

Öppna frågor 2026

Bättre data eller systematisk bias?

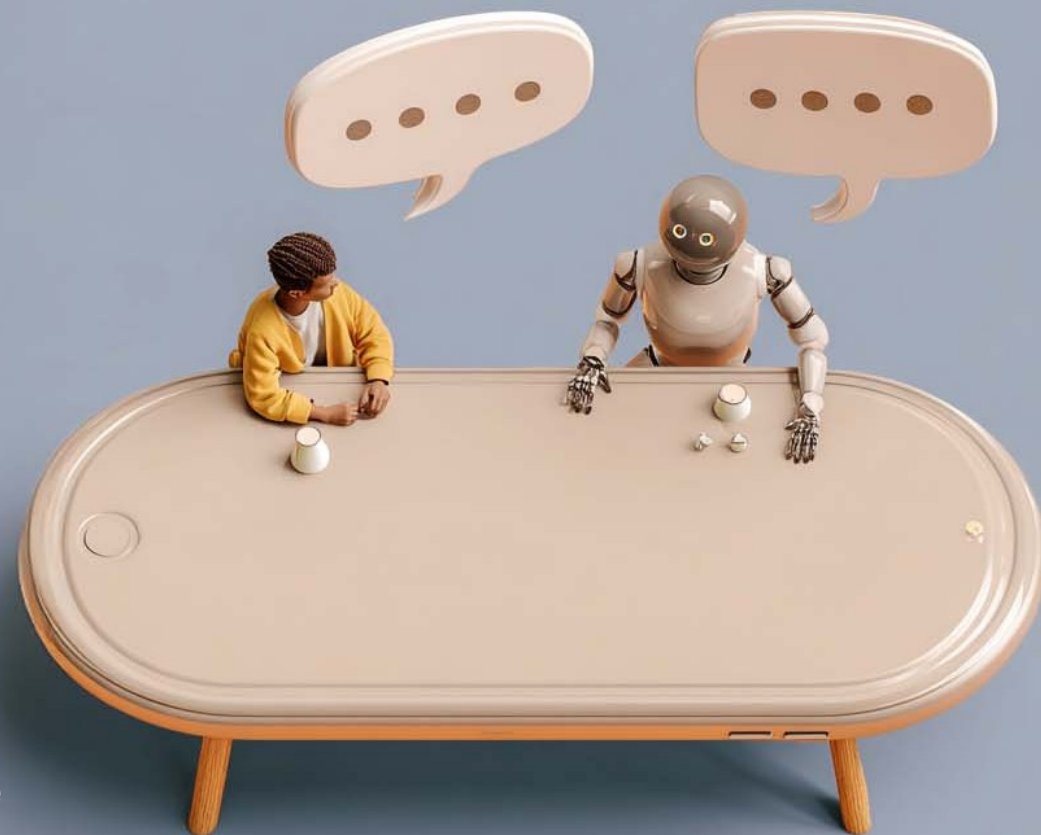
Surveyföreningen, 29 maj 2026



Eva Lagercrantz

Process- och affärsutvecklare

Origo Group



Origo Group

Vi designar undersökningar, analyserar data och omsätter resultat till beslutsstöd för svenska organisationer.

- Kundupplevelse och kundrelationer
- Varumärke, marknad och kommunikation
- Produkt-, tjänste- och konceptutveckling
- Medarbetare, ledarskap och organisation



Den dyraste frågan i enkäten ger det sämsta svaret

“Vad kan vi förbättra?”

“Bra.”

Den som designade frågan ville veta något viktigt. Den som svarade orkade inte.

Det här är inte ett undantagsfall. Det är normalläget.



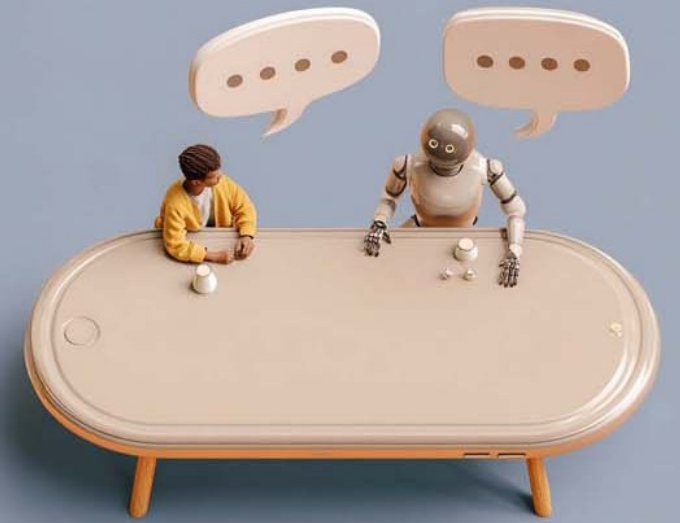
Tre skäl till att öppna frågor underprestererar

- 1 Allt fler svarar på mobil, och det syns
- 2 Enkättrötthet drabbar de öppna frågorna hårdast
- 3 Sist i enkäten betyder sämst svar
- 4 Och nu skriver respondenten svaret med hjälp av AI



Zhang, Xu och Alvero (2025), *Sociological Methods & Research*.
34% av respondenterna använde LLM för att besvara öppna enkätfrågor

AI-följdfrågor som lösning



AI-följdfrågor fungerar, men AI är nu med på båda sidor

Med AI som verktyg från undersökarens perspektiv

- Längre och rikare svar
- Förbättrad datakvalitet
- Men: kanal och design avgör

Med AI som verktyg hos respondenten

- Polerade, generiska svar
- Homogeniserat innehåll
- Oklar avsändaridentitet



AI-följdfrågor i praktiken



TESTENKÄT



Vårt exempel

210 löneadministratörer. En öppen fråga om det svåraste i arbetet.

- 77 av 210 (37%) svarade på den öppna frågan
- 66 av 77 (86%) fullföljde hela AI-konversationen
- 59 av 66 fick unika, kontextuella följdfrågor
- 18 av 66 fick den generiska fallbacken: "Kan du berätta lite mer om vad du menar?"



210

respondenter totalt

77

svar

66

Fullständiga konversationer

59

unika följdfrågor

När det fungerar riktigt bra

Vilka är de största utmaningarna i ditt lönearbete?

Första frågan

Att förutsättningarna hela tiden ändras, lagar, kollektivavtal, isbergssallad, pub osv)

Svar 1

Vilken av dessa förändringar tycker du är svårast att hantera i ditt arbete?

Följdfråga

Att få tydlig information från början. Beslutsfattare har alltför ofta bristfällig kunskap vilket leder till att det blir svårt att implementera och/eller följa direktiven

Svar 2

AI:n väljer att specificera bland de alternativ respondenten listade, precis som en erfaren intervjuare skulle gjort.



210

respondenter totalt

77

svar

66

Fullständiga konversationer

59

unika följdfrågor

Fyra ord in, ett handlingsbart svar ut

*Vilka är de största
utmaningarna i ditt
lönearbete?*

Första frågan

Återkoppling från attesterande chefer

Svar 1

*Kan du berätta lite mer om vad du
menar med återkoppling från
attesterande chefer?*

Följdfråga

*Det är mycket tjat och påminnelser från vår sida
som egentligen är helt självklara men cheferna
behöver en påminnelse från oss. Det som
kommer ur systemet bryr de sig inte om.*

Svar 2

Fyra ord i det initiala svaret. Med ett riktat uppföljande steg blir det ett rikt, specifikt svar som faktiskt förklarar problemet.



210

respondenter totalt

77

svar

66

Fullständiga konversationer

59

unika följdfrågor

Från känsla till konkret behov

Vilka är de största utmaningarna i ditt lönearbete?

Första frågan

Eftersom jag är ensam ansvarig för löneprocessen, kan jag ofta känna att jag saknar någon att bolla frågor och problem med.

Svar 1

Vilka typer av frågor eller problem skulle du helst vilja ha någon att diskutera med?

Följdfråga

T.ex. hur ska man tänka kring semesterdagar netto/brutto, hur ska löneavdrag hanteras i en specifik situation, semesterlönegrundande frånvaro, semesterberäkning bland annat.

Svar 2

AI:n fångar exakt kärnan i svaret och konkretiserar frågan. Respondenten svarar med precisa exempel som är direkt användbara för analys.



210

respondenter totalt

77

svar

66

Fullständiga konversationer

59

unika följdfrågor

Säkerhetsventilen, generisk men nödvändig

*Vilka är de största
utmaningarna i ditt
lönearbete?*

Första frågan

att jag är ensam i det.

Svar 1

*Kan du berätta lite mer om vad du
menar?*

Följdfråga

*Mycket ligger på mig och mitt arbete. Det jag inte
har koll på missas.*

Svar 2

När det initiala svaret är för vagt aktiverar AI:n en neutral öppningsfråga. Av 66 konversationer användes denna fallback 18 gånger, alltid vid korta eller ofullständiga svar.



Vad AI-probing levererade i detta exempel

9 av 10 respondenter fick en unik, situationsanpassad följdfråga. Inte ett generiskt "berätta mer", utan rätt fråga, till rätt svar.

Tre sätt som AI:n visade sin bästa sida:

- Fyra ord in → ett handlingsbart svar ut
- Känsla → konkret behov
- Samma logik i följdfrågan som hos erfaren intervjuare

86% fullföljde hela konversationen. Djupare svar, genomgående.



Men vad händer när respondenten också använder AI?

- Det är inte en hypotetisk framtida risk.
- Det är en pågående validitetsfråga.



Tre designprinciper för öppna frågor 2026

1. Börja med frågan, inte proben

Specifika, situationsförankrade frågor ger bättre svar och bättre probes. En AI-följdfråga kan lyfta ett grunt svar, men den kan inte rädga en fråga som från början frågar om fel sak.

2. Ge AI:n kontext, men inte ett manus

Promptningen är viktig. Ge modellen kontext om ämne, ton och målgrupp. Specificera inte vad den ska fråga. En överkontrollerad prompt producerar en stel, förutsägbar följdfråga, vilket i praktiken är en dyr variant av det statiska textfältet du försökte ersätta.

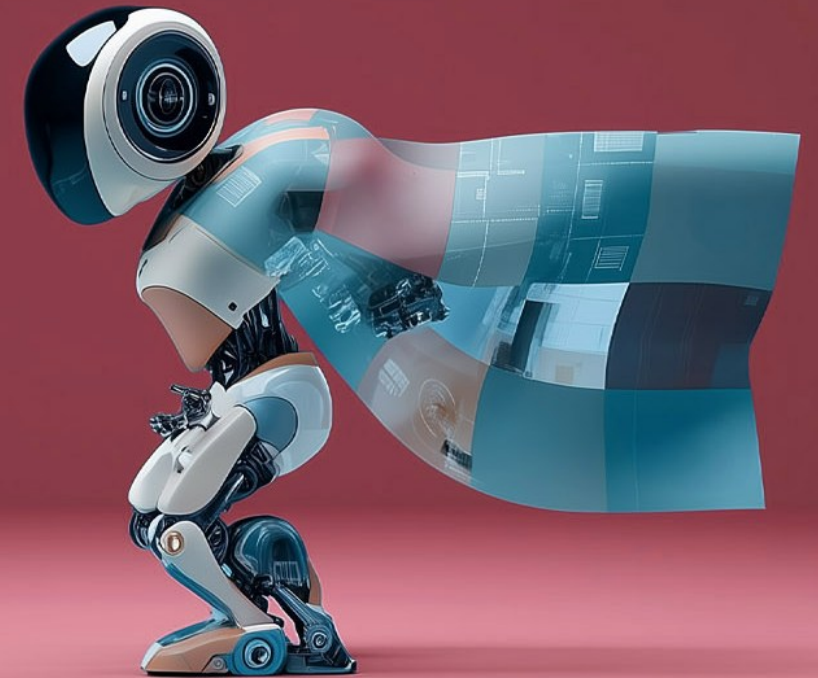
3. En till två följdfrågor är en konversation. Tre eller fler är ett förhör

Respondentbördan är välbelagd i forskning: fler steg ger mer bortfall och tunnare svar. Det finns ingen magisk gräns, men på desktop är två probes en rimlig övre gräns. På mobil, där sex av tio svarar, bör designen vara ännu kortare. En probe, enkel design, snabbt flöde.



Avslutningsvis

- Det öppna textfältet är inte döende. Det används fel.
- AI-följdfrågor är ett konkret verktyg vi kan använda idag. Det löser djupproblemet.
- Men AI är nu med på båda sidor av enkäten. Om respondenten delegerar svaret, vems åsikt mäter vi då? Och är det vår frågekonstruktion som är svaret på den frågan?



Tack!

Eva Lagercrantz

Process- och affärsutvecklare

Origo Group

eva.lagercrantz@origogroup.com

www.origogroup.com

