



NORSK MEDBORGERPANEL

MEDBORGERNOTAT

Brukeropplevelser av spørreundersøkelser

Lærdommer fra brukertesting av KODEM light

Sina Storelv

Sina.Storelv@uib.no

Vemund Vestre

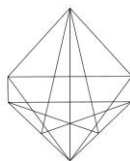
Vemund.Vestre@uib.no

Silje Løseth

Silje.Loeth@uib.no

Universitetet i Bergen

Oktober 2023



DIGSCORE





Før spørreundersøkelsene fra DIGSSCORE sendes ut, blir de alltid testet på et mindre utvalg fra målgruppene de skal ut til. I disse brukertestene mottar vi tilbakemeldinger som blir brukt til å gjøre spørsmålene i undersøkelsen mer forståelige og lettere å svare på for deltakerne.

I dette notatet forteller vi om noen av tilbakemeldingene vi mottok under testing av undersøkelsen «KODEM light» (februar 2023), og hvordan disse tilbakemeldingene ble brukt til å forbedre spørsmålene og øke kvaliteten av undersøkelsen.

Oppsummering: Hva bør man tenke på når man utformer surveysspørsmål?

- Klarspråk – Er setningene korte, begrepene klare, og kommer den viktigste informasjonen først i setningen/avsnittet?
- Ordbruk – Er begrepene kjente, nøytrale, konkrete, eller burde de hatt en definisjon eller eksemplifisering?
- Målgruppens forkunnskaper – Hvor kjente er målgruppen med temaet, hvor mye kontekst bør de gis?
- Spørsmålets premisser – Er spørsmålet basert på noen premisser som ikke alle ville vært enige i?
- Svarskala – Er svarskalaen passende for spørsmålet, og dekkende for alle svar?
- Deltakernes forventninger – Hva forventer deltakerne av undersøkelsen, og hvordan vil dette påvirke deres tolkning av spørsmålene?

Hvorfor vi brukertester

For å få gode data fra en spørreundersøkelse, er det essensielt at respondentene både forstår spørsmålene, kan gjøre seg opp en mening, og kan benytte seg av svaralternativene til å uttrykke sitt standpunkt. I tillegg, for at respondentene skal ønske å fullføre undersøkelsen, samt å svare igjen ved en senere anledning, er det også viktig at de har en god *opplevelse* med å gjennomføre den.

Når forskere utformer spørsmålene sine, har de mange hensyn å ta i tillegg til dette. Dessuten, når man vet mye om feltet man undersøker, kan det være særlig vanskelig å finne formuleringer som passer godt med målgruppens kjennskap til temaet. Fenomenet der høy



ekspertise på et felt gjør det vanskeligere å se for seg lekpersoners opplevelser av og kjennskap til feltet kalles gjerne «the Curse of Knowledge» (Camerer, Loewenstein and Weber, 1989), og kan forhindre at spørsmålenes førsteutkast er meningsbærende for alle i målgruppen.

Den sikreste måten å få kunnskap om målgruppens opplevelser av spørsmålene på er derfor å teste spørsmålene direkte på målgruppen og få tilbakemeldinger fra dem. Under denne testingen, blir testdeltakerne eksponert for spørsmålene i det digitale spørreskjemaet og blir gitt den samme informasjonen som panelets deltakere vil få. Mens de utfører undersøkelsen blir de oppfordret til å dele tanker rundt hvordan de oppfatter spørsmålet, hvordan de tenker for å komme frem til svaret, og om de opplever eventuell usikkerhet, forvirring eller frustrasjon rundt måten spørsmålet er stilt på. De får også muligheten til å gi tilbakemeldinger på undersøkelsen som helhet, og hvordan flyten i undersøkelsen oppleves.

Hva er KODEM light?

KODEM light er per 2023 den nyligste runden med koordinerte online paneler (KODEM), der tre koordinerte undersøkelser ble sendt ut samtidig til ulike nøkkelpopulasjoner i den norske demokratiske styringskjeden. KODEM light besto av panelene Norsk medborgerpanel, Norsk representantpanel og Norsk forvaltningspanel, og som består av henholdsvis vanlige borgere, folkevalgte politikere og ansatte i den norske sentralforvaltningen (Skjervheim et al. 2023a; 2023b; 2023c). Formålet med de koordinerte rundene er å kunne sammenligne holdninger på tvers av de ulike populasjonene, og undersøkelsen stiller derfor mange av de samme spørsmålene til alle panelene. Ettersom de ulike gruppene kan oppfatte og kontekstualisere spørsmålene ulikt, sørger vi for å brukerteste undersøkelsen på deltakere som er representative for alle panelene. Vi tok kontakt med blant annet tidligere forvaltningsansatte, personer med politisk erfaring, venner og familie, studenter og seniorer. Vi brukte i stor grad egne nettverk for å rekruttere deltakere.

KODEM er et samarbeidsprosjekt mellom de største forskningsuniversitetene (UiO, NTNU og UiB) og viktige norske forskningsmiljøer (ISF, NORCE og UiA), samt Norsk Senter for Forskningsdata (som nå er del av Sikt).

Tilbakemeldinger

Klarspråk

Tilbakemeldinger om språk og formuleringer var gjennomgående blant deltakerne i brukertesting. Deltakerne var særlig positive til enkle formuleringer og et dagligdags språk. I tilfeller der teksten opplevdes utfordrende ønsket deltakerne gjerne forenkling av setningsstrukturene. Særlig etterspurte deltakerne mer direkte formuleringer, uten bruk av overflødige ord.

Klarspråk er et godt verktøy for å imøtekomme de ovennevnte ønskene og tilbakemeldingene deltakerne ga om språk og formuleringer. Klarspråk er definert som «kommunikasjon med så tydelig ordlyd, struktur og utforming at leserne i målgruppen finner informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den» (Språkrådet, 2022). I denne sammenheng er det viktig å tenke på hver enkelt setningsoppbygging på følgende måte: a) la den viktigste informasjonen komme først, b) bruk dagligdagse ord og uttrykk der det er mulig, og c) fjern ord som ikke tilfører ny eller viktig informasjon.

Bruk av klarspråk betyr imidlertid ikke at en ikke kan bruke *fagspråk*. Deltakerne var positive til bruk av fagspråk så lenge faguttrykkene var supplert med enkle definisjoner. I noen tilfeller opplevde derimot deltakerne at selve forklaringen brukte fagspråk eller refererte til andre faguttrykk. Dette skapte reaksjoner blant de som opplevde at de ikke forstod verken fagspråket eller forklaringen. En konsekvens var at disse deltakerne ønsket å gå videre til neste spørsmål i spørreundersøkelsen uten å gi et svar. Når en bruker fagspråk, er det dermed viktig å tenke på hvem målgruppen er og at eventuell forklaring også er tilpasset målgruppen.

Ord og uttrykk

Vanlige språklige utfordringer som gikk igjen i testingen var at visse uttrykk ble oppfattet som «tunge» eller uklare, som ledende eller med konnotasjoner, eller som helt ukjente. Å finne gode begreper som ikke møter noen av disse utfordringene kan være krevende. Følgende del av medborgernotatet inneholder både eksempler og mulige løsninger på disse utfordringene.

Fremmede begreper

Begreper som er ukjent for en vesentlig andel av deltakerne burde forklares, og aller helst byttes ut med enklere begreper. Imidlertid kan dette bli en utfordring når begrepene folk er mest kjent med ikke er helt korrekte i den gitte sammenhengen.

Eksempel: I KODEM ønsket noen forskere å stille spørsmål om *maskinlæring*, men dette begrepet vil være fremmed for mange deltakere. Samtidig omtaler gjerne medier dette som «kunstig intelligens», selv om det kan diskuteres hvor korrekt denne begrepsbruken er.

En løsning på dette kan være å nevne det mer kjente (men kanskje upresise) begrepet som en *del* av forklaringen på det avanserte begrepet.

Eksempel på løsning: ***Maskinlæring blir også ofte omtalt som kunstig intelligens. Å bruke maskinlæring innebærer å [...] Generelt sett, hvor god kjennskap vil du si at du har til maskinlæring?***

Avanserte og tunge uttrykk

I tillegg til ukjente/fremmede begreper finnes det også iblant begreper som er kjente for befolkningen, men likevel oppfattes som tunge eller vage.

Eksempel fra undersøkelsen: *Nå ønsker vi å spørre om dine holdninger rundt bruk av maskinlæring i **den offentlige forvaltningen**.*

Selv om maskinlæring i dette tilfellet tidligere var blitt definert, opplevde vi at også begrepet «den offentlige forvaltningen» ble oppfattet som tungt og uklart, særlig når det fremgår sammen med «maskinlæring». Én løsning på dette kan være å gi eksempler.

Eksempel på løsning: *Nå ønsker vi å spørre om dine holdninger rundt bruk av maskinlæring i den **offentlige forvaltningen (for eksempel NAV, Skatteetaten, ulike departement, med mer)**.*



Lignende eksempel på løsning: *Hvor enig eller uenig er du i dette utsagnet? **Internasjonale teknologiselskaper (som Facebook, Google, Instagram, TikTok og Twitter)** bør bøtelegges hvis de sprer falske nyheter.*

Vi erfarte at dette tiltaket gjør deltakerne sikrere på seg selv når de besvarer spørsmålene fordi de opplevde spørsmålene som er mer konkrete, og at det var lettere å forstå hva de tar stilling til når de svarer på spørsmålet.

Dersom man velger å gi eksempler, må man være obs på at eksemplene man trekker frem vil påvirke hva deltakerne hovedsakelig tenker på når de tar stilling til spørsmålet. Dette behøver ikke være problematisk, dersom eksemplene man trekker frem er de mest aktuelle for problemstillingen. Imidlertid er det iblant mulig å benytte seg av en mer nøytral type eksemplifisering, dersom man ikke vil påvirke deltakerne for mye.

Eksempel på mer nøytral eksemplifisering: *Hvor mye tillit eller mistillit har du personlig til at **den sentrale forvaltningen (departementer, direktorater o.l.)** gjør en god nok jobb i møte med krisene som har preget samfunnet det siste året?*

Begreper og uttrykk med konnotasjoner

Andre begreper kan være forståelige for deltakerne, men likevel bære konnotasjoner som kan påvirke dem til å svare i en viss retning eller bli negativt innstilt til spørsmålet.

KODEM light-runden innebar for eksempel flere spørsmål om ansatte i forvaltningen. Denne gruppen var omtalt på forskjellige måter, blant annet som «*byråkrater*» eller «*eksperter og fagfolk i den sentrale forvaltningen*»:

Eksempler fra undersøkelsen:

*Er du enig eller uenig dette utsagnet? **Byråkrater** synes falske nyheter er overbevisende.*

*Hvor mye tillit eller mistillit har du til at **eksperter og fagfolk** i den sentrale forvaltningen (departementer, direktorater o.l.) gjør en god nok jobb i møte med krisene som har preget samfunnet det siste året?*

Ordet «byråkrat» ble beskrevet som både «negativt ladet» og «fremmed» av ulike deltakere. På den andre siden, ble «eksperter og fagfolk» beskrevet som ledende i form av å være «for positivt ladet». Løsninger på dette kan være å omformulere setningen, eller bytte ut ordet med noe mer nøytralt.

Eksempel på mer nøytral begrepsbruk: *Hvor mye tillit eller mistillit har du personlig til at **den sentrale forvaltningen (departementer, direktorater o.l.)** gjør en god nok jobb i møte med krisene som har preget samfunnet det siste året?*

[Spørsmålet om byråkrater ble erstattet etter brukertesting]

Vær obs på at å bytte ut begrepsbruken kan endre meningsinnholdet noe. Dette bør derfor bare brukes i tilfeller der dette er hensiktsmessig.

Premisser i spørsmålet

En annen tilbakemelding som var gjentakende blant deltakerne i piloteringen gjaldt spørsmål som på ulike måter baserte seg på premisser eller hadde implikasjoner som deltakerne ikke var enige i. Flere av deltakerne uttrykte ikke bare misnøye med dette, men også en sterk vegring til å svare på disse spørsmålene.

Eksempel på et slikt premiss: *Når det gjelder deg personlig, hvor mye tillit eller mistillit har du til at **folkevalgte politikere på sentralt og lokalt plan** gjør en god nok jobb i møte med krisene som har preget samfunnet det siste året?*

De som reagerte på eksempelet over var gjerne misfornøyde med å måtte gi et felles svar for tillit eller mistillit til politikere på to ulike nivå, ettersom de hadde ulike oppfatninger om politikere på nasjonalt og lokalt nivå. Noen opplevde dette som såpass urimelig at de ville nektet å svare på spørsmålet. I revideringen av spørreundersøkelsen ble dette løst ved å stille to spørsmål:

*Hvor mye tillit eller mistillit har du personlig til at **politikere på nasjonalt nivå** gjør en god nok jobb i møte med krisene som har preget samfunnet det siste året?*

*Hvor mye tillit eller mistillit har du personlig til at **politikere på lokalt nivå** gjør en god nok jobb i møte med krisene som har preget samfunnet det siste året?*

Unevnt informasjon

I brukertestingen hendte det også at deltakere nølte med å svare, uten at de nødvendigvis klarte å sette fingeren på hvorfor. Ofte er årsaken *unevnt informasjon i spørsmålet*. Deltakere har gjerne liten kontekst på hvorfor de blir spurt om noe, som kan føre til vidt forskjellige tolkninger eller mye usikkerhet. Det kan derfor være nyttig å gi deltakerne bakgrunnsinformasjon om konteksten til spørsmålet for å forsikre seg om at alle deltakere forstår konteksten når de svarer.

Eksempel fra undersøkelsen (1): *Antibiotikaresistens betyr at bakterier er motstandsdyktige mot antibiotika, dvs. at bakterier ikke lar seg drepe av disse legemidlene. Det er et økende problem at bakterier utvikler resistens mot antibiotika. (...) I hvor stor grad mener du følgende har ansvar for å regulere antibiotikabruk?*

Eksempel på løsning (1): *Antibiotikaresistens betyr at bakterier ikke lar seg drepe av antibiotika. **Når bakterier er resistente mot antibiotika, blir infeksjoner vanskeligere å behandle. De kan vare lengre eller i verste fall ikke la seg behandle.** Det er et økende problem at bakterier utvikler slik resistens. (...) I hvor stor grad mener du følgende har ansvar for å regulere antibiotikabruk?*

Eksempel fra undersøkelsen (2): *Den offentlige forvaltningen bruker i enkelte tilfeller maskinlæring for å hjelpe med å ta beslutninger i saker de har ansvar for. Basert på det du vet, tror du ...*

Eksempel på løsning (2): *Den offentlige forvaltningen bruker i enkelte tilfeller maskinlæring. **Maskinlæring kan brukes både for å helautomatisere enkelte oppgaver og for å bidra med informasjon eller forslag til beslutningstakere.** Basert på det du vet, tror du ...*

Svarskalaer

Uniforme skalaer, altså like svarskalaer for spørsmål med samme form, er viktige for å skape en koherent spørreundersøkelse der respondenter må bruke minst mulig tid og energi på å prosessere nye skalaer. Hvis to ulike spørsmål ber respondenter oppgi hvor positive eller negative de er til et forslag, bør altså svarskalaene til de to spørsmålene være identiske.

DIGSSCORE har i etterkant av KODEM light utviklet en oversikt over validerte skalaer som vi anbefaler forskere å bruke.

I uttestingen av KODEM light ble enkelte svarkategorier oppfattet som litt diffuse og vanskelige forstå for noen deltakere. For eksempel, ble «nokså bra» oppfattet av flere som noe diffust, og deltakere mente «noe» eller «litt» var lettere begreper å forholde seg til.

For svarverdiene «ganske god» og «god» var flere deltakere uenige om hvilken av disse som egentlig uttrykte størst verdi. Noen mente at «ganske god» burde komme før «god», mens andre mente det motsatte. Her spiller mest sannsynlig dialektvariasjoner også en rolle. Skalaen ble endret fra «ganske god» til «noe god».

Forvaltningspanelet: forventninger og roller

Flere av deltakerne vi intervjuet med erfaring fra forvaltningen tok opp bekymringer om at enkelte spørsmål i undersøkelsen kunne få negative reaksjoner fra respondenter i forvaltningspanelet. Det er et sterkt prinsipp innenfor forvaltningen om at man skal være politisk nøytrale og lojale overfor den sittende regjeringens politikk. Samtidig har forvaltningsansatte personlige ideologiske og politiske standpunkter på samme måte som resten av befolkningen, som er viktig for å forstå deres rolle som byråkrater. Dette kan særlig være en utfordring knyttet til elitepaneler hvor respondentene har egne motiver og en rolleforståelse som kan påvirke måten de svarer på. Det vil derfor være viktig å være bevisst på måten man utformer spørsmål på i slike paneler.

Siden dette var en koordinert spørreundersøkelse sammen med Norsk medborgerpanel og Norsk representantpanel var det færre spørsmål knyttet til rollen som forvaltningsansatt enn hva ordinære runder i forvaltningspanelet har. Ansatte i sentralforvaltningen er gjerne godt kjent med spørreundersøkelser og har forventninger til hva de kommer til å inneholde. Det blir sendt mange (og ukoordinerte) undersøkelser ut til forvaltningen som skaper både et svakt datamateriale med lave responsrater og belaster dem som deltar i slike undersøkelser. Dette er en utfordring som Norsk forvaltningspanel har som mål å motvirke (Renå og Trondal, 2017).

Noen av deltakerne med forvaltningsbakgrunn ble overrasket over hvor mange spørsmål de fikk knyttet til sine personlige holdninger og hvor få spørsmål de fikk om forvaltningsoppgaver, noe én deltaker mente ville bli oppfattet som provoserende når man deltar i et



«forvaltningspanel». Samme deltaker tok opp det skarpe skillet forvaltningsansatte har mellom forvaltningsrollen og sine private holdninger. Forskjeller mellom respondenters forventninger og spørreundersøkelsen kan skape forvirring, irritasjon og vanskeligheter med å besvare undersøkelsen. Dårlige opplevelser under en spørreundersøkelse kan drive deltakere i panelet bort og redusere responsraten.

Spørsmålet om deltakerens personlige plassering langs den politiske venstre-høyre akse ble fremhevet som særlig vanskelig for en forvaltningsansatt å svare på. En deltaker tok opp viktigheten av å belyse forvaltningens politiske nøytralitet, men at det samtidig vil være en fare for at respondenter svarer på spørsmålet for å bevare dette idealet heller enn å svare ut fra egne oppfatninger.

For å minimere disse opplevelsene, gjorde vi flere tiltak. I informasjonen deltakerne fra forvaltningspanelet skulle motta, beskrev vi tydeligere hensikten med KODEM-undersøkelsen og hva denne runden av undersøkelse ville dekke. Vi reviderte også rekkefølgen på undersøkelsen, slik at forvaltningsdeltakerne fikk tidlig i undersøkelsen de spørsmålene som er mest relevant for deres arbeid, mens «upopulære» spørsmål som politisk ideologi flyttet fra første del av undersøkelsen til siste del, sammen med spørsmål om bakgrunnsinformasjon.

Konklusjon

Flere av disse utfordringene med undersøkelsen ville ikke blitt oppdaget dersom vi ikke hadde brukertestet undersøkelsene i forkant. Denne praksisen er derfor en sentral del av vår kvalitetssikring, og en standard før utsendelse av alle undersøkelsene som administreres av DIGSSCORE.

Referanser

Camerer, Colin & Loewenstein, George & Weber, Martin. (1989). The Curse of Knowledge in Economic Settings: An Experimental Analysis. *Journal of Political Economy*. 97. 1232-54. 10.1086/261651.

Skjervheim, Øivind et al. (2023a). Norwegian Citizen Panel 2023, 26th Wave, Methodology report. Ideas2Evidence. [ncp documentation report wave 26 1.pdf \(uib.no\)](#)

Skjervheim, Øivind et al. (2023b). *Norwegian Panel of Public Administrators 2023, Third Wave, Methodology report*. Ideas2Evidence. [nfp documentation report wave 3.pdf \(uib.no\)](#)

Skjervheim, Øivind et al. (2023c). The Panel of Elected Representatives, Ninth Wave, Methodology report. Ideas2Evidence. <https://org.uib.no/medborgernotat/kodeb%c3%b8ker/Codebook%20-%20NRP%20round%209k2%20-%20v-100-L%20-%20en.html>

Språkrådet. (2022) *Klarspråk – hva og hvorfor?* Tilgjengelig fra: <https://www.sprakradet.no/Sprakarbeid/Det-offentlige/Klarsprak/> (Hentet: 12. mai 2022).

Renå, Helge & Trondal, Jarle. (2017). Slik vinnes kampen mot surveymonsteret. *Stat og styring*. 27 (1). 54-57. DOI: 10.18261