. När ni rätt personer med insatsen? Läger ni lagom med resurser på insatsen? Vilka effekter har insatsen för de som deltar? Motsvarar insatsen de önskemål och behov som deltagarna har?

Resultaten kan användas till att synliggöra om det behövs någon förändring av insatsens utformning och om det är värt att satsa framåt med den (till exempel starta en ny omgång av en gruppaktivitet) Här är det av vikt att se över hela processen för insatsen för att förstå varför en eventuell förändring kan behövas.

Frågor att fundera över

- Vad är syftet med er utvärdering
- Vem är intresserad av resultaten från den
- Vad är resultaten tänkta att användas till



Beslutfattarens perspektiv

Från beslutfattarens perspektiv kan det handla om att få kunskap om ifall budgeten används på ett kostnadseffektivt sätt. Resultaten från utvärderingen kan då fungera som underlag för beslut om insatsens fortsättning och spridning.

Otydliga syften

Tyvärr är det inte sällan som utvärderingar genomförs utan något tydligt syfte om vad de är tänkta att bidra till. Utvärderingen genomförs utifrån en logik om att utvärdera är bra och något som bör göras, men utan någon vidare tanke om hur resultaten ska tas tillvara. Det kan i vissa fall finnas ett större intresse av att visa upp att en utvärdering genomförts än att ta tillvara på resultaten från den. Ibland kan det finnas krav på att en utvärdering genomförs kopplat till ekonomiska bidrag för en insats genomförande. Då finns en risk att fokuset hamnar mer på att utvärderingen genomförs än hur den utförs och vad den ger för resultat.

Ju otydligare ni är med varför ni genomför utvärderingen, desto större är risken att resultaten från den blir ståendes i en hylla och samlar damm till ingen nytta. Ett inte helt ovanligt fenomen som ibland går under beteckningen ”hyllvärmare”.

Kännetecknen för hyllvärmare

- Sammanställningen av resultaten från utvärderingen blir stående i en hylla och samlar damm (eller tar upp plats på servern)
- Läses av ingen eller endast ett fåtal personer
- Används inte eller kommer till nytta i ytterst liten omfattning

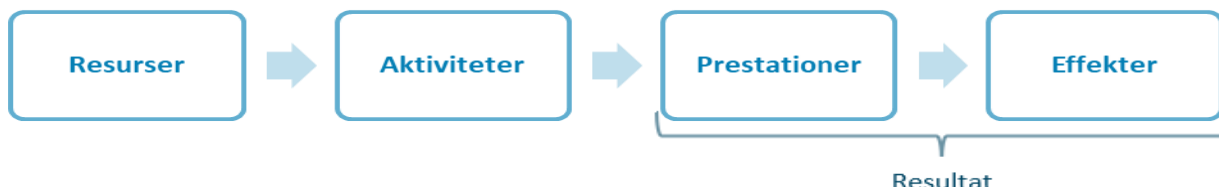


Inriktningen på utvärderingen

Tydliggörande av insatsen

När ni ska utvärdera en insats så behöver ni vara klara över vad i insatsen det är som ni är intresserade av att veta mer om. Är det vilka effekter insatsen gett, eller handlar det om att utvärdera upplägget eller processen för insatsen? Ett hjälpmedel i sammanhanget kan vara en programlogik.

En programlogik kan beskrivas som en modell över hur en insats är tänkt att vara och hur dess olika beståndsdelar hänger ihop. Programlogiken beskriver kort och gott det tänkta sambandet mellan resurser, aktiviteter, prestationer och effekter.



De olika stegen inrymmer sedan olika uppgifter beroende av vilken insats modellen ska illustrera. Generellt kan det sammanfattas på detta sätt:

Resurser – De medel ni har att röra er med i insatsen i form av exempelvis ekonomi, tid, lokaler med mera.

Aktiviteter – Planering, förberedelser, utveckling, implementering av insatsen.

Prestationer – De konkreta tjänster/produkter som når målgruppen.

Effekt – Den/de förändringar som följer av insatsen. Kan delas in i kort-, medel- och långsiktiga effekter.

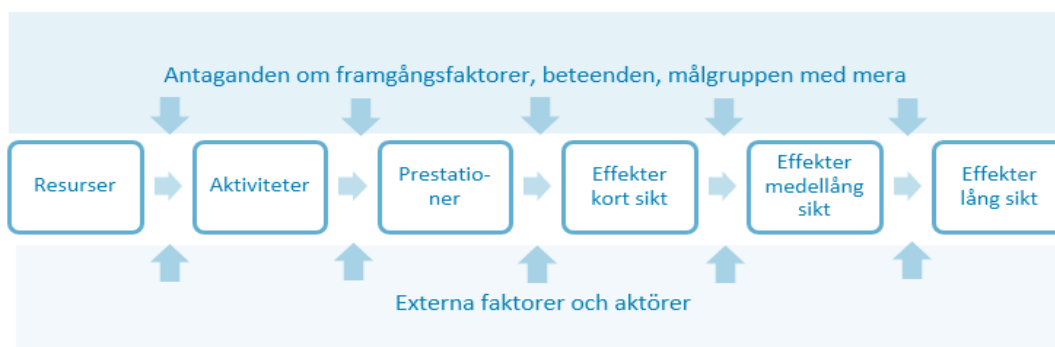
Resultat – Till resultatet räknas både prestationer och effekter.

Programlogik som stöd

Den programlogik ni sätter samman bör avspegla vilka effekter som ni hoppas ska åstadkommas med er insats samt hur ni ska uppnå dessa effekter. I er utvärdering kan programlogiken användas för att identifiera kritiska punkter och förtydliga vad som är relevant att undersöka närmare. Men för att göra det behöver ni också titta lite närmare på de antaganden ni gjort mellan de olika stegen i er programlogik. Det kan vara antaganden om vad som är framgångsfaktorer; målgruppens behov och önsknningar; människors beteenden med mera.

Vilka antaganden ligger till grund för er tro att en viss prestation – exempelvis en bokcirkel – ska leda till den effekt ni tänkt er? Och hur hänger effekterna på kort sikt ihop med effekter på medel- och lång sikt?

Utöver dessa antaganden kan det också finnas faktorer i omgivningen, positiva eller negativa, som ni inte kan påverka men som inverkar på de effekter ni vill uppnå med er insats. Detta leder till frågan om hur ni vet att det just är er insats som åstadkommit de effekter ni eftersträvat.



Till hjälp för att få ihop er programlogik har ni projektplaner, mötesanteckningar, målformuleringar med mera. Men även att prata med dem som kommit med idén till insatsen och varit med och utvecklat den kan ge betydelsefull information. När ni sedan har er programlogik klar kan det vara lättare att identifiera vad i er insats ni behöver utvärdera.

För att tydliggöra hur det hela kan gå till så följer på nästa sida ett exempel om en bokcirkel med syfte att motverka social isolering och psykisk ohälsa.

Exempel: Programlogik för bokcirkel

Ni är medvetna om att i ert upptagningsområde finns äldre personer som har få eller inga sociala kontakter. Även om det för vissa kan vara självvalt så upplever majoriteten av dessa personer ensamheten som något ofrivilligt, vilket i förlängningen kan leda till psykisk ohälsa. För att bryta detta mönster bjuder ni in till en bokcirkel öppen för alla över 65 år.

Syftet med bokcirkeln är att motverka ofrivillig ensamhet och minska risken för psykisk ohälsa. Målgruppen är personer över 65 år som upplever ensamhet.



Resurser och aktiviteter

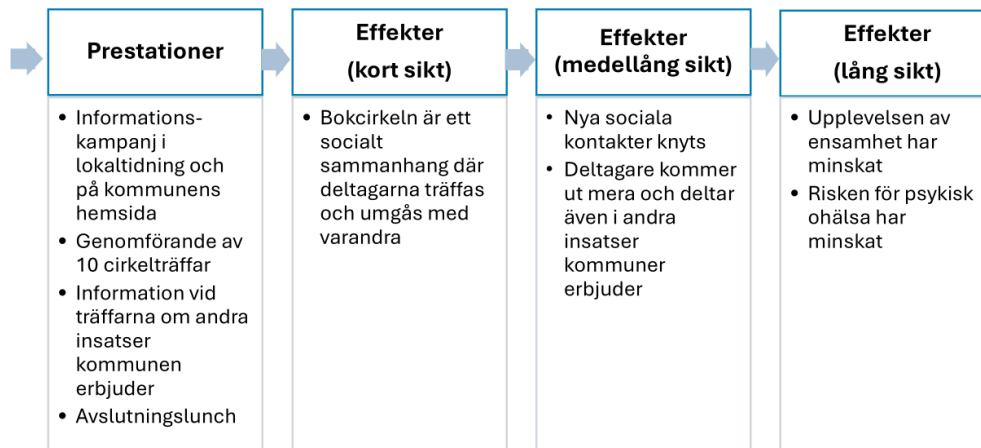
Ni har koll på de två första stegen i programlogiken: resurser och aktiviteter. Resurserna är i form av tid för personal att delta i bokcirkeln, pengar till bokinköp, fika och avslutningslunch samt en lokal att träffas i. Ni har beslutat vem eller vilka som ska hålla i bokcirkeln; lagt upp en plan för genomförandet; tagit fram några förslag på böcker att läsa samt skrivit en text med information om bokcirkeln.

Er programlogik för de två första stegen ser ut på följande sätt:



Resultat: prestationer och effekter

De resterande stegen – prestationer och effekter – handlar om vad ni konkret gör och vilka effekter ni förväntar er att detta ska ge. En programlogik för dessa steg skulle kunna se ut på följande sätt.



I kedjan finns flera antaganden som behöver ske för att den ska hänga ihop.

Antaganden för kortsiktiga effekter

- Informationen når dem ni vill nå.
- Personer som upplever ensamhet kommer till träffarna.

Antaganden för medellånga effekter

- Gruppdynamiken fungerar och deltagarna har ett utbyte av varandra.
- Andra aktiviteter som erbjuds intresserar deltagarna.
- Kontakter som knyts kvarstår även utanför bokcirkeln.

Antaganden för långsiktiga effekter

- Nya vanor etableras. Deltagarna deltar i fler aktiviteter, kommer ut mera, träffar fler människor.
- Sociala kontakter motverkar upplevelsen av ensamhet och minskar risken för psykisk ohälsa.

Externa faktorer kan också påverka hur kedjan hänger ihop:

- Målgruppen är svår att nå.
- Geografisk spridning och dåliga kommunikationer kan göra det svårt för deltagarna att upprätthålla de kontakter som knutits.
- Minskad ofrivillig ensamhet kan bero på andra insatser och aktiviteter som genomförts i upptagningsområdet. Bokcirkeln kanske spelat liten eller ingen roll i detta.

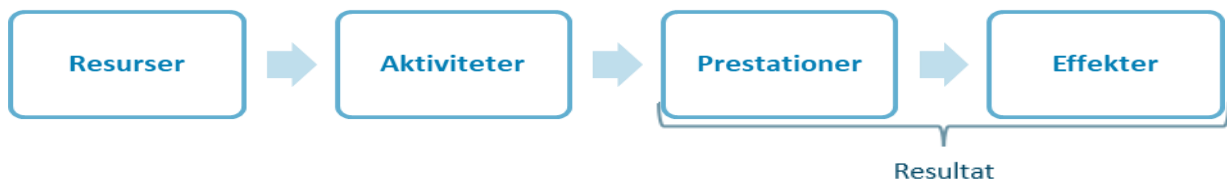
Kritiska moment

Studera er programlogik, inklusive de antaganden och externa faktorer ni identifierat. Kan ni hitta några kritiska moment eller svaga länkar i kedjan? Är det något ni vill undersöka närmare kopplat till vad ni vill uppnå med bokcirkeln? Kan programlogiken vara en hjälp för att identifiera vad det vore bra för er att utvärdera?

Om ni tittar på de **långsiktiga effekterna** så kan de vara svåra att utvärdera. Det kräver att tid förflyter och att det genomförs en mer omfattande utvärdering än vad som tagits upp i denna text. Istället skulle ni kunna rikta in er på de tidigare stegen i kedjan.

Bland **kortsiktiga effekter** skulle ni kunna undersöka om ni nått ut med informationen om bokcirkeln till dem ni önskar nå. Eller hur deltagarna upplever bokcirkeln och om de känner sig delaktiga i samvaron där.

Bland **medellånga effekter** kan ni vilja ta reda på om deltagarna har någon kontakt mellan träffarna, eller om de deltar i någon annan aktivitet som ni informerat om.



Det finns helt enkelt flera saker att utvärdera i insatsen och i olika skeden av den, hela kedjan är av betydelse. Även om ni gärna vill veta om ni nått dit ni vill med bokcirkeln, så är processen dit minst lika viktig att titta på.

Processen lägger grunden för om ni ska kunna nå era mål. Om ni inte vet om ni använt rätt kanaler för att nå de personer ni vill ska delta i bokcirkeln, eller hur bokcirkeln fungerar som en social arena för deltagarna, så är det också svårt att åtgärda eventuella brister i kedjan. Vilket i sin tur påverkar de långsiktiga effekterna i den nuvarande eller eventuella framtida bokcirkeln.

Måttstock för värdering

Som framgår av namnet så handlar utvärdering om att värdera något, närmare bestämt bedöma värdet av en företeelse. Men för att kunna göra en bedömning om en insats varit lyckad eller inte behövs någon form av måttstock. Här kommer **värderingskriterier** in i bilden.

Värderingskriterier kan helt kort beskrivas som utgångspunkten för värderingen i en utvärdering, det vill säga vad det är ni söker kunskap om. Värderingskriterierna kan ofta kopplas till vem som utvärderingen är intressant för. Politiker, myndighetsutövare, utförarpersonal, brukare eller medborgare kan ha helt olika synpunkter om vad som är viktigt att lägga fokus på i en utvärdering.

Här följer några exempel på värderingskriterier.

- **Mål** – finns det politiska mål eller verksamhetsmål som resultatet kan värderas mot?
- **Målgruppens önskemål och behov** – Har målgruppen uttryckt önskemål, förväntningar och intressen som det går att värdera mot?
- **Kostnadseffektivitet** – Uppnås effekten till en rimlig kostnad? Kan samma effekt uppnås på ett annat sätt till en lägre kostnad? Eller är effekten så begränsad att det inte motiverar kostnaderna för insatsen?
- **Vetenskap och beprövad erfarenhet** – Finns det tidigare studier av liknande insatser, och hur ser i så fall resultaten ut där?
- **Normer och värderingar** – Viktiga värden som jämlikhet, jämställdhet, rättvisa, mångfald och liknande går alltid att ha som värderingskriterier, även om de inte finns uttalade i några mål eller styrdokument.

Vilka värderingskriterier ni använder i er utvärdering är viktigt att tydliggöra, inte minst för er själva. Era värderingskriterier kommer att vara vägledande för de resultat ni får fram i er undersökning.

Insamling av data

Kvantitativa och kvalitativa data

För att samla in kunskap om det ni vill ha reda på kan ni använda er av olika metoder. Intervjuer, enkäter och observationer är etablerade metoder för detta. Men även redan nedtecknat material, som till exempel befintlig statistik, tidigare utvärderingar, arkivmaterial eller bilder kan vara till nytta. Inte minst som ett stöd i att analysera de data ni samlat in. Naturligtvis går det också att kombinera olika metoder, till exempel kan ni använda er av både intervjuer och enkäter i er utvärdering.

När ni ska välja vilken metod ni ska använda er av så är det viktigt att ni är klara över vilken typ av kunskap och data det är ni vill åt. Vill ni ha kunskap i form av statistik och siffror att visa upp i nämnden, då kan en enkät vara en bra metod att använda sig av. Är ni mer intresserade av att förstå hur och varför något blev som det blev på ett djupare plan, då kan intervjuer eller observationer vara att föredra. Vanligen talas här om **kvantitativa** respektive **kvalitativa** data.

Kvantitativa data ger dig svar i form av siffror, till exempel hur många som deltar i en aktivitet, hur nöjda deltagarna är, hur ofta de deltar i aktiviteten med mera. Kvantitativa data förknippas i första hand med enkäter, men även intervjuer kan utmynna i kvantitativa data.

Exempel på typ av frågor för att få fram kvantitativa data är: Hur många...? Hur ofta...? I vilken grad...? Hur nöjd på en skala...?

Kvalitativa data strävar efter att beskriva varför och hur saker och ting sker, och hjälper dig att förstå ett fenomen på ett djupare plan. Kvalitativa data förknippas i första hand med intervjuer och observationer men kan även fås genom enkäter.

Exempel på typ av frågor för att få fram kvalitativa data är: Hur upplever du...? Vad innebär...? Hur går det till när...? Varför...?

Säkra resultat

Men hur vet ni att de resultat ni har framför er är säkra och tillförlitliga? Går det verkligen att lita på det ni fått fram i er undersökning? Två centrala begrepp, inte minst inom den kvantitativa skolan, är validitet och reliabilitet.

Validitet handlar om relevans och att undersöka rätt sak. I vilken grad frågar ni om det ni verkligen vill undersöka och inte något annat? En hög validitet innebär att resultatet av undersökningen svarar på det som undersökningen handlar om.

Reliabilitet handlar å sin sida om tillförlitlighet och precision i undersökningen. Hur pålitliga är de resultat ni fått? Ett tecken på en hög reliabilitet är om resultatet blir detsamma om ni själva eller någon annan upprepar undersökningen en eller flera gånger.



Inom det kvalitativa fältet används inte begreppen validitet och reliabilitet i samma utsträckning, men det innebär inte att det inte är lika noga med tillförlitligheten här. Istället talas det här om begrepp som transparens, reflexivitet och rimlighet.

Transparens handlar om hur väl processen i undersökningen är beskriven och i vilken grad det går att följa och förstå hur den gått till. **Reflexivitet** handlar om hur utvärderaren reflekterat över sin egen roll och påverkan på undersökningen. Slutligen är det också viktigt att se till **rimligheten** i resultatet i förhållande till de data som framkommit.



Allmänt om frågor

Oavsett om det är kvantitativa eller kvalitativa data ni vill samla in så behöver ni ställa frågor för att få svar. Och för att veta vilka frågor ni ska ställa så måste ni också veta vad det är ni vill ta reda på. För att hitta de konkreta frågor ni vill ställa behöver ni vara klara över utvärderingens syfte och inriktning. Vad är det ni vill ta reda på? Syftet är i många fall generellt formulerat och kan behöva brytas ner till en eller flera frågeställningar. Men för att få svar på era frågeställningar behöver ofta flera konkreta frågor ställas för att ringa in det ni vill åt.

Så här skulle till exempel syfte, frågeställningar och frågor kunna se ut vid en utvärdering av en matlagningskurs.

Syfte: Syftet med utvärderingen är att ta reda på om matlagningskursen bidragit till att förbättra deltagarnas fysiska och sociala hälsa.

Frågeställningar: 1) Har matlagningskursen påverkat deltagarnas kostvanor på ett positivt sätt? 2) Har matlagningskursen bidragit till att stärka deltagarnas sociala nätverk?

Frågor: Kopplade till frågeställning 1) kan handla om regelbundenhet mellan måltider; medvetenhet om vad man äter; planering av inköp. Kopplade till frågeställning 2) kan handla om kontakter med andra deltagare inom och utanför matlagningskursen; fortsatta kontakter med andra deltagare efter matlagningskursens avslut; deltagande i andra aktiviteter.



Oavsett om det är kvantitativa eller kvalitativa data ni är intresserade av att samla in med era frågor, så finns det några generella saker att tänka på. En sådan sak är vilken typ av frågor ni ställer, är de öppna eller slutna? En annan är vad ni vill respektive behöver ha reda på om de personer som besvarar era frågor. På kommande sidor diskuteras dessa ämnen.

Slutna och öppna frågor

Frågor är centrala verktyg i en utvärdering. Men frågor kan ställas på olika sätt beroende av vilken typ av svar ni vill ha. Ska de användas för att föra statistik över en aktivitet, eller vill ni hellre förstå hur deltagarna upplever aktiviteten? Här talas det ofta om slutna respektive öppna frågor. Både i enkäter och i intervjuer går det att använda sig av slutna och öppna frågor.

En **sluten fråga** har två eller fler färdiga svarsalternativ som den svarande kan välja mellan, till exempel Ja/Nej eller Bra/Dåligt/Varken bra eller dåligt.

Fördelen med slutna frågor är att de går snabbt och enkelt att besvara för den som får frågan. En annan fördel är att svaren kan tilldelas värden som sedan lätt kan omvandlas till procentsatser eller statistik. *Nackdelen* är att det kan vara svårt att få mer detaljerad information kring den svarandes synpunkter och tankar. En annan nackdel kan vara att den svarande inte känner igen sig i något av svarsalternativen, men ändå måste välja ett av alternativen som svar.

En **öppen fråga** har inga givna svarsalternativ. Den svarande ombeds istället att själv formulera sitt svar.

Fördelen med öppna frågor är att den som svarar kan göra det med sina egna ord, vilket kan ge värdefulla insikter som ni missat om ni haft fasta svarsalternativ. Öppna frågor ger den svarande större utrymme att reflektera över och förmedla det hen själv tycker är viktigt. *Nackdelen* är att det kan vara svårare att hantera svaren och att det kan ge mycket text att gå igenom och sammanställa. Det tar också längre tid att besvara frågorna och kan kräva mer engagemang från den svarandes sida. För personer med läs- och skrivsvårigheter kan öppna frågor försvåra att delta i en undersökning som kräver skrivna svar.

Slutna frågor

1. Fick du ett bra bemötande när du kom till Träffpunkten?

Ja

Nej

2. Hur nöjd var du med besöket på Träffpunkten?

Mycket nöjd

Ganska nöjd

Varken eller

Ganska missnöjd

Mycket missnöjd

Öppna frågor

1. Vilket bemötande fick du när du kom till Träffpunkten?

Svar:.....

2. Hur upplevde du besöket på Träffpunkten?

Svar:.....

Bakgrundsfrågor

Utifrån de bakgrundsfrågor ni har får ni en bild av vilka som svarat på era frågor. Bakgrundsfrågorna kan handla om kön, ålder, bostadsort eller annat. En sak att noga tänka igenom är vilka bakgrundsfrågor som är relevanta i den utvärdering ni genomför. Dels för att ni inte ska komma på efteråt att ni hade behövt fråga om civilstånd, utbildning eller annat för att kunna tolka de svar ni fått in på bästa sätt. Dels för att inte fråga saker som ni inte behöver veta. I en enkät är det dessutom en god idé att begränsa antalet frågor så inte den som ska svara tappar lusten direkt och helt enkelt låter bli att fylla i enkäten.

Att begränsa antalet bakgrundsfrågor handlar också om de svarandes integritet och anonymisering. Betänk att det är 20 personer som deltar i en enkätundersökning. Om då 18 av de svarande kryssat för att de är kvinnor och 2 är män så är det inte svårt att räkna ut vilka männen är. Särskilt om de dessutom fyllt i ålder, bostadsort och civilstånd. Ju fler bakgrundsfrågor ni har, desto mer försvåras anonymiseringen för de som deltagit i undersökningen.

I en intervju kan ni få svar på en eller ett par bakgrundsfrågor utan att ni frågar om det. Det gäller till exempel kön och bostadsort om intervjun görs hemma hos personen. Här behöver ni anonymisera personerna när ni presenterar era resultat. Det kan ni göra genom att inte delge bakgrundsinformation som pekar ut vem personen är.

Tänk på!

I en enkät kan den svarande ge upp redan från början om bakgrundsfrågorna sträcker sig över en hel sida eller mer...

Exempel på områden för bakgrundsfrågor

- Ålder
- Kön
- Civilstånd (ensamstående, sammanboende, särboende, gift, änka/änkling...)
- Bostadsort
- Bostadstyp
- Utbildning
- Yrkestitel
- År i yrket

Att fundera över när det gäller bakgrundsfrågor

- Vilka bakgrundsfrågor är nödvändiga i just denna utvärdering?
- Varför är det viktigt att ha med de bakgrundsfrågor ni har valt?
- Finns det bakgrundsfrågor som det är viktigt att ni inte missar att ta med?
- Hur påverkas anonymiteten av bakgrundsfrågorna?

Upplägg & jämförelser

Som redan nämnts handlar utvärdering om att undersöka om en aktivitet eller verksamhet gör någon skillnad och vilket värde den eventuella skillnaden har. För att kunna besvara en sådan fråga krävs någon form av jämförelse, till exempel mellan olika grupper eller före och efter en insats genomförande. Vilka jämförelser ni gör är kopplat till hur ni lägger upp er utvärdering. En sak att tänka på är att olika upplägg ger olika säkerhet i resultaten.

I detta kapitel presenteras fyra olika varianter för hur ni kan lägga upp er utvärdering, som ger olika säkerhet i sina resultat. Observera att uppläggen i exemplen till största del handlar om kvantitativa, mätbara data. Men även i insamling av kvalitativa data fungerar tänkesätten för hur ni lägger upp er utvärdering, med undantag av det fjärde exemplet (jämförelser mellan grupper).

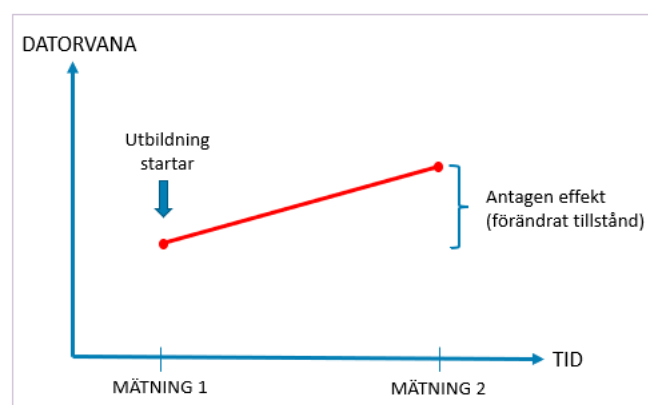
Enkelt upplägg före/efter

Ett sätt att försöka ta reda på om en insats gjort någon skillnad är att jämföra läget efter insatsens genomförande med hur läget såg ut innan insatsen startade. Det är ofta ett billigt och enkelt sätt att genomföra en utvärdering. Deltagarna i exempelvis en datautbildning får besvara frågor innan utbildningen startar om sitt nuvarande kunskapsläge. Efter att utbildningen genomförts får sedan deltagarna besvara samma frågor igen.

Genom att jämföra resultaten från före och efter utbildningen kan ni se om det skett någon förändring. Men det säger egentligen inte vad förändringen beror på. Det ni kan säga är att det skett en förändring som ni antar beror på utbildningen, men ni vet inte säkert. Förändringen kan även, helt eller delvis, bero på andra faktorer i omvärlden.

Det är viktigt vid denna typ av upplägg att tänka igenom hur sannolikt det är att något utöver den aktuella insatsen kan ha påverkat förändringen.

Diagrammet till höger visar hur resultatet kan se ut om det byggs på kvantitativa data.



”Oäkta” upplägg före/efter

Ibland startar en insats, till exempel en datautbildning, utan att det har gjorts någon inledande undersökning om kunskapsläget hos deltagarna. I vad som kallas en ”oäkta” jämförelse före och efter ombeds istället deltagarna efter att utbildningen genomförts att titta tillbaka och skatta hur kunskapsläget var innan utbildningen startade. Och sedan också besvara frågor om kunskapsläget efter utbildningen. Jämförelsen mellan före och efter utbildningen görs alltså vid samma tillfälle.

På samma sätt som i en enkel jämförelse går det att på detta sätt få fram ett före/efter insatsen och om det skett någon förändring. Men även här finns risken att förändringen skett av andra orsaker än insatsen. Genom att komplettera med öppna frågor går det att i viss mån ta sig förbi det problemet.

Exempel på frågor vid ”oäkta” upplägg

Skattat läget före och efter	Skattad förändring	Öppna frågor
<p>Skatta på en skala 1-5 hur säker du kände och känner dig i din användning av datorer. 1 betyder ”Mycket osäker” och 5 betyder ”Mycket säker”.</p> <p>1. Hur säker kände du dig i din datoranvändning innan kursen startade? 1---2---3---4---5</p> <p>2. Hur säker i din datoranvändning känner du dig i din datoranvändning idag? 1---2---3---4---5</p>	<p>Hur säker känner du dig i användningen av datorer idag jämfört med innan du gick kursen?</p> <p><input type="checkbox"/> Jag känner mig fortfarande lika osäker.</p> <p><input type="checkbox"/> Jag känner mig något säkrare nu än tidigare.</p> <p><input type="checkbox"/> Jag känner mig mycket säkrare nu än tidigare.</p> <p><input type="checkbox"/> Vet ej</p>	<p>Inled med samma fråga som i ”Skattad förändring” i kolumnen bredvid. Följ upp med öppna följdfrågor om en förändring skett.</p> <p>A. På vilket sätt har datorkursen påverkat dina datorkunskaper? Svar:.....</p> <p>B. Finns det något annat som också kan ha påverkat dina datorkunskaper under samma period som kursen pågick? Svar:.....</p>

Flera nedslag — kontrollserie

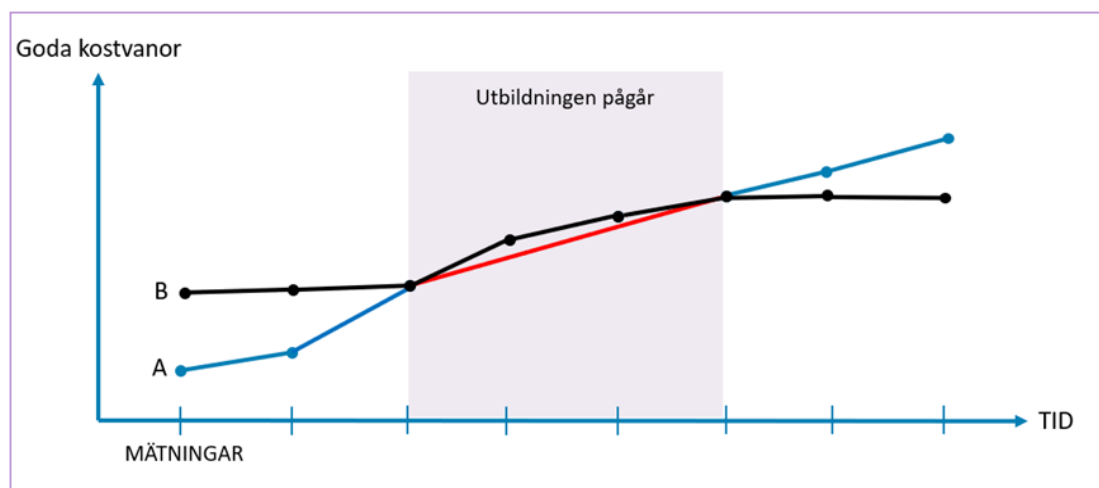
Ett sätt att säkrare kunna uttala sig om den förändring som skett från att en insats startat upp tills den avslutats är att göra flera nedslag eller mätningar, både före, under och efter insatsens genomförande. Ni kan då se om resultatet verkar vara en del i en pågående trend, eller om det i första hand är insatsen som gjort skillnaden.

Titta på diagrammet nedan. Här är det en utbildning i goda kostvanor som utvärderats med hjälp av enkäter som deltagarna besvarat vid flera tillfällen. Ett begrepp för detta är att det gjorts en **kontrollserie**. Enkäterna har innehållit samma frågor varje gång. Det grå området visar perioden när utbildning pågick och den röda linjen visar förändringen som skett när utbildningen är avslutad. Den blå linjen (A) respektive den svarta linjen (B) är exempel på hur det kan se ut om ni gör flera mätningar före, under och efter insatsens genomförande.

Om resultatet blir som den **blå linjen (A)** visar, ser det ut som att ökningen ingår i en pågående trend. Det vill säga, ökningen hade börjat redan innan utbildningen startade och fortsatte efteråt. Det verkar som att det är något annat i omvärlden som påverkar deltagarnas kostvanor, utöver utbildningen. Men även om resultatet visar på detta, så kan utbildningen ha varit med och stärkt en pågående trend.

Om resultatet istället ser ut som den **svarta linjen (B)**, så visar det istället att utbildningen gjort skillnad. Det finns ingen uppåtgående trend innan utbildningen, och det händer heller inte så mycket efter utbildningens avslut. Av det går att dra slutsatsen att förändringen beror på utbildningen.

Exempel kontrollserie



Jämförelse mellan grupper

Ett sätt att jämföra grupper är att genomföra en **kontrollerad effektstudie**, där en försöksgrupp får en insats och en kontrollgrupp får inte insatsen. Indelningen av deltagare i försöks- respektive kontrollgrupp kan ske på olika sätt, exempelvis genom ett slumpmässigt urval där deltagare slumpas till försöksgrupp respektive kontrollgrupp. Deltagarna bör själva inte veta vilken grupp de ingår i, och i bästa fall ska inte heller personalen veta det.

Ibland kan det vara bättre att välja eller skapa grupper utifrån faktorer man vet är viktiga. Man talar då om ett matchat urval. Det går att använda naturliga grupper, till exempel göra jämförelser mellan liknande verksamheter, stadsdelar eller kommuner. Det går även att skapa grupper som liknar varandra, exempelvis genom att ha en jämn fördelning av deltagarna utifrån kön, ålder, bostadsort, inkomst med mera.

Kontrollerade effektstudier fungerar ofta bra inom det medicinska området, exempelvis då en försöksgrupp kan få testa ett nytt läkemedel medan en kontrollgrupp istället får placebotabletter. Inom socialt arbete är det svårare att genomföra, både utifrån ett etiskt och praktiskt perspektiv. Om en grupp är försöksgrupp och får testa en ny insats, hur ska kontrollgruppen utformas? Och hur hålls respektive grupp ovetandes om de ingår i försöksgruppen eller kontrollgruppen?



Skuggkontroll

För att kunna dra säkrare slutsatser utifrån de första uppläggen som beskrivits ovan (enkel och ”oäkta” före/efter mätning samt kontrollserie) kan ni ta hjälp av personer med särskilda insikter inom området ni utvärderar. Dessa personer kan genomföra vad som kallas en skuggkontroll. Exempel på sådana personer kan vara:

- Specialister inom det aktuella området (dietist om den utvärderade insatsen handlar om kostvanor, fysioterapeut om det handlar om styrketräning)
- Verksamhetsutvecklare
- Medarbetare och chefer i den egna eller liknande verksamheter
- Deltagare i insatsen
- Forskare

Hur går då en skuggkontroll till? Om en insats lett till en förändring bedöms och värderas den av personen/personerna utifrån sina specifika kunskaper inom området. Det kan till exempel handla om att uppskatta hur det hade sett ut om insatsen inte hade genomförts, eller vilka andra faktorer i omvärlden som kan ha påverkat den förändring som skett.

När personen/personerna gjort sina bedömningar och värderingar överlämnas synpunkterna till er. Det är bra om ni gemensamt kan diskutera skuggkontrollens synpunkter, vad de innebär för ert resultat och hur ni ska gå vidare utifrån det inspel och den kunskap ni nu har fått.

Exempel på frågor att ta ställning till i en skuggkontroll

- Är det rimligt att anta att den förändring som skett är en effekt av insatsen? Har det hänt andra saker i omgivningen som förändringen beror på, helt eller delvis?
- Hur hade det sett ut om insatsen inte genomförts?
- Finns det tidigare forskning inom området som kan ge vägledning för att förstå förändringen?
- Finns det vetenskapliga teorier som kan vara till hjälp för att förstå resultatet?

Enkäter

Att göra en enkätundersökning kan låta enkelt, det är väl bara att skriva lite frågor och få svar på dem. Men så enkelt är det inte. Frågor ska formuleras och svar ska hanteras, båda sakerna kan vara knepiga. Vilka som ska svara på enkäten och hur den ska spridas är andra saker att fundera över. Och så ska enkäten ha en layout som gör den tilltalande för den som ska besvara den. Det här är några saker att tänka på när ni ska göra en enkätundersökning.

Utformning av enkät

De flesta kommuner har något digitalt program för att konstruera enkäter, och kan också erbjuda hjälp i att använda programmet. Med hjälp av ett enkätprogram kan ni konstruera snygga enkäter, både digitala och i pappersform. Programmen är också en hjälp vid analysen av de svar ni får in. Ta reda på vilket enkätprogram som ni har tillgång till och vilka möjligheter det finns i programmet!

Hur en enkät ser ut kan påverka den svarsfrekvens ni får. Om det är många frågor kan det ha en avskräckande effekt, eller om frågorna är alltför tättskrivna. Enkäten kan i sådana fall kännas tung och oöverstiglig.

De svarsalternativ som ges ska vara relevanta, men det ska också finnas möjlighet för alla att hitta ett svar som passar just den personen. Ofta går det att ordna det genom att lägga in ett ”Vet ej” eller ”Annat” som svarsalternativ. Slutligen ska svarsalternativen vara balanserade mot varandra. Till exempel:

Mycket bra — Ganska bra — Varken bra eller dålig — Ganska dålig — Dålig.

Några saker att tänka på kring utformningen av enkäten

- Var tydlig med vad enkäten handlar om och varför ni gör den.
- En rörig och alltför lång enkät kan få den som ska svara att ge upp på en gång.
- Se enkäten som en helhet så att det finns en logik och flyt i hur frågorna ställs.
- Ska alla frågor vara på samma sida eller är det bättre att dela upp frågorna på flera sidor med mer ”luft” mellan frågorna? Vilket är mest tilltalande för den som besvarar enkäten?

Urval och spridning

När ni ska sprida er enkät måste ni bestämma hur och till vem ni ska sprida den, och när det ska ske. Har ni en **sluten insats** med återkommande deltagare, till exempel en matlagningskurs, så kan det vara en bra idé att alla deltagare ges möjlighet att svara på enkäten. Ett sätt är då att skicka enkäten digitalt eller per brev till deltagarna. Risken är att ni måste påminna deltagarna om att få tillbaka den besvarade enkäten, vilket kan kännas tråkigt och tjatigt, särskilt om ni behöver göra det flera gånger.

Ett annat sätt är att dela ut enkäten på plats och be deltagarna fylla i den innan de går. Det är ett enkelt sätt och ni får ni en hög svarsfrekvens. En nackdel kan vara att just vid det tillfälle ni valt att dela ut enkäten är inte alla deltagare närvarande. Risken är att ni får svar från dem som är med ofta medan ni missar dem som är med sällan, här kan ni behöva fundera över vad det skulle kunna innebära för resultatet.

Avslutningsvis när det gäller slutna insatser, när ska enkäten spridas? Ska det ske inför insatsen? Medan insatsen pågår? Efter att insatsen avslutats? Eller ska den delas ut vid flera tillfällen? Det här handlar om hur ni lägger upp er utvärdering, som ni kan läsa om i avsnittet *Upplägg och jämförelser*.



Om ni vill utvärdera en **öppen insats** där olika personer deltar vid olika tillfällen kan det bli krångligt att skicka enkäten till alla som varit närvarande. Till att börja med behöver ni ju ha adresser att skicka enkäten till! Om ni istället frågar om det är några som vill delta i en undersökning och besvara en enkät som ni skickar till dem finns en risk att det blir de som är intresserade och positiva till insatsen som anmäler sig medan mindre positiva avstår.

I öppna insatser kan det vara enklast att be deltagarna fylla i enkäten på plats. Då är frågan om ni ska dela ut enkäten vid varje tillfälle eller om ni ska göra ”stickprov” vid några tillfällen. I båda fallen riskerar ni dock att det blir en överrepresentation av dem som närvarar ofta på insatsen bland dem som besvarar enkäten, och som också kan antas vara positiva till densamma. Ett sätt att minska effekten av överrepresentationen något är att lägga in frågor om hur ofta personen deltar i aktiviteten, och om man kommer att komma tillbaka flera gånger.

Formulera frågor

Att formulera frågor till en enkät är ett hantverk. Även om det kan kännas tidsödande att sitta och peta med ord och detaljer, så lönar det sig i slutändan.

Krångla inte till det, utan försök hålla det så enkelt och tydligt som möjligt. Ju krångligare frågorna är, desto större är risken att personerna som läser frågorna missuppfattar dem eller uppfattar dem på olika sätt. Svårformulerade frågor eller att inte hitta något svarsalternativ som passar kan skapa frustration hos den som ska svara, vilket kan leda till bortfall av svar och svårigheter i analysen för er. Ett tips kan vara att lägga in ett "Vet ej" som svarsalternativ så att även den som är osäker på sitt svar kan kryssa för ett alternativ.

Här är några andra saker att tänka på.

- **Komplicerat språk.** Använd ett enkelt språk, undvik svåra ord, fackuttryck och förkortningar.
- **Två frågor i en.** Ta en fråga i taget. Baka inte ihop flera frågor i en.
- **Negationer.** Undvik ordet "inte" i frågan! Det kan skapa förvirring.
- **Avsaknad av svarsalternativ.** Det måste alltid finnas ett alternativ för alla att svara på. Ibland går det att lösa med ett "Vet ej" som svarsalternativ, i andra fall kan alternativet "Annat" fungera..
- **Dubbeltydiga frågor.** Tänk efter om frågan är tydlig eller om den går att tolka på olika sätt.
- **Ledande frågor.** Ställ neutrala frågor, undvik värdeladdade ord i frågan.
- **Överlappande svarsalternativ.** Gäller till exempel vid frågor om hur gammal någon är eller hur många år någon deltagit i en verksamhet.

Behåll fokus på vad det är ni vill veta när ni skriver era frågor! Ett tips är att ha syftet med utvärderingen nedskrivet på en lapp bredvid datorn, så kan ni stämma av då och då för att se att ni är på rätt väg.

På följande sidor finns exempel på hur enkätfrågor kan formuleras på olika sätt

- Spalten till vänster talar om vad det är ni behöver vara uppmärksamma på.
- Spalten i mitten (under den ledsna gubben) visar mindre bra formulerade frågor.
- Spalten till höger (under den glada gubben) ger tips på hur frågorna skulle kunna formuleras istället för att bli tydligare.



Komplicerat språk
Krångla inte till det, använd ett enkelt språk.

Har du någon gång under de senaste sex månaderna utnyttjat slutenvården?

- Ja Nej Vet ej

Har du någon gång under de senaste sex månaderna varit inlagd på sjukhus?

- Ja Nej Vet ej

Två frågor i en
Ställ en fråga åt gången, annars vet ni inte vad ni fått svar på.

Anser du att studiecirkelledarna var engagerade och kunniga?

- Ja Nej Vet ej

1) Anser du att studiecirkelledarna var engagerade?

- Ja Nej Vet ej

2) Anser du att studiecirkelledarna var kunniga?

- Ja Nej Vet ej

Negation i frågan
Det kan bli väldigt förvirrande med ett "inte" i frågan.

Hur ofta deltar du *inte* på sittgympan?

- Mycket ofta
 Ganska ofta
 Varken ofta eller sällan
 Ganska sällan
 Mycket sällan

Hur ofta deltar du på sittgympan?

- Mycket ofta
 Ganska ofta
 Varken ofta eller sällan
 Ganska sällan
 Mycket sällan

Avsaknad av svarsalternativ
Det går inte alltid att täcka in allt med fasta svarsalternativ. Det kan avhjälpas med ett öppet svarsalternativ som den svarande själv kan fylla i.

Vad har du för fritidsintressen? Du kan kryssa i flera alternativ.

- Lyssna på musik
 Läsa skönlitteratur
 Titta på film
 Matlagning
 Lösa korsord
 Släktforskning

Vad har du för fritidsintressen? Du kan kryssa i flera alternativ.

- Lyssna på musik
 Läsa skönlitteratur
 Titta på film
 Matlagning
 Lösa korsord
 Släktforskning
 Annat:.....



Dubbeltydiga frågor

Kan era frågor förstås på olika sätt?
Läs frågan här bredvid, hur tolkar ni den?

Är du mer positiv till personalen än dina anhöriga?

- Ja Nej Vet ej

1) Hur nöjd är du med personalen på boendet?

- Mycket nöjd
 Ganska nöjd
 Varken nöjd eller missnöjd
 Ganska missnöjd
 Mycket missnöjd

2) Hur nöjda uppfattar du att dina anhöriga är med personalen på boendet?

- Mycket nöjda
 Ganska nöjda
 Varken nöjd eller missnöjd
 Ganska missnöjda
 Mycket missnöjda

Ledande frågor

Försök vara neutral i era frågor, undvik värdeladdade ord som "bra" och "dålig".

Hur bra fungerar träffpunkten för att möta dina behov?

- Mycket bra
 Ganska bra
 Varken bra eller dåligt
 Inte särskilt bra
 Inte alls bra

Hur tycker du träffpunkten fungerar för att möta dina behov?

- Mycket bra
 Ganska bra
 Varken bra eller dåligt
 Ganska dåligt
 Mycket dåligt

Överlappande svarsalternativ

Ja, var ska man sätta sitt kryss om man är 70 år?

Vilken åldersgrupp tillhör du?

- Under 65 år
 65-70 år
 70-75 år
 75-80 år
 80 år eller äldre

Vilken åldersgrupp tillhör du?

- Under 65 år
 65-70 år
 71-75 år
 76-80 år
 81 år eller äldre

Sammanställa och förstå enkätsvar

Om ni använt ett digitalt enkätverktyg i utformningen av enkäten så underlättar det i sammanställningen av den data ni samlat in. Olika program har olika funktioner för att hantera svaren, en del mer avancerade än andra. Men enkel frekvensanalys och korstabeller där ni får svaren presenterade i diagram- och/eller tabellform klarar alla program av. Och för den typ av utvärderingar det handlar om här är det oftast fullt tillräckligt.

Hur ni får fram frekvenser och korstabeller ser olika ut i olika program. Om ni inte är bekanta med programmen, undersök om ni kan få stöd i hur ni ska göra från er arbetsgivare.



Om ni inte har använt er av ett enkätprogram i tillverkningen av enkäten får ni istället göra era sammanställningar manuellt. Om det endast gäller ett fåtal enkäter behöver det inte vara något större problem, men om ni har fått in en stor mängd svar kan det bli besvärligt. Framför allt kan det ta tid!

Frekvensanalys och korstabeller

En **frekvensanalys** mäter förekomsten av något, till exempel hur många som deltagit i en insats, hur många som var positiva/negativa, hur många som mår bättre nu än tidigare och så vidare. I många fall när ni utvärderar en insats kan det vara just den sortens frågor ni vill ha svar på. Frekvensen redovisas antingen i form av antal svar eller procent eller båda delarna. Om endast ett fåtal personer besvarat enkäten kan antal svar vara att föredra.

En **korstabell** är ett användbart verktyg för att jämföra resultat för en variabel med resultatet för en annan variabel. Det kan handla om att ni vill jämföra resultaten mellan kvinnor och män, eller boende i villa jämfört med boende i flerfamiljshus. Men det kan också utgå från en fråga i enkäten, till exempel om det finns ett samband mellan hur många gånger personen deltagit i en insats och hur positiv/negativ hen är till insatsen.

På följande sida finns ett konstruerat exempel på vad en korstabell kan ge jämfört med en enkel frekvensanalys!

Exempel: Korstabell musikcafé

För att erbjuda ett socialt sammanhang till i första hand män som upplever ofrivillig ensamhet, har ni under tre månader haft ett öppet musikcafé som återkommit varannan vecka. Nu vill ni veta vad besökarna tycker om caféet och om ni når målgruppen ensamma män. Därför har besökarna i slutet av varje café fått fylla i en enkät med frågor om vad de tyckt.



Ni har genom er enkät fått fram att totalt 60 personer har besökt musikcaféet. Ni kan också se att en tydlig majoritet av besökarna varit positiva till caféet och skulle rekommendera det till en annan person. Ni är mycket nöjda med det, men tänker samtidigt att det vore intressant att ta ett steg till och se om svaren skiljer sig åt mellan kvinnor och män. Särskilt som syftet var att nå ensamma män. För att få svar på om det fanns en skillnad mellan könen gör ni en korstabell (se tabell nedan) där ni jämför vad män och kvinnor svarat på frågorna.

Det visar sig att det är en stor skillnad mellan vad kvinnorna och männen svarar, och eftersom kvinnorna är i en klar majoritet och också är väldigt positiva till caféet, så har deras svar fått genomslag på helheten. Männen är betydligt mer negativa än kvinnorna. Till exempel skulle en majoritet av kvinnorna rekommendera caféet till en annan person medan en majoritet av männen inte skulle göra det.

Med det resultat ni nu har framför er kan ni tänka igenom om ni borde ändra något med caféet, eller om ett musikcafé är rätt insats för målgruppen ensamma män. Samtidigt visar korstabellen att en majoritet av kvinnorna är mycket positiva till caféet. Så kanske ni ska ha kvar caféet i sin nuvarande form eftersom många kvinnor uppskattar det, men undersöka närmre hur ni kan nå de ensamma männen.

Tabellen visar svaren på frågan *”Skulle du rekommendera en annan person att besöka musikcaféet?”*

	Kvinna	Man	Totalt
Ja	37 (77%)	2 (17%)	39 (65%)
Nej	6 (12%)	7 (58%)	13 (22%)
Vet ej	5 (11%)	3 (25%)	8 (13%)
Total	48 (100%)	12 (100%)	60 (100%)

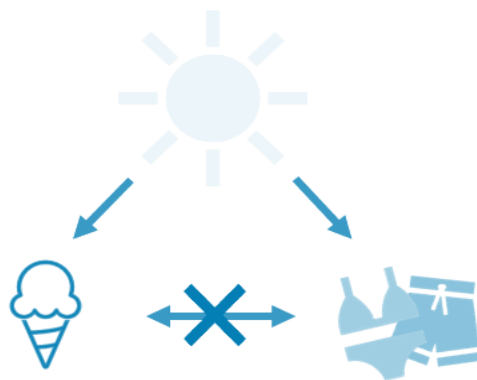
Samband och orsakssamband

”Antalet fallolyckor har minskat drastiskt sedan vi delade ut broddar till alla över 70 år. Det har vi sparat mycket pengar på!



Här finns ett samband, fallolyckorna minskade när broddar delades ut! Men beror det på broddarna? Om ni endast tittar på om det skett en förändring finns en risk att ni drar förhastade slutsatser. Även om det finns ett samband mellan två händelser så är det inte säkert att det ena orsakar det andra. De minskade fallolyckorna kan bero på andra saker än utdelningen av broddar, till exempel förbättrad snöröjning eller dåligt väder som gör att många håller sig inomhus, eller en kombination av flera faktorer. Eller så kan sambandet helt enkelt bero på slumpen.

Om den ena saken faktiskt orsakar den andra talar man vanligen om orsakssamband, eller kausalitet med ett fint ord. I kapitlet *Upplägg och jämförelser* kan ni läsa om hur olika upplägg ger olika säkerhet i resultaten. Genom att göra en serie av mätningar kan ni med större säkerhet uttala er om det finns ett orsakssamband mellan en insats och den eventuella förändring som skett.



I bilden ovan ges ett annat exempel: Det finns ett samband mellan ökad glasskonsumtion och användning av badkläder. Betyder det att det finns ett orsakssamband mellan dem? Att ökad glasskonsumtion leder till att folk börjar använda badkläder? Eller vice versa att användningen av badkläder får oss att äta mer glass? Nej, så är det ju inte! Istället kommer en tredje faktor in — SOLEN — som påverkar både glasskonsumtionen och användningen av badkläder!

Några saker att tänka på

När ni genomför er enkätundersökning kommer ni att ställas inför kniviga situationer. Kanske upptäcker ni vid genomgången av svaren att ni missat att ställa en väsentlig fråga, eller att ni varit otydlig i formuleringen av en fråga. Det är irriterande men sånt som händer. Och har ni en gång skickat ut enkäten, så får ni nöja er med de frågor ni ställt i den.

De som ombeds att besvara enkäten gör inte alltid som ni vill. Somliga låter helt enkelt bli att besvara enkäten och ni får ett bortfall ni måste hantera. Om ni lämnat utrymme för öppna svar, särskilt på pappersenkäter, så kan det vara svårt att läsa eller förstå vad personen menat. Deltagare i insatser ni har kan också befinna sig i en beroendeställning, vilket gör att de har en benägenhet att vara mer positiva i sina svar än vad de egentligen är. Det här är bara några exempel på svårigheter ni kan stöta på när ni ska hantera de svar ni fått.

Här är några fler saker ni kan fundera över:

- Generaliseringar vid få svar. Utifrån en mindre enkätundersökning går det ofta inte att dra några generella slutsatser. Resultatet får istället ses i sitt eget sammanhang.
- Förhastade slutsatser. Ni ser på era svar att det skett en stor förändring bland deltagarna. Ni firar den lyckade insatsen utan att ifrågasätta vad förändringen beror på eller om resultatet kan vara missvisande på något sätt.
- Bortfall. Hur ska ni hantera era resultat om bara ett fåtal av de som fått enkäten besvarat den?
- ”Felaktiga” svar. När ni går igenom svaren på enkäterna upptäcker ni att en del svar helt enkelt inte fungerar. Personen som svarat har inte förstått frågan eller svarat helt ologiskt. Hur ska ni hantera svaret? Här bredvid ser ni ett exempel på ett ”felaktigt” svar. Personen har svarat nej på den första frågan och skulle alltså inte ha besvarat den andra frågan.

”Felaktiga” svar

Har du besökt musikcaféet under de senaste fyra veckorna?

- Ja
 Nej

Om du svarat ja på föregående fråga, hur bedömer du att bemötandet från personalen var?

- Mycket bra
 Ganska bra
 Varken bra eller dåligt
 Ganska dåligt
 Mycket dåligt

Intervjuer

Att intervju

Att genomföra en intervju kan väl alla? Det handlar ju bara om att ställa frågor och få svar? Men så enkelt är det inte. Hur väl ni än förberett er inför intervjun så kan det hända saker som påverkar hur den utvecklar sig.

Den intervjuade kanske vill använda intervjun till att föra fram ett eget budskap som personen tycker är viktigt. Eller så drar intervjun iväg åt ett håll som ni inte alls tänkt från början, och hur gör ni då för att få den på rätt köl igen?

En intervju kan också väcka starka känslor hos den som blir intervjuad som ni inte räknat med och som ni måste kunna bemöta eller hantera. Och svaren ni får kan behöva följas upp med nya frågor, och så märker ni plötsligt att timmen som var avsatt för intervjun börjar ta slut innan ni hunnit igenom hälften av det ni tänkt.

I detta kapitel följer lite tips och några saker att tänka på för er som planerar att genomföra intervjuer.



Individ eller grupp

Intervjuer kan genomföras med en person åt gången eller i grupp. Det finns för- och nackdelar med båda sätten. **Individuella intervjuer** är bra att använda om ni vill veta hur olika individer upplevde någonting. Det kan hjälpa er att få en förståelse för vad som skiljer olika personer åt.

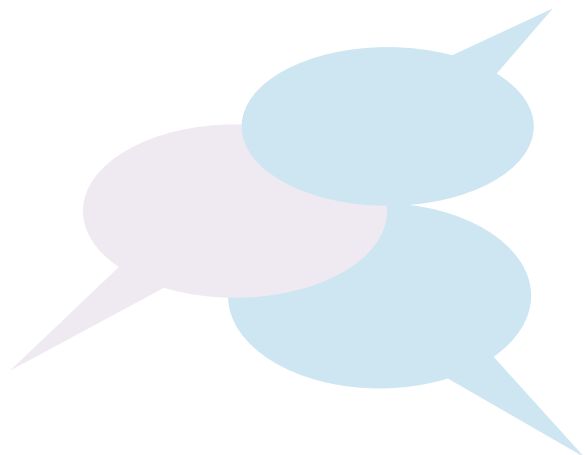
Vill ni däremot ha en bredare kunskap om ett ämne kan **gruppintervjuer** vara att föredra. I gruppintervjuer ges deltagarna möjlighet att diskutera med varandra om hur något varit, eller gemensamt komma fram till vad som skulle vara bra att utveckla.

Vid gruppintervjuer är det bra om ni är två som leder intervjun, en som i första hand ställer frågor och en som i första hand antecknar och studerar vad som händer i rummet, till exempel om alla kommer till tals, om det är någon fråga som verkar känslig eller annat.

Urval

Det finns olika sätt att välja ut personer att intervjua. Har ni en aktivitet med ett begränsat antal deltagare så kan ni fråga alla deltagare om de vill bli intervjuade. Risken är att det då blir några som ofta är med och uttalar sig om saker och ting som anmäler sig. Om ni vill göra en gruppintervju så kan det bli så att en mindre grupp som känner varandra anmäler sig tillsammans. Ni kan också välja ut personer att tillfråga som ni tror kan ge olika perspektiv kring den aktuella frågan.

Att fundera över är också hur många intervjuer ni ska göra. Att förbereda, genomföra, lyssna igenom, skriva ut och analysera intervjuer tar tid. Det är något ni bör ha med i beräkningen.



Struktur för intervjuer

När det gäller intervjuer talar man ofta om strukturerade-, semistrukturerade- och ostrukturerade intervjuer. Här följer korta presentationer av de olika formerna.

Strukturerad intervju

En strukturerad intervju har fasta, förutbestämda frågor. Om ni gör en strukturerad intervju ska ni under intervjun följa er frågeguide, även om det dyker upp saker på vägen som ni skulle vilja gräva vidare i.

En fördel med strukturerade intervjuer är att det är lätt att jämföra de intervjuades svar med varandra i och med att alla fått samma frågor. Nackdelar är att intervjusituationen kan kännas opersonlig och att ni missar att följa upp eventuella intressanta svar som ni får.

Den strukturerade intervjun kräver förberedelse av frågorna på liknande sätt som för enkäter, så att ni är säkra på att ni ringat in det ni vill veta.

Ostrukturerad intervju

Ostrukturerade intervjuer är den mest informella formen av intervju och motsatsen till en strukturerad intervju. Intervjun inleds med en bred fråga, till exempel ”Hur tycker du det är här på Mötesplatsen?”. Utifrån vad den intervjuade svarar går sedan intervjun vidare. Ni behöver inte förbereda fler frågor, utan formulerar era frågor i stunden beroende på vad personen svarar på er inledande fråga.

Fördelar med ostrukturerade intervjuer är att det ofta leder till avslappnade och intressanta samtal, där saker kan komma upp som ni inte alls tänkt på innan. Nackdelar är att ni kan få en massa data som kan vara svåranalyserad och som ni kanske inte riktigt vet vad ni ska göra med.



Semistrukturerad intervju

Inför en semistrukturerad intervju förbereder ni ett antal inledande frågor som ringar in det ni vill veta. Utifrån den intervjuades svar ställs sedan följdfrågor för att få personen att utveckla sitt svar. Ni kan också bekräfta med hummande och nickar för att uppmuntra personen att berätta vidare.

Fördelar med semistrukturerade intervjuer är att det är lättare att få personen att slappna av i situationen, då den kan upplevas som ett samtal snarare än en utfrågning. Ni kan också få en djupare förståelse för det ni undersöker genom att personen ges möjlighet att utveckla sitt svar. En nackdel kan vara att det finns en risk att ni tappar tråden och fastnar i någonting som inte alls har med det ni vill veta att göra. Det kan också krävas träning för att uppfatta när den intervjuade tar upp någonting som det är värt att fråga vidare om. Inte sällan upptäcker man det om man spelat in intervjun och lyssnar på den i efterhand.



Kort sammanfattning om struktur

Ostrukturerade intervjuer kan vara svåra att tolka och få ut någonting av. Strukturerade intervjuer kan vara bra att använda om ni vill ha standardiserade svar där det inte fungerar med en enkät, till exempel på grund av läs- och skrivsvårigheter. En rekommendation är att ni i första hand använder er av semistrukturerade intervjuer. Testa gärna att intervjua varandra för att känna på hur det känns!

På följande sida finns ett konstruerat exempel på hur en semistrukturerad intervju skulle kunna se ut!

Exempel: Semistrukturerad intervju

Frågeställning: Bidrar insatsen till att stärka deltagarnas sociala nätverk?

Fråga 1: Kan du berätta lite vad studiecirkeln har betytt för dig?

Fråga 2: Har du testat någon av de andra aktiviteterna de tipsade om under studiecirkeln?

Svar: Den har betytt mycket, jag känner mig piggare och gladare nu. Och så har jag lärt mig betala räkningar på nätet!

Uppföljande fråga: Det låter ju jättebra, det är ju väldigt praktiskt att betala över nätet. Men vad tror du det beror på att du känner dig piggare och gladare då?

Svar: Jag kommer ut och rör på mig på ett annat sätt än förut. Och träffar ju folk, både på kursen och ibland annars också. Förut satt jag mest hemma och tittade på TV. Förra veckan var vi några från kursen som träffades och tog en fika uppe i centrum. Sånt är trevligt tycker jag.

Uppföljande fråga: Det låter som dina dagar ser lite annorlunda ut nu mot tidigare om jag förstår dig rätt?

Svar: Ja så är det.

Uppföljande fråga: Tror du att de andra deltagarna också upplever det så?

Svar: Ja vi har pratat en del om det. Att vi inte bara lärt oss om datorer, utan lärt oss om varandra också.

Övergång till ny fråga: Spännande – men nu tänkte jag att vi kunde gå vidare till en annan sak jag funderar över.

Och så vidare med svar och uppföljningsfrågor.

Dokumentera intervjuer

För att ni ska kunna använda de data som ni fått genom intervjuerna behöver ni på något sätt dokumentera vad som sagts och hänt. Ett sätt att dokumentera är att föra anteckningar under intervjun. Det kan dock vara svårt att hinna med att få med allt. Risken är att ni fokuserar så mycket på att anteckna så ni missar tillfällen när ni borde lagt in en följdfråga. Anteckningarna kan också bli väldigt selektiva, ni skriver det ni i stunden tycker är viktigt, och missar att få med det som kan vara lika viktigt även om ni inte uppfattade det så just då.

För att inte riskera att missa något, och också kunna ägna er helhjärtat åt själva intervjun, kan ni göra en ljudinspelning under intervjun. Ljudinspelningen kan gärna kompletteras med att ni gör korta anteckningar om sådant ni vill följa upp. De flesta smarta telefoner har en inspelningsfunktion det går att använda sig av för detta.

Efter intervjun lyssnar ni igenom och skriver ner vad som sagts. Beroende på hur viktigt det är att få allt nedskrivet kan ni välja mellan att skriva ner ordagrant vad som sagts, eller göra sammanfattningar av det som sagts i samband med olika frågor. Att skriva ut hela intervjuer ordagrant tar mycket tid, och när det gäller gruppintervjuer kan det ibland vara svårt att hålla reda på vem det är som säger vad. Å andra sidan finns risken att ni missar saker om ni gör kortare sammanfattningar av vad som sägs. Här måste ni bedöma från gång till gång hur ni ska skriva ner det som sagts under intervjuerna.

Det finns specifika program för transkribering. Det finns även enkla och effektiva sätt att både spela in och transkribera från ljud till text i de vanliga ordbehandlingsprogrammen i dator och mobil. De är snabba och ofta ganska korrekta, men kräver också manuell justering. Så viktigt att läsa igenom och jämföra mot inspelning.

Analysera intervjuer

Intervjuer genererar stora mängder material att hantera. Hur intervjuerna analyseras beror på vad syftet med utvärderingen är och hur resultaten är tänkta att användas. Ibland kan det behöva göras en djupare analys med en teoretisk anknytning. Men i många fall räcker det med en enkel sammanställning av vad som framkommit under intervjuerna. Här följer en genomgång av tre sätt att hantera och begripliggöra de data ni samlat in.

Enkel presentation av data

I en enkel presentation av data ordnar ni de intervjuades uttalanden i relevanta kategorier. I processen går ni igenom all data som samlats in, men i presentationen sorteras det som inte är relevant för undersökningen bort. Använd gärna citat i presentationen. Läsaren får sedan göra sin egen bedömning av resultatet utifrån sammanställningen.

Ibland är en enkel presentation av data fullt tillräcklig för ert syfte. Det kan exempelvis fungera bra som diskussionsunderlag i en workshop i personalgruppen där ni gemensamt går igenom resultatet och hur ni ska arbeta vidare utifrån dem.

Beskrivande analys

En beskrivande analys går i korthet ut på att ni gör en beskrivning som utgår ifrån vad som framkommit i intervjuerna. För att göra det behöver ni vara väl bekanta med intervjuerna och ha lyssnat eller läst igenom dem flera gånger.

Som stöd kan ni koda texten, genom att markera återkommande ämnen, viktiga ord eller avsnitt i materialet. Ni kan också göra anteckningar i marginalen där ni med några ord sammanfattar vad avsnittet handlar om. Därefter kan ni sortera eller undersöka hur ofta vissa teman dyker upp, likheter, skillnader eller samband mellan dem och med utgångspunkt i temana sammanfatta era resultat.

Ett tips är att flera personer kodar samma text, för att sedan jämföra med varandra hur ni förstått intervjuerna. I presentationen av resultatet kan det vara en bra idé att ha med några citat för att levandegöra texten, exempelvis i en powerpoint-presentation inför nämnden.

Tolkning

Tolkning är den mest komplexa analysvarianten. Tolkningen kan bygga på en beskrivande analys, men syftar till att utöver beskrivningen också ge ytterligare förståelse av resultaten. För att göra det kan ni använda er av tidigare forskning eller olika teorier kring det fenomen ni är intresserade av. Det kan handla om teorier kring värderingar, maktrelationer, mellanmänniska relationer eller hur organisationer fungerar med mera.

Att tolka materialet är som sagt ett komplext arbete, ni kan behöva läsa in er på flera teorier och tidigare forskning och sedan kunna tillämpa detta på ert material. Här kan det vara bra att tänka igenom om det är värt det arbete ni behöver lägga ner på detta i relation till vad ni tror att ni får ut av det. Vill ni skriva en artikel i en vetenskaplig tidskrift så är det absolut nödvändigt, men handlar det om att ni vill skaffa er kunskap om hur en insats fungerar, och vad som kan behöva utvecklas i den så kan det vara mer tveksamt.

Några tips på vägen

Oavsett struktur på intervju och om ni gör individuella intervjuer eller gruppintervjuer så kommer här några tips att tänka på när ni står beredda att genomföra en intervju.

- Ge personen du intervjuar möjlighet att besvara dina frågor. Låt hen få tid att tänka efter, avbryt inte genom att skynda på med en ny fråga.
- För många frågor kan lätt kännas som ett förhör.
- Besvara inte frågorna åt personen.
- Lyssna på vad personen säger – kanske kommer det upp något som du inte tänkt på och vill veta mer om.
- Bekräfta att du lyssnar genom att ibland nicka, humma eller liknande så att personen hör och ser att du hänger med och förstår. På så sätt flyter samtalet på bättre.
- Tänk på att inte nicka och humma hela tiden, det kan bli störande i längden!
- Tystnad är ett starkt redskap! Använd pauser som ett sätt att driva intervjun vidare.
- På samma sätt som vid en enkätundersökning går det även i en intervjuundersökning att ta hjälp av sakkunniga i analysen av data.



Etik

Att be en person svara på en enkät eller delta i en intervju medför att ni behöver göra vissa etiska överväganden. Det kan handla om deltagarnas självbestämmande, anonymisering och att inte göra skada i samband med redovisningen av era resultat.

Självbestämmande och samtycke

Självbestämmande handlar om att personen själv beslutar om hen ska delta eller inte i utvärderingen, det vill säga om hen ger sitt samtycke till det. Men för att kunna göra det så måste personen ha fått information om vad utvärderingen handlar om, varför den genomförs, vad syftet med den är och att hen kan säga nej till att delta både direkt och om hen vill avbryta sitt deltagande efter ett tag.

Det är viktigt att inte bara att ge information, utan också försäkra sig om att den som fått informationen också förstått den. Krångla inte till det, använd ett enkelt språk. Kanske behöver ni upprepa informationen flera gånger, exempelvis om ni intervjuar samma person flera gånger.

Anonymitet

Ofta ingår att försäkra deltagarna om anonymitet i den information som ges i samband med efterfrågan om samtycke. När det gäller enkäter bör dessa i stort sett alltid lämnas in anonyma, särskilt om det är en mindre grupp.

Ibland kan man tänka att det vore bra att lägga in en fråga typ: ”Om du kan tänka dig att även bli intervjuad i undersökningen, skriv in ditt namn och kontaktuppgifter här”. Men det är inte att rekommendera. Om 15 personer svarat på enkäten och 8 lämnat sitt namn, reduceras anonymiteten för de resterande 7 personerna.

På liknande sätt kan frågor om kön, ålder, bostadsort med mera i princip suddas ut anonymiteten hos de som svarat på enkäten. Om en grupp består av 18 kvinnor och 2 män är det till exempel direkt olämpligt att efterfråga kön.

Principer att värna!

- Självbestämmande och samtycke
- Anonymitet
- Inte skada

Inte skada

Att personen inte ska komma till skada genom att delta i en utvärdering kan verka självklart. Men det handlar inte enbart om fysiska skador, även personens välbefinnande och trygghet måste beaktas. Som att personen inte ska känna sig pressad att delta i en undersökning fast hen inte vill, må dåligt i intervjusituationen eller att känna sig utpekad när resultaten redovisas.

Personen måste också känna sig trygg med att det inte kommer att påverka bemötandet från er vid framtida besök i er verksamhet, även om hen delar med sig av negativa synpunkter.

Redovisning av resultat

Utöver att de principer som räknats upp ovan ska tas i beaktande vid redovisningen av resultat, så finns det även andra frågor att fundera över i sammanhanget. Den utvärdering ni gör bör bidra med kunskap och ökad förståelse om er verksamhet och den aktivitet ni har utvärderat. Kunskap som kan fungera som underlag för om och hur ni ska gå vidare med aktiviteten eller inte. Ofta kan man vilja visa upp positiva resultat från utvärderingen: ”Titta det fungerar bra och deltagarna är nöjda. Kanske kan det behövas någon liten förändring, men i stort sett så är det bra”.

Om detta stämmer så är det ju inga problem med att redovisa resultatet. Men om deltagarna inte är positiva och ni själva tycker det är en jättebra aktivitet som ni lagt ner stora resurser i, hur gör ni med redovisningen av resultaten då? Eller om deltagarna tycker att det är en jättebra aktivitet, men resultaten visar att den inte ger de effekter ni hade tänkt? Dessa frågor kan vara bra att ha tänkt igenom och diskuterat i förväg.

Etiska principer som känns självklara på ett teoretiskt plan kan bli till knepiga ställningstaganden i praktiken.

Några frågor att reflektera över — Är det okej att:

- Tillfråga personer som är svårt sjuka att delta i en undersökning?
- Inte tillfråga personer som är svårt sjuka att delta i en undersökning, det vill säga inte ge dem möjligheten att göra sin röst hörd?
- Godta ett samtycke från en person som ni misstänker inte har förmågan att förstå innebörden i eller själv fatta beslut om sitt deltagande?
- Försöka övertala någon att delta i en undersökning om hen sagt nej från början?

Organisera för utvärdering

Hittills har denna text handlat om olika sätt att genomföra en utvärdering, varför det ska göras, lite tips och hur ni kan tänka på olika sätt.

Här är en sammanfattande lista på moment som ingår i en utvärdering:

- Tydliggör vem som är intresserad av utvärderingen och varför den ska genomföras.
- Identifiera området för utvärderingen, till exempel genom att upprätta en programlogik.
- Ta beslut om vad som ska utvärderas.
- Välj metodupplägg och metod för utvärderingen.
- Utarbeta enkät/intervjufrågor.
- Gör en tidsplan, fördela resurser, skapa förutsättningar för utvärderingen.
- Samla in data.
- Analysera insamlad data.
- Sammanställa en rapport/presentation till den egna arbetsgruppen, ledningen eller annan intressent.
- Besluta om användning av resultaten från utvärderingen.

Fler frågor att ta ställning till!

Hur fördelar ni arbetet? Vilken roll har verksamhetschefen i genomförandet av utvärderingen, och vad kan medarbetarna bidra med? Kanske går det att få hjälp av, eller samarbeta med en utvecklingsledare eller motsvarande i något moment? Hur mycket tid kan ni lägga på utvärderingen? Lägg upp en plan för vad som ska göras, när det ska göras och vem som ska göra det.

Läs mer om utvärdering

Denna text bygger på den litteratur som finns i listan nedanför. Om ni vill fördjupa era kunskaper om utvärdering rekommenderas ni att läsa vidare i någon av dem.

Kvale, S. & Brinkman, S. (1997/2014). Den kvalitativa forskningsintervjun (upplaga 3). Lund: Studentlitteratur.

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

Socialstyrelsen (2024). Stöd för utvärdering i kommuner och verksamheter. Med exemplet arbetsdifferentiering i äldreomsorgen. Socialstyrelsen: www.socialstyrelsen.se 2024-06-20.

Vedung, E. (1991/2009). Utvärdering i politik och förvaltning. Lund: Studentlitteratur.

Vestman, O.K. (2011). Utvärderandets konst. Lund: Studentlitteratur.

Wenemark, M (2017). Enkätmetodik med respondenten i fokus. Lund: Studentlitteratur.

Wibeck, V. (2000). Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod. Lund: Studentlitteratur.

Vill du veta mer?

Om du vill veta mer om Nestor, det här materialet eller är intresserad av utvecklingsfrågor inom äldreomsorg får du gärna titta in på vår hemsida eller höra av dig!



www.nestorfou.se



adm@nestorfou.se



08-777 99 16

