

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

Anja Mohorko

**Ovrednotenje tehnik kognitivnega intervjuja
kot metode za pretestiranje anketnih vprašalnikov**

Doktorska disertacija

Ljubljana, 2015

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

Anja Mohorko
Mentorica: red. prof. dr. Valentina Hlebec

**Ovrednotenje tehnik kognitivnega intervjuja
kot metode za pretestiranje anketnih vprašalnikov**

Doktorska disertacija

Ljubljana, 2015

ZAHVALA

Mojim staršem, nonam in vsem bližnjim za vso podporo v življenju, s pomočjo katere sem lahko prišla do te točke.

Alji, Martini, Tanji, Maši, Stavrosu, Suzette, Rianne, Maartenu, Martini, Juretu, Roku in vsem ostalim prijateljem, ki ste pozitivno zaznamovali teh zadnjih, študijskih 10 let. Hvala za najzanimivejše obdobje v mojem življenju!

Mentorici Valentini Hlebec, Ani Slavec, Katji Prevodnik in Meti Gnidovec, da je ta disertacija takšna, kakršna je.

*Mnogokaj sem študiral v svojem življenju,
ali tako bogate in koristne učenosti,
kakor jo daje svojim učencem enajsta šola pod mostom,
nisem zadobil nikjer in nikoli.
(Ivan Cankar)*

POVZETEK

Ovrednotenje tehnik kognitivnega intervjuja kot metode za pretestiranje anketnih vprašalnikov

Utemeljitev problema in cilji

Anketiranje je v družboslovju zelo razširjeno orodje za zbiranje podatkov in empirično podprto utemeljevanje socioloških in psiholoških teorij. Anketni vprašalnik je pripomoček, ki tovrstno zbiranje podatkov omogoča, vendar je podvržen številnim kontekstualnim vplivom, ki lahko negativno vplivajo na pridobljene rezultate in posledično škodujejo izpeljanim interpretacijam. Ti vplivi so lahko zunanji – od zelo širokih in splošnih (npr. počutje posameznika na dan odgovarjanja) do zelo ozko usmerjenih in specifičnih (npr. struktura vprašanja, njegov položaj v vprašalniku) – ali notranji (posameznikovi miselni procesi).

Medtem ko je splošnejše vplive konteksta praktično nemogoče nadzorovati (oz. bi bila posledica takega nadzora nerealna in vsakdanu neprimerljiva situacija), so bila v okviru anketne metodologije razvita orodja za preučevanje ozko usmerjenih vplivov, povezanih s konkretnim anketnim vprašalnikom. Metode pretestiranja služijo prepoznavanju delov vprašalnika, ki bi lahko anketirancem povzročali težave, pred izvedbo same raziskave. Kognitivni intervjuji so metoda, ki se osredotoča na analizo miselnih procesov posameznika med odgovarjanjem na anketno vprašanje. Miselni procesi, ki jih raziskovalci različno utemeljujejo, najpogosteje zajemajo korake razumevanja vprašanja, ustvarjanja novega oz. priklica že ustvarjenega mnenja o vprašanju, odločanja o njegovi ustreznosti, tvorjenja odgovora in njegovega prirejanja v ustrezno obliko. Pri vsakem izmed naštetih korakov lahko pride do težav, ki posledično vplivajo na kakovost končnega odgovora. Metoda kognitivnega intervjuja zajema večje število tehnik, ki se osredotočajo na različne korake v miselnem procesu posameznika in tako izpostavljajo različne težave, do katerih lahko vprašanje privede.

Kljub zmožnosti izboljšave kakovosti vprašalnika kognitivni intervjuji v anketni metodologiji niso redno uporabljani, na kar vsaj delno vpliva dejstvo, da gre za nestandardizirano metodo brez splošno sprejetega nabora tehnik, brez jasnih navodil za njihovo izvajanje in analizo rezultatov ter z neznano stopnjo uspešnosti. Raziskovalci se zato raje poslužujejo drugih oblik pretestiranja, ki pa ne nudijo možnosti neposrednega stika s posameznikom iz merjene populacije na način, blizu realni anketni situaciji, in vpogleda v njegov miselni proces.

Osrednji cilj disertacije je bil opraviti kronološki pregled razvoja metode kognitivnih intervjujev do trenutnega časa in napovedati njegov razvoj v prihodnje. Ob tem smo poskušali podrobno opredeliti, sistematizirati in klasificirati posamezne tehnike, jih navezati na ustrezne analizirane miselne procese ter določiti načine anketiranja, za katere so posamezne tehnike najprimernejše. Sodobna tehnologija namreč omogoča anketiranje prek najrazličnejših medijev (npr. splet, mobilni telefoni in tablični računalniki), ki pa v anketno situacijo prinašajo še dodatne učinke načina, s katerimi lahko vplivajo na kakovost zbranih podatkov.

Metodologija raziskovanja

Raziskovalni del doktorske disertacije se deli na teoretični in empirični del. V prvem, teoretičnem koraku smo na podlagi obširne pregledno-primerjalne študije vseh metodoloških virov, ki uporabijo oz. definirajo metodo kognitivnega intervjuja, določili dokončen nabor

tehnik, ki jih ta metoda zajema. Tako definiran nabor smo uporabili v treh raziskavah empiričnega dela disertacije. V prvi smo analizirali trenutno stanje na področju kognitivnega predtestiranja vprašalnikov, tj. osebno izvajanje izbranih tehnik kognitivnega intervjuja ob prisotnosti anketarja. 148 študentov je v okviru predmeta Oblikovanje anketnega vprašalnika izvedlo 759 intervjujev ter o svojem delu predložilo poročila in natančne prepise, ki smo jih skodirali in analizirali. Pri tem smo se še posebej osredotočili na lastnosti tehnik, njihovo primernost za različne tipe vprašalnikov in enostavnost za razumevanje, vpliv kognitivnega anketarja in vpliv lastnosti anketirancev na rezultate.

V drugem koraku empiričnega raziskovanja smo se navezali na tehnološki razvoj orodij za anketiranje in primerjali uspešnost izvajanja kognitivnih intervjujev na različnih načinih anketiranja. Dodatno pozornost smo pri tem ponovno namenili pomenu kognitivnega anketarja in vplivu zmanjšanja stopnje njegove udeležbe na kakovost rezultatov intervjuja. V sodelovanju s študenti smo izvedli: osebne intervjuje z dvema tehnikama, ki po načinu izvedbe ustrezata neposrednemu osebному intervjuju in samoanketiranju; intervju prek programa za neposredno glasovno komuniciranje (*voice-over-internet protocol*); intervju prek programa za neposredno tekstovno komuniciranje (*instant messaging*); ter intervju, vgrajen v spletni vprašalnik. Prek analize enega samega vprašalnika smo lahko na podlagi količine zaznanih težav kvantitativno ocenili uspešnost vsakega izmed načinov in prepoznali njihove prednosti in pomanjkljivosti.

V zadnjem koraku raziskovanja smo preučevali uporabnost procesnih podatkov za preučevanje miselnih procesov. Odgovore na štiri tipe kognitivnih podvprašanj, ki so v spletnem vprašalniku sledila anketnim vprašanjem, smo analizirali glede na njihovo dolžino, položaj v vprašalniku in tip informacij, ki so jih nudili. V dodatnem, manjšem eksperimentu smo anketirance naključno razvrstili v dve skupini, ki sta prejeli enostavno ali pa zelo kompleksno različico vprašalnika, ter preverjali stopnjo in obliko njihove odzivnosti na postavljena podvprašanja.

Rezultati

S pregledno-primerjalno analizo ustrezne literature smo določili naslednji nabor tehnik kognitivnega intervjuja, ki smo ga podrobneje razdelili v dve skupini glede na funkcionalnost posameznih tehnik in ga skoraj v celoti uporabili v empiričnih raziskavah: sočasno glasno razmišljanje, retrospektivno glasno razmišljanje, pojasnilna podvprašanja, definicije, parafraziranje, ocenjevanje zaupanja, opazovanje vedenja, kodiranje vedenja, časovni zamik odgovora, razvrščanje kartic in vinjete. Tehnike smo tako na podlagi teorije kot na podlagi rezultatov našega raziskovanja natančno definirali, med seboj razločili ter predstavili njihove prednosti in pomanjkljivosti.

S pomočjo analize gradiva smo izpostavili pomen vloge kognitivnega anketarja za uspešno izvedbo kognitivnih intervjujev. Zaradi predhodne neizkušenosti študentov s tovrstno obliko predtestiranja smo lahko prepoznali težave, ki jih imajo kognitivni anketarji začetniki, in ponudili rešitve zanje. Na uspešnost izvedbe intervjujev nekoliko vplivata spol anketarja in predhodna izkušnost z anketno metodologijo; slednja je vplivala tudi na stopnjo uspešnosti analize rezultatov, vendar so se kot najpomembnejše za uspeh – poleg razumevanja tehnik – izkazale anketarjeve socialne veščine, npr. komunikativnost, prijaznost in sposobnost motiviranja anketirancev. Velika količina gradiva nam je omogočila tudi kvantitativno primerjavo tehnik s kakovostjo njihove izvedbe in posledično razumevanje njihove učljivosti in enostavnosti. S pomočjo več vsebinsko in izvedbeno različnih študij smo pokazali, da ne

obstaja ena sama idealna tehnika, temveč sta njihova uporabnost in uspešnost odvisni od načina izvedbe intervjuja oz. anketiranja, tipa vprašalnika in drugih lastnosti. Tehniki glasnega razmišljanja sta tako najbolj uporabni v primeru splošne (neusmerjene) analize vprašalnika ali testiranja novih načinov anketiranja; tehnika definicij je med anketarji začetniki najbolj priljubljena zaradi svoje enostavnosti za razumevanje; tehnika pojasnilnih podvprašanj pa je najmanj strukturirana in najbolj prilagodljiva na spremembe v intervjuju; ocenjevanje zaupanja pa priporočamo za uporabo le kot pomožno, dodatno tehniko. Preostale tehnike lahko raziskovalci izvajajo tako kot del kognitivnega intervjuja kot tudi v okviru običajne anketne situacije, saj ne zahtevajo take vrste interakcije med anketarjem in anketirancem, kakršna je značilna za prvi sklop tehnik.

Z analizo procesnih podatkov smo pokazali, da se anketiranci bolje in kakovostneje odzivajo na konkretne pozive k predlaganju idej za izboljšavo vprašanj kot pa na splošnejše ali negativno/družbeno zaželeno usmerjene trditve. Ugotovili smo, da povprečna dolžina odgovora skozi anketo ne upada, prav tako se osip ne zvišuje; zaradi odsotnosti aktivnih spodbud k sodelovanju s strani kognitivnega anketarja se anketiranci sicer ne odzovejo na vsako podvprašanje, vendar pa opozorijo na tista, pri katerih so imeli težave.

Izvirni prispevek k znanosti in implikacije

Z doktorsko disertacijo smo poskušali zapolniti nišo na področju anketne metodologije, ki ovira uspešno izvajanje kognitivnega pretestiranja anketnih vprašalnikov. Predstavili in podrobneje opisali smo nabor tehnik, za katere menimo, da najboljše opisujejo metodo kognitivnega intervjuja, pri čemer smo opozorili na nekatera nesoglasja med raziskovalci glede bistva, temeljev in skupnih lastnosti tehnik ter nabor temu ustrezno prilagodili. Nabor temelji na analizi mišljenja ob odgovarjanju, zato smo predlagali tako klasifikacijo, iz katere so jasno razvidni koraki miselnega procesa, na katere se posamezna tehnika navezuje. Prek analize študentskih intervjujev smo prepoznali težave, ki jih lahko s kognitivnimi intervjuji imajo anketarji začetniki in raziskovalcem zato ponujamo pregled pomembnih priporočil za uspešnejšo izvedbo pretestiranja.

Raziskovalci na področju kognitivnih intervjujev zaradi kvalitativne narave le-teh le redko izvajajo kvantitativne analize rezultatov. V disertaciji smo ponudili nekaj možnih pristopov h kvantitativni analizi rezultatov tehnik in tudi načinov izvajanja intervjujev. Za analizo celotnega postopka intervjuja smo predlagali nabor kod, ki poenostavljajo analiziranje povezav med posameznimi koraki postopka in preučevanimi karakteristikami, kot so npr. kakovost izvedbe tehnike ali aktivnost anketarja.

Raziskovanje izvajanja kognitivnih intervjujev na novejših načinih anketiranja med raziskovalci še ni razširjeno. V disertaciji smo prikazali analizo novejših tehnoloških orodij, reprezentativnih glede na stopnjo udeležенosti anketarja med anketiranjem, in predstavili izviren pristop k analizi vpliva vloge kognitivnega anketarja prek preučevanja vpliva njegovega odmika od anketne situacije. Ne nazadnje smo ponazorili tudi primer uporabe redkeje uporabljenih tipov procesnih podatkov, ki v veliki meri zmanjšajo količino anketirančevega kognitivnega bremena, a kljub temu nudijo številne koristne informacije o njegovem mišljenju in vedenju.

Ključne besede: metode pretestiranja, tehnike kognitivnega intervjuja, miselni procesi, izobraževanje neizkušenih kognitivnih anketarjev, stopnja odmika anketarja, testiranje spletnih vprašalnikov, procesni podatki

ABSTRACT

Evaluation of Cognitive Interviewing Techniques as Method for Pretesting Survey Questionnaires

Rationale and objectives

In social and psychological sciences, surveying is widely used for data collection and empirically based argumentation of sociological and psychological theories. A questionnaire is a tool allowing for such data collection; however, it is subject to several contextual factors that can negatively affect acquired data and, consequently, undermine its interpretations. These factors are either external—and range from very general, e.g. the respondent's mood on the day of responding to the questionnaire, to very specific, e.g. the structure of the question or its position in the questionnaire—or internal (someone's thought processes).

While the general effects of context are difficult to control (and such control would result in an artificial situation that is far removed from real-life situations), tools have been developed within survey methodology to study narrowly focused and more specific effects that are directly related to the questionnaire. Methods of pretesting are used to identify the parts of the questionnaire that could be problematic for respondents before the actual surveying takes place. Cognitive interviewing is a method focusing on the analysis of respondents' cognitive processes during their answering a survey question. Definitions of cognitive processes vary among different researchers, although they often include the phases of understanding the question, forming an opinion on it or searching for an existing opinion from memory, deciding on its (in)adequacy, forming an answer, and editing it to comply with the offered answer categories. During each of these steps, issues can arise that affect the quality of the final answer. The method of cognitive interviewing consists of a number of techniques that focus on different phases in an individual's thought process and, consequently, help highlight different issues that a question may cause.

Despite its ability to improve the quality of a questionnaire, the method of cognitive interviewing is not widely used. One of the possible reasons is the fact that the method is not standardized and does not include a generally accepted set of techniques, the instructions for its execution and analysis are unclear, and its effectiveness is unknown. Therefore, researchers favour other types of pretesting, which, in turn, do not enable direct contact with the respondent in a way that resembles a genuine surveying situation, or insight into his or her thought process.

The main purpose of this dissertation was presenting a chronological overview of the evolution of the cognitive interviewing method and predicting its future development. We attempted to specify, systematize, and classify cognitive interviewing techniques, and link them to their corresponding cognitive processes and, consequently, to the most suitable methods of surveying. Modern technology allows for surveying through different media (e.g. Internet, mobile phones, tablets), which may, however, influence the quality of collected data with additional effects due to the survey method and must, therefore, be pretested.

Methodology of the empirical study

The research section of the dissertation consists of a theoretical and an empirical part. Based on a wide-ranging comparative review of methodological literature that defines the method of cognitive interviewing, we first defined a final selection of techniques, which was later used in the empirical part consisting of three studies. In the first one, we analysed the current status of cognitive questionnaire pretesting, i.e. personal cognitive interviewing with active involvement of the interviewer. 148 students carried out 759 interviews and wrote reports and transcripts, which were later coded and analysed, focusing on the techniques' characteristics, their suitability for different types of questionnaires, their simplicity, the cognitive interviewer effect, and the effect of respondent traits on the interview results.

In the second part of our empirical research, we analysed the technological development of surveying tools by testing the applicability of cognitive interviews on several different survey methods. Again, we focused on the importance of the cognitive interviewer and the effect of reducing his or her degree of involvement on the quality of the interview results. In cooperation with eight students, we carried out personal interviews with two techniques that correspond to a personal and a self-assisted interview, respectively, in their execution; interviews using voice-over-Internet protocol; interviews using programmes for instant messaging; and web-based interviews. A pretesting of a single questionnaire enabled us to analyse the quality of each survey method and recognize their advantages and deficiencies.

In the final phase of our empirical studies, we analysed the usefulness of process data for studying cognitive processes. Answers to four types of cognitive probes that followed the questions in an online questionnaire were analysed according to their length, location in the questionnaire, and the type of information they offered. In an additional experiment, the respondents were randomly divided into two groups and received either a simple or a very complex version of a questionnaire, thus allowing for testing the amount and type of their responsiveness to the probing questions posed.

Results

Through a comparative review of relevant literature, we selected the following set of cognitive interviewing techniques: concurrent think-aloud, retrospective think-aloud, probing questions, definitions, paraphrasing, confidence ratings, behaviour observation, behaviour coding, response latency, card sorting, and vignettes. The techniques were split into two groups according to their functionality and almost entirely used in our empirical studies. Based on theory and our research results, we were able to provide detailed definitions of the techniques, differentiate among them, and set out their advantages and deficiencies.

Through the analysis of interviews, we highlighted the importance of a cognitive interviewer's role for a successful execution of the interview. As the students conducting interviews were all first-time cognitive interviewers, we were able to identify the problems that novice cognitive interviewers face and offer possible solutions. The interviewer's gender and previous experience may slightly affect their success; however, we found that—in addition to understanding the techniques—the interviewer's social skills, such as communication skills, kindness, and the ability to motivate, are the most important factors for a successful interview. The large amount of cognitive interviews allowed for a quantitative comparison of techniques and their execution, and, consequently, an understanding of their ease of use and simplicity. With the help of several studies that differed in content and implementation, we showed that there is no one ideal technique, but that their applicability and success depend on the interviewing method, the type of questionnaire, and other

characteristics. The think-aloud techniques are most useful for a general analysis of the questionnaire or testing new survey methods; definitions are most popular among novice interviewers due to their relative simplicity; the probing technique is the least structured and can, therefore, be adapted and changed during the interview; and, finally, we recommend the use of confidence ratings only as an additional tool to be used in conjunction with one of the other techniques. The remaining techniques do not require the interviewer–respondent interaction necessary for the first group of techniques and can, therefore, also be used during the actual survey.

The analysis of process data showed better and higher quality reactions by respondents to a specific invitation to improve the question rather than to more general, negative, or socially desirable statements. We discovered that the average length of answers is not reduced throughout the survey, and the drop-out does not increase. Therefore, despite the lack of the interviewer's active stimulation to cooperate, the respondents expose problematic questions, even though they may not reply to every probing question that has been posed.

Original contribution to science and implications

With this doctoral dissertation, we tried to fill the niche preventing a successful implementation of cognitive questionnaire pretesting. We presented a detailed description of the techniques that are, in our opinion, the best representation of the cognitive interviewing method. We highlighted some discrepancies between different authors regarding the essence, foundations, and common features of the techniques. Our selection of techniques is based on the analysis of the thought process while answering; therefore, we proposed a classification clearly showing the cognitive process phases for each technique. The analysis of student interviews allowed us to recognize the issues that novice interviewers might encounter; therefore, we put forward an overview of important recommendations for improving the execution of this type of pretesting.

Due to the qualitative nature of the method, researchers in the field of cognitive interviewing only rarely carry out a quantitative result analysis. In the dissertation, we put forward possible approaches to a quantitative execution of interviews, as well as analysis of results. In order to analyse the entire interviewing process, we suggested a coding system that simplifies the analysis of the link between different phases of the process and the tested characteristics (e.g. the quality of interview execution or the degree of interviewer involvement).

The study of cognitive interviewing on modern survey methods is not yet commonly used. In this dissertation, we presented an analysis of modern technological tools, representative according to the degree of interviewer involvement, and an original approach to analysing the effect of the interviewer in terms of the amount of his or her interaction with the respondent. Finally, we put forward an example of applying rarely used types of process data that largely decrease the respondents' cognitive burden, while still offering a variety of useful information on their thought processes and behaviour.

Keywords: pretesting methods, cognitive interviewing techniques, cognitive processes, inexperienced cognitive interviewer training, degree of interviewer involvement, online questionnaire testing, process data

Vsebinsko kazalo

I.	UVOD	13
	Cilji disertacije	15
	Struktura disertacije.....	16
1	Razvoj anketiranja in anketne metodologije	17
1.1	Raziskovanje anketne kakovosti	19
2	Kontekstualni vplivi na proces anketiranja	20
2.1	Nadzorovanje kontekstualnih vplivov	24
3	Miselni procesi	26
4	Pojav potrebe po pretestiranju	34
5	Klasifikacije metod pretestiranja in njihovo ovrednotenje.....	40
5.1	Ovrednotenje klasifikacij metod pretestiranja	47
6	Razvoj metode kognitivnega intervjuja.....	49
II.	RAZISKOVALNI DEL	52
7	Raziskovalne teze in utemeljitev raziskovanja.....	53
7.1	Splošna metodologija analize intervjujev	57
8	Opredelitev tehnik kognitivnega intervjuja.....	59
8.1	Izbor in opisi tehnik	59
8.1.1	Glasno razmišljanje	65
8.1.2	Pojasnilna podvprašanja	67
8.1.3	Parafraziranje	69
8.1.4	Ocenjevanje zaupanja.....	69
8.1.5	Časovni zamik odgovora	70
8.1.6	Opazovanje in kodiranje vedenja	71
8.1.7	Vinjete	72
8.1.8	Naloge razvrščanja kartic	72
8.1.9	Definicije	73
8.2	Ovrednotenje nabora tehnik	73
9	Klasični kognitivni intervjuji	75
9.1	Metodologija	75
9.2	Rezultati	80
9.2.1	Pred intervjujem	80
9.2.2	Začetek intervjuja	81
9.2.3	Intervju	83
9.2.4	Analiza odgovorov	98
10	Odmik anketarja	100
10.1	Metodologija	104
10.1.1	Osebno anketiranje	112
10.1.2	SAQ (s prisotnim anketarjem)	113
10.1.3	VoIP.....	113
10.1.4	Chat	114
10.1.5	Splet.....	114
10.2	Rezultati	116
10.2.1	Zmožnost zaznave težav.....	117
10.2.2	Učinki načina.....	120
10.2.3	Kakovosti posameznih načinov.....	121
11	Merjenje procesnih podatkov	127
11.1	Metodologija	127
11.2	Rezultati	132

11.2.1	Procesni podatki o kognitivnih podvprašanjih	132
11.2.2	Vedenje med anketiranjem	143
III.	ZAKLJUČNI DEL	146
12	Razprava o rezultatih	146
12.1	Anketar	147
12.1.1	Priporočila za izvedbo intervjujev	151
12.1.2	Predlog kodiranja transkriptov	152
12.2	Tehnike	154
12.2.1	Sočasno in retrospektivno glasno razmišljanje	154
12.2.2	Pojasnilna podvprašanja	157
12.2.3	Definicije in parafraziranje	158
12.2.4	Ocenjevanje zaupanja	159
12.2.5	Časovni zamik odgovora, opazovanje in kodiranje vedenja	159
12.3	Povezava tehnik z miselnimi procesi	160
12.4	Zamenjevanje tehnik	165
12.5	Sodobna tehnologija kot orodje za analizo miselnih procesov	173
13	Sklepi	177
13.1	Omejitve naših raziskav in priporočila za prihodnje raziskovanje	177
13.2	Izvirni prispevek k znanosti	179
13.3	Sklepna misel	181
14	Literatura	182
15	Stvarno kazalo	194
16	Priloge	196
	A: Odmik anketarja – vprašalnik	196
	B: Merjenje procesnih podatkov – slovenski vprašalnik	200
	C: Merjenje procesnih podatkov – vprašalnik za tujce	215

Kazalo tabel

Tabela 3.1:	Komponente miselnega procesa	30
Tabela 3.2:	Anketirančeve naloge pri odgovarjanju na vprašanje	33
Tabela 5.1:	Splošne vrste metod	41
Tabela 5.2:	Klasifikacija glede na časovnost naloge in nadzor pozornosti	43
Tabela 5.3:	Klasifikacija glede na miselne postopke 1	44
Tabela 5.4:	Klasifikacija glede na miselne postopke 2	45
Tabela 5.5:	Petstopenjski model testiranja za razvoj postopkov merjenja	46
Tabela 8.1:	Spisek tehnik kognitivnega intervjuja, kot jih naštevajo analizirani avtorji	60
Tabela 8.2:	Prikaz nekonsistentnosti opredelitev tehnik kognitivnega intervjuja	64
Tabela 8.3:	Skupini tehnik kognitivnega intervjuja	75
Tabela 9.1:	Vsi analizirani anketni vprašalniki	76
Tabela 9.2:	Število intervjujev na posamezno tehniko	76
Tabela 9.3:	Odstotek uspešno izvedenih tehnik glede na anketarjev spol	86
Tabela 9.4:	Odstotek uspešno izvedenih intervjujev glede na izkušnost z metodologijo	86
Tabela 9.5:	Odstotek uspešno izvedenih intervjujev glede na tehniko	90
Tabela 9.6:	Odstotek uspešno analiziranih intervjujev glede na tehniko	98
Tabela 9.7:	Odstotek uspešno analiziranih intervjujev glede na stopnjo izkušnosti	98
Tabela 9.8:	Odstotek uspešno analiziranih intervjujev glede na stopnjo aktivnosti	99
Tabela 10.1:	Opisi načinov anketiranja	109

Tabela 10.2: Zaporedna številka anketarja, način izvedbe intervjuja ter število anketirancev	116
Tabela 10.3: Zaznane težave z vprašalnikom.....	118
Tabela 10.4: Število težav, ki jih je zaznal posamezni način	121
Tabela 11.1: Opisne statistike odgovorov – tuji.....	134
Tabela 11.2: Opisne statistike odgovorov – slovenski	135
Tabela 11.3: Primerjava izpostavljenih težav glede na različico vprašalnika	137
Tabela 11.4: Tip podvprašanja in vrsta uporabnosti	139
Tabela 11.5: Korelacija povprečne dolžine odgovora z njegovo uporabnostjo	141
Tabela 11.6: Anketirančevo početje med izpolnjevanjem ankete	143
Tabela 11.7: Anketirančevo početje med izpolnjevanjem ankete	144
Tabela 12.1: Klasifikacija tehnik po miselnih procesih	162
Tabela 12.2: Povzetek značilnosti tehnik	167
Tabela 12.3: Primernost tehnik kognitivnega intervjuja za posamezne načine anketiranja... ..	176

Kazalo slik

Slika 3.1: Proces odgovarjanja na vprašanje	29
Slika 3.2: Miselni procesi pri odgovarjanju na vprašanje	31
Slika 3.3: Kognitivni model odgovarjanja na anketno vprašanje.....	32
Slika 3.4: Prikaz modela miselnih procesov	33
Slika 7.1: Grafični prikaz raziskovanja	56
Slika 10.1: Klasifikacija načinov anketiranja glede na pripadajoče lastnosti načina.....	106
Slika 10.2: Razvoj anketne tehnologije	108
Slika 10.3: Anketno vprašanje, kot navedeno v izvorni obliki	125
Slika 10.4: Anketno vprašanje, kot je bilo vidno anketirancem v <i>chat</i> oknu.....	125
Slika 11.1: Povprečna dolžina odgovora glede na tip podvprašanja – tuji.....	134
Slika 11.2: Povprečna dolžina odgovora glede na tip podvprašanja – slovenski.....	135
Slika 11.3: Povprečna dolžina odgovora po položaju v vprašalniku – tuji	142
Slika 11.4: Povprečna dolžina odgovora po položaju v vprašalniku – slovenski	142
Slika 11.5: Število motenj zaradi dejavnostina drugih elektronskih napravah	144
Slika 11.6: Število motenj zaradi dejavnosti na tej elektronski napravi	144
Slika 11.7: Število zunanjih motenj	144

I. UVOD

Kognitivni intervjuji so skupina tehnik za testiranje in izboljšavo vprašanj v anketnem vprašalniku, ki je množično uporabljano orodje za zbiranje podatkov v družboslovju. Uporaba metod kognitivnega laboratorija se je še posebej razširila v zadnjih dveh desetletjih, ko se je izkazalo, da daje neposredno izpraševanje anketirancev največ koristnih informacij glede razumevanja vprašanj v anketnem vprašalniku (Schwarz 2007, 277). Vendar pa zaradi velike količine pridobljenih kvalitativnih informacij in pomanjkanja natančnih eksperimentalnih¹ primerjav različnih tehnik kognitivnega intervjuja še vedno ni znano, kakšna je kakovost in uporabna vrednost različnih tehnik. Prav tako se te tehnike le počasi prilagajajo velikim in hitrim spremembam na področju anketne metodologije, kot so npr. rast in razvoj samoanketiranja in spletnega anketiranja ter uporaba vse večjega števila vizualnih orodij kot pripomočkov za lažje izpolnjevanje vprašalnika (npr. slikovni material) (Couper 2001; Hak in drugi 2004; Behr in drugi 2012).

Kognitivni intervjuji veljajo za obliko preverjanja kakovosti vprašalnika, kjer s posebno vrsto poglobljenega intervjuja prepoznavamo miselne procese, ki jih anketiranec uporablja med odgovarjanjem na anketno vprašanje. S pomočjo tehnik kognitivnega intervjuja raziskovalec kritično oceni, ali anketiranec vprašanja in možne odgovore razume tako, kot bi jih moral razumeti. Natančneje, ta metoda raziskuje, kako ciljno občinstvo razume, mentalno procesira in se odziva na raziskovalni material, s posebnim poudarkom na možnih težavah, ki bi sicer ostale neopažene (Willis 2005, 3). V nasprotju z drugimi predtesti sicer odkrije manjše število težav, je pa izvrstna metoda za izboljšavo in analizo vzrokov za njihov nastanek. Mnogi raziskovalci metodo zato uporabljajo kot komplementarno drugim metodam predtestiranja ali pa tudi kot samostojno metodo testiranja.

¹ Izraz »eksperiment«, kot ga uporabljamo v dispoziciji, je za primer predtestiranja (angl. *experiments for pretesting*) opredelil Blair (2011, 240–242). Ta se osredotoča na zunanjo veljavnost (uporabnost rezultata v implementaciji vprašalnika) in ne zahteva razumevanja vzročnih mehanizmov za opažene karakteristike. V nasprotju z običajnimi, rigidnejšimi »raziskovalnimi eksperimenti« (angl. *experiments for research*) – ki so izvedeni pod strogim nadzorom, so usmerjeni v odkrivanje novega znanja in morajo biti ponovljivi – so pogoji in cilji eksperimentov za predtestiranje drugačni. Slabosti raziskovalnih eksperimentov niso nujno slabosti tudi za eksperimente za predtestiranje; njihov namen je nadgradnja vprašanj; ponovljivost in strog nadzor okoliščin nista nujna, rezultati pa so lahko tako kvantitativni kot tudi kvalitativni. V primeru kognitivnih intervjujev, ki omogočajo iskanje težav v vprašalnikih, so ustrezni eksperimenti za predtestiranje zato učinkovita metoda za primerjavo različnih vrst vprašanj.

Kognitivne intervjuje raziskovalci že od štiridesetih let 20. stoletja uporabljajo za preverjanje kakovosti vprašalnika, vendar so bili v začetku splošnejši, nesistematični in zato neprimerljivi med različnimi študijami (Presser in drugi 2004a, 109). Različne tehnike kognitivnih intervjujev so se začele izpopolnjevati šele, ko so se raziskovalci pričeli zavedati miselnih procesov, ki jih anketiranci uporabljajo med odgovarjanjem na anketno vprašanje. Psihologi, lingvisti in anketni metodologi so si prizadevali te miselne procese v anketni situaciji obravnavati na interdisciplinaren način in dokazati, da ima postopek odgovarjanja na anketno vprašanje enakovreden vpliv na rezultate raziskave kot vsebina odgovora (Jabine in drugi 1984; Schwarz 2007, 277). To je privedlo do seminarjev na temo kognitivnih vidikov anketne metodologije med letoma 1983 in 1984, sledile pa so številne konference, posebne izdaje tematskih revij ter monografij, v večjih anketnih centrih pa so bili ustanovljeni t. i. kognitivni laboratoriji, namenjeni razvoju vprašalnikov ter učenju kognitivne psihologije na področju anketne metodologije (Schwarz 2007, 277).

Med raziskovalci obstajajo velika nesoglasja glede števila ali vrst tehnik kognitivnega intervjuja. Nabori tehnik nekaterih avtorjev se pogosto prepletajo z drugimi metodami pretestiranja, saj kriteriji za ustrezno klasifikacijo niso znani. Pomanjkljiva opredeljenost tehnik ter odsotnost jasnih protokolov za njihovo izvajanje nakazuje na potrebo po natančni, sistematizirani razvrstitvi metod in tehnik. Dodatno težavo predstavlja tudi aplikacija tehnik kognitivnega intervjuja na raznovrstne načine izvajanja anketiranja. Najbolj razširjen način izvajanja kognitivnih intervjujev je osebni (*face-to-face*) – tudi v primerih, ko vprašalnik ni namenjen osebnemu intervjuju (npr. spletna anketa) ali sploh ne vključuje anketarja (npr. samoanketiranje). To lahko privede do napak v rezultatih, če osnovni namen kognitivnega intervjuja ni zgolj analizirati razumevanje vprašanja, temveč ga tudi dokončno oblikovati (Schechter in drugi 1996, 11). Razumevanje vprašanj in njihove terminologije se lahko namreč razlikuje glede načina, kako je vprašanje postavljeno (ali je napisano, prebrano ...); da bi bila veljavnost vprašanja visoka, mora biti proces odgovarjanja postavljen v obliko, ki je kar se da podobna tisti, v kateri bo izvedena tudi sama raziskava (Hak in drugi 2004, 20). V kognitivnem raziskovanju ni ustreznih smernic glede načinov izvajanja metod in tehnik pri pretestiranju različnih načinov anketiranja (Schechter in drugi 1996, 16). Maloštevilne študije, ki med seboj primerjajo tehnike kognitivnih intervjujev, kažejo, da različne tehnike in različni načini njihovega izvajanja dajejo različne rezultate. Ni pa znano, kakšno vrsto rezultatov posamezne tehnike dajejo in kako jih pravilno uporabljati, da bodo pridobljeni rezultati kar najkakovostnejši.

Kljub temu torej, da uporaba kognitivnega predtestiranja na področju metodologije narašča, izboljšave tehnik pa prinašajo vedno boljše rezultate, za metodo kognitivnega intervjuja ni standardne definicije, jasnih dokazov o njeni kakovosti ali o primernosti tehnik v različnih raziskovalnih situacijah in različnih načinih zbiranja podatkov. Za razvoj tega področja so torej pomembni natančni in posplošljivi eksperimenti, ki bi jasno pokazali razlike med tehnikami in predlagali najboljše rešitve; ki bi preučevali zanesljivost rezultatov kognitivnih intervjujev in razlike med različnimi načini izvedbe kognitivnih intervjujev ter preverjali njihovo vrednost pri izboljšanju kakovosti podatkov (Groves in drugi 2009, 264–265).

Cilji disertacije

Na podlagi zgoraj navedenih opažanj glede pomanjkljivosti na področju kognitivnega predtestiranja anketnih vprašalnikov so nas pri izvedbi lastnih raziskav vodile tri temeljne teze, iz katerih smo izpeljali cilje raziskovanja:

Teza 1: V okviru metod predtestiranja obstaja potreba po natančni in sistematizirani primerjavi tehnik kognitivnega intervjuja. Področje družboslovne metodologije namreč neuspešno sistematizira metode predtestiranja, s čimer slabi njihovo moč pri izboljšanju anketnih vprašalnikov. Podobno velja tudi za tehnike kognitivnega intervjuja, katere značilnost je osredotočanje na analizo miselnih procesov pri odgovarjanju na vprašanje, vendar ni jasno, katere tehnike naj bi kognitivni intervju zajemal in kako naj bi se jih izvajalo.

Teza 2: Kakovost različnih tehnik kognitivnega intervjuja in rezultatov, ki jih te tehnike nudijo, ni znana. Le redki raziskovalci, ki se v okviru lastnih raziskav poslužijo metode kognitivnega intervjuja, pri tem opišejo postopek izvedbe predtestiranja in pridobljene rezultate, kar predstavlja grožnjo zanesljivosti pridobljenih rezultatov. Na ta način namreč ni mogoča ponovitev izvedbe raziskovanja, prav tako pa ni omogočeno izboljševanje in napredovanje bodočih raziskovalcev, saj se le-ti kljub preučevanju raziskav nimajo možnosti učiti na konkretnih primerih in napakah. Pomanjkanje takih opisov in ustreznih predlogov glede izboljšav v nadaljnjih študijah zato vodi do občutnega zaostanka v razvoju področja in posledično slabega izvajanja tehnik.

Teza 3: Tehnike kognitivnega intervjuja je treba prilagoditi za testiranje vprašanj pri različnih načinih zbiranja podatkov. Kljub razširjenosti osebnih intervjujev se s sodobno tehnologijo večja nabor različnih orodij, s katerimi je mogoče zbirati anketne podatke. Za večjo poglobljenost analiz morebitnih težav z vprašalnikom je zato treba izvajati kognitivne intervjuje, ki bodo po načinu izvedbe kar se da podobni končni obliki, v kakršni se bo izvajalo anketiranje.

Cilji: Temeljni cilj disertacije je kronološki pregled razvoja in uporabe metode kognitivnih intervjujev z osredotočenjem na težave in napake, do katerih prihaja zaradi neustrezne definiranosti tehnik in njihove napačne uporabe. Prek teoretičnega in empiričnega raziskovanja natančno opredelimo lastnosti posameznih tehnik, jih ustrezno sistematiziramo in klasificiramo ter podamo predloge za njihovo ustrežnejšo izvedbo. Narava disertacije je predvsem aplikativna, zato na podlagi izsledkov empiričnih raziskav izdelamo klasifikacijo, v kateri za posamezne tehnike predlagamo ustrezne načine uporabe glede na želeno vrsto povratnih informacij; predlagamo nabor standardnih definicij, ki bodo omogočale preglednejšo uporabo pretestov; preverimo, ali razvoj tehnologije že omogoča kakovostno izvedbo kognitivnih intervjujev na novih medijih; in ne nazadnje pripravimo navodila raziskovalcem za ustrezno izvedbo kognitivnega intervjuja.

Struktura disertacije

Disertacija je razdeljena na tri dele: teoretični uvod, raziskovalni del in zaključki. Teoretično ozadje našega raziskovanja kognitivnih intervjujev v prvem poglavju vzpostavimo s kratkim opisom razvoja anketiranja in anketne metodologije, v poglavju 2 pa navedemo vplive, ki jih lahko imajo na rezultate različni konteksti, v katerih se anketiranje izvaja. Nadaljujemo s podrobnejšim opisom vpliva miselnih procesov, na katerih so zasnovane tehnike kognitivnega intervjuja (poglavje 3). V poglavju 4 metodo kognitivnih intervjujev uvrstimo v širši kontekst metod pretestiranja anketnih vprašalnikov, ki jih v poglavju 5 ovrednotimo, v poglavju 6 pa opišemo razvoj ciljne metode disertacije, kognitivnih intervjujev.

V drugem, raziskovalnem delu (poglavje 7) sprva navedemo teze, ki so nas vodile pri raziskovanju, in opišemo splošno metodologijo, ki smo jo uporabljali pri vseh korakih raziskovanja. V poglavju 8 tehnike kognitivnega intervjuja, ki jih nadalje uporabljamo skozi celotno raziskovanje, najprej teoretično opredelimo, v poglavju 9 pa analiziramo njihovo

uporabo v okviru klasičnih (običajnih) kognitivnih intervjujev. V poglavju 10 sprva opišemo problematiko, ki jo za kakovostno izvedbo kognitivnih intervjujev predstavlja uporaba tehnološko sodobnejših načinov anketiranja, nato pa predstavimo raziskavo vpliva odmika kognitivnega anketarja na kakovost izvedbe intervjujev. V poglavju 11 predstavimo še tretjo raziskavo, s katero smo preučili morebitno uporabnost dodatnih informacij, ki jih je o odzivanju na anketna in kognitivna vprašanja mogoče zbirati med intervjuji.

V končnem delu, v poglavju 12, povzamemo ugotovitve in zaključke. V zadnjem vsebinskem poglavju (13) opišemo doprinos naših ugotovitev znanosti, predstavimo pomanjkljivosti naših raziskav ter ponudimo predloge za nadaljnje raziskovanje.

1 Razvoj anketiranja in anketne metodologije

Razvoj anketnega raziskovanja² se je pričel v obliki popisov, s pomočjo katerih so vlade za politične ali davčne namene štele prebivalstvo. Za razliko od popisov oz. censusov, ki preučujejo celotno populacijo, ankete zbirajo informacije o delu populacije in prek primerne vzorčenja in uporabe ustreznih statistik posplošijo pridobljeno znanje na celotno preučevano populacijo (Scheuren 2004, 9). V začetku 20. stoletja se je z namenom razumevanja družbenih problemov pričelo anketiranje specifičnih družbenih podskupin. Dokončno je do sodobne oblike raziskovanja javnega mnenja prišlo po letu 1936³ kot posledica interesa novinarjev in tržišča o pogledih »povprečnega človeka«. Vendar pa vzorčenje takrat še ni temeljilo na verjetnostnih teorijah in eksperimentih, temveč predvsem na uradnih statistikah, zato tovrstne raziskave niso enakovredne današnjim. Šele z uveljavitvijo slučajnostnega vzorčenja po letu 1952, je z uporabo nepristranske cenilke omogočilo posploševanje rezultatov anketiranja na celotno populacijo (Bethlehem 2009, 16). Ankete predstavljajo pomemben vir znanstvenih spoznanj – informacije, ki jih posreduje posameznik (o brezposelnosti, ravni zdravstvenega stanja v državi, zadovoljstvu z državno vlado itd.), namreč prispevajo k merjenju stanja v družbi ter omogočajo razumevanje družbe in vedenje posameznika (Scheuren 2004, 11; Groves in drugi 2009, 3–4).

² Anketa je metoda za sistematično zbiranje informacij o vzorcu enot z namenom, da bi kvantitativno opisali lastnosti večje populacije, ki jo te enote predstavljajo (de Leeuw in drugi 2008a; Groves in drugi 2009, 2).

³ Tega leta so ameriški novinarji napačno napovedali volilni izid predsedniških volitev. To je metodologijo usmerilo v izboljševanje vzorčnih postopkov za višjo zanesljivost pridobljenih podatkov (Scheuren 2004).

Vprašalnik je merski instrument za zbiranje podatkov pri anketiranju in pomembno metodološko orodje, ki v psihologiji in sociologiji služi različnim oblikam zbiranja podatkov o ljudeh – od osebnih stališč in mnenj, posameznikovih stanj in vedenj, pa do splošnega stanja v družbi in posploševanja rezultatov na celotno preučevano populacijo. V nasprotju z naravoslovjem, kjer je v raziskavi mogoče kontrolirati po skoraj vseh spremenljivkah, v družboslovju kljub še tako strogim kriterijem merjenja ni mogoče izkoreniniti vseh možnih vplivov – od metod in načina izvedbe raziskave do obsežnosti raziskovalnega procesa, od splošne nepredvidljivosti sveta pa do dejstva, da v meritve nikoli ni zajeta celotna populacija – ki lahko vplivajo na kakovost pridobljenih podatkov in posledično močno spremenijo rezultate (Groves in drugi 2009, 2). Anketna metodologija – veda, ki poskuša z znanstvenimi kriteriji oblikovati načela o izdelavi anket ter zbiranju, procesiranju in analizi podatkov – se zato sooča z vprašanjem, kako z najnižjimi stroški in majhnim deležem anketirancev kljub družbenim, ekonomskim in tehnološkim oviram čim natančneje oceniti preučevano populacijo ter doseči visoko raven kakovosti raziskave (de Leeuw in drugi 2008b, 2; Groves in drugi 2009, 30).

Zbiranje podatkov lahko poteka na različne načine. Do sredine 20. stoletja so bile ankete izvedene osebno (običajno z obiskom anketarja na domu) ali z izpolnjevanjem vprašalnika, prispelega po pošti. To je finančno ugodneje od osebnih obiskov, vendar pa podaljša čas izvedbe ankete, je manj primerno za nepismene anketirance in število izpolnjenih vprašalnikov je nižje kot v primeru osebnega obiska (Groves in drugi 2009, 7). V zadnjih dveh desetletjih 20. stoletja se je za najcenejše in najhitrejše orodje za zbiranje podatkov izkazalo telefonsko anketiranje (v nadaljevanju: *CATT*⁴), katerega pomanjkljivost je bila, da ni doseglo revne populacije brez telefonskih priključkov in oseb, ki so se veliko selile. V tistem času so obstajale še nekatere druge oblike anketiranja, ki se jih danes redkeje ali sploh več ne uporablja, npr. pošiljanje anketnih vprašalnikov prek faksa ali disket po pošti. V zadnjem desetletju se pomen *CATI* zmanjšuje zaradi razvoja vprašalnikov, prilagojenim sodobni tehnologiji: spletnega anketiranja, anketiranja prek mobilnih telefonov, tablic ipd. (Mohorko in drugi 2013a, 2013b).

⁴ angl. *computer-assisted telephone interviewing*.

1.1 Raziskovanje anketne kakovosti

Začetki raziskovanja anketne kakovosti so posledica ugotovitev, da lahko razlike v besedilu vprašanja in načinu beleženja odgovorov nenavadno močno vplivajo na rezultate (Groves in drugi 2009, 5). Preučevanje kakovosti se osredotoča na izboljšavo vseh karakteristik anketnega raziskovanja, ki so lahko vir napak: pokritost populacije, vzorčenje, konstrukcija vprašalnika, odgovori (npr. ustreznost razumevanja, neodgovori) in merjenje (vnos podatkov in njihova analiza) (Scheuren 2004, 27–28; de Leeuw in drugi 2008a). Za kakovostno izvedbo anketne raziskave mora biti izbrani vzorec anketirancev reprezentativen⁵; posledično morajo imeti vsi potencialni anketiranci določeno verjetnost biti izbrani v anketni proces. Na vzorcu mora biti izvedeno ustrezno merjenje, saj lahko pride do merskih napak, če kakovost na področju vprašalnika, anketiranca in/ali uporabljene metode zbiranja in analize podatkov ni dosežena. In ne nazadnje: pridobiti je treba ustrezne odgovore. Do napak v rezultatih lahko pride, če anketiranec zavrne odgovarjanje na vprašanje ali na celotno anketo, kot tudi če je vprašalnik neustrezno sestavljen.

Anketno kakovost je mogoče do neke mere nadzorovati: dobro pokritost zagotavljajo redno posodobljeni spiski ciljne populacije, kakovost vzorca izboljšajo ustrezne statistike vzorčenja, rezultate merjenja izboljšajo ustrezne statistične analize, kakovostnejši proces odgovarjanja pa omogočajo različne vrste predtestiranja vprašalnika in samega postopka anketiranja (Presser in drugi 2004a; de Leeuw in drugi 2008b).

Že od samega začetka anketnega raziskovanja so se raziskovalci ukvarjali z možnimi vplivi na proces zbiranja podatkov. Napačna napoved izida volitev v ZDA je bila vzrok, da so se akademska skupnost, mediji in vsi drugi, ki so tako ali drugače delovali na področju anketiranja, osredotočili na metodološke probleme anketiranja. Največji poudarek so namenili metodam vzorčenja, vplivu anketarja ter formulaciji vprašanj in njihovem vrstnem redu (Sudman in drugi 1996, 4). Napačno vzorčenje in neznanstvene metode analize so bili namreč vzrok, da je revija *Literary Digest* kljub velikemu vzorcu napačno napovedala volilni izid. V tem obdobju je večina anket raziskovala mnjenja in stališča – zaradi subjektivnosti takih tematik naj bi bili vprašalniki še posebej podvrženi vplivu anketarja. Do šestdesetih let prejšnjega stoletja so raziskave pokazale, da prisotnost anketarja ni največji vir merskih

⁵ tj. po lastnostih kar najbolj podoben dejanski ciljni populaciji.

napak, poleg tega pa so se kot posledica vojn ankete usmerile k raziskovanju objektivnih vedenjskih vprašanj. Zaradi velike količine vloženega denarja je točnost pridobljenih podatkov postala nujna, anketno vzorčenje pa se je razvilo v samostojno znanstveno disciplino z jasno opredeljenimi teoretičnimi izhodišči. Za ustrezno izvajanje anketiranja so bile razvite strategije in standardizirani programi/tečaji (Sudman in drugi 1996, 5–7); zadnje področje, oblikovanje vprašalnikov in vprašanj, pa je dolgo veljalo za umetnost, ki se jo je dalo izboljšati le z delom in izkušnjami.

Sudman in Bradburn (1974) sta poleg vpliva na proces zbiranja podatkov preučevala tudi dejavnike, ki vplivajo na odgovarjanje (angl. *response effect*). Trije glavni viri takih vplivov so anketiranec, anketar in predvsem naloga sama – tj. proces postavljanja vprašanj in odgovarjanja nanje (angl. *question-and-answer process*)⁶. Vprašanje mora biti sestavljeno razumljivo, da lahko anketiranec razume, kakšne informacije se od njega pričakujejo. Študije vpliva formulacije vprašanj se osredotočajo na to, kako se lahko določeni pomeni razlikujejo med anketirancem in avtorjem vprašanj, saj lahko razlike v razumevanju besedila vodijo do napačnih odgovorov in posledično neprimerljivosti rezultatov med različnimi anketiranci. Šele z razumevanjem družbenih in kognitivnih kompleksnosti procesa odgovarjanja na vprašanja postane jasno, kdaj lahko vplivi na odgovore škodujejo zbranim rezultatom (ibid., 2).

Vzrok za neustrezno odgovarjanje na anketni vprašalnik so torej lahko tako zunanji vplivi (kontekst) kot tudi notranji (miselni) procesi posameznika. Medtem ko so vplivi konteksta le izjemoma obravnavani kot pozitivni za proces odgovarjanja, pa se je velik del metodologije in psihologije osredotočil na preučevanje miselnih procesov kot orodja za izboljšavo anketnih vprašalnikov in celotnih postopkov anketiranja. V nadaljevanju opišemo obe vrsti vplivov in predstavimo razvoj študija kognitivnih vidikov anketne metodologije skozi čas.

2 Kontekstualni vplivi na proces anketiranja

⁶ Avtorja dodajata, da so intervjuji več kot samo vprašanja – sestavljajo jih tudi nesemantične informacije, npr. družbeni kontekst, v katerem se intervju izvaja (lokacija, spol in rasa anketarja itd.) – kar sicer vpliva na izvedbo intervjuja, vendar pa naj bi največ vpliva na odgovore imele naloge in vprašanja.

Osnovni cilj vprašalnikov v družboslovju je pridobiti zanesljive informacije o značilnostih, stališčih in mnenjih anketiranca. Spraševanje in odgovarjanje, ki poteka v okviru ankete, pa ni omejeno zgolj na vsebino določenega vprašanja, temveč vključuje tudi globalni – družbeni in kognitivni – kontekst, ki lahko na neželene načine vpliva na odgovarjanje. Globalni kontekst vsakemu anketirancu opredeli lastno specifično okolje, ki ga tvorijo osebne, kulturne in socialne lastnosti. Te lastnosti prepleteno določajo tudi značilnosti anketnega intervjuja – prava analiza odgovorov je mogoča šele, ko raziskovalec pozna ta kontekst, ki motivira nastajanje novih stališč (Uhan 1998, 21). Odgovor, ki ni v skladu z anketirančevim »pravim« mnenjem (tistim, ki ga v resnici želimo meriti), torej ne ponazarja nujno spremembe anketirančevega mnenja ali laž, temveč morda zgolj vpliv drugačnega konteksta⁷. V vsakem primeru pa je kontekst merjenja vedno kontekst realnega sveta in rezultati merjenja so njegov posplošeni prikaz; še več, tudi vse lastnosti vprašalnika oz. celotnega procesa odgovarjanja na vprašalnik sestavljajo kontekst, s katerim anketiranec osmisli in odgovarja na vprašanja, zato je idealne okoliščine, v katerih na odgovarjanje ne bi vplival noben kontekst, nemogoče doseči (Uhan 1998; Smyth in drugi 2008, 4–5).

Kognitivni psihologi vpliv konteksta uvrščajo med t. i. »kognitivne dvoumnosti« (angl. *cognitive biases*), ki zajemajo še veliko število do sedaj poimenovanih (čeprav še ne nujno tudi znanstveno utemeljenih) drugih vplivov. Kognitivne dvoumnosti oz. hevristike, ki sta jih prva definirala Kahneman in Tversky (1972; Kahneman 2011), so orodja, s pomočjo katerih ljudje rešujejo probleme in osmišljajo svet okrog sebe. Spisek teh hevristik – med najbolj znanimi so npr. vpliv družbene zaželenosti (angl. *social desirability*), vpliv večinskega mnenja (angl. *bandwagon effect*), halo efekt in stereotipiziranje – se redno povečuje, delno tudi zaradi porasta novih tehnologij, ki vplivajo na naše zaznavanje sveta (npr. vpliv *Googla*⁸ (angl. *Google effect*)).

⁷ Na primer: na vprašanje »Kaj vse ste danes počeli?« lahko anketiranec odgovori na različne načine – lahko meni, da ga sprašujemo zgolj na splošno in bo odgovoril s »prebudil, pozajtrkoval, se oblekel, prišel sem«, lahko pa meni, da želimo vedeti vsako podrobnost. Na podlagi konteksta in podrobnosti vprašanja tako anketiranec predvidi, po čem sprašujemo.

⁸ Težnja k pozabljanju informacij, do katerih lahko dostopamo prek spletnih brskalnikov (Sparrow in drugi 2011))

V anketno metodologijo spadajo – tudi po opustitvi raziskovanja globalnega konteksta ter osredotočenju zgolj na lokalnega⁹ – med kontekstualne vplive številni učinki. Mednje prištevamo tako specifične raziskovalnega inštrumenta (vsebina vprašalnika, odnos družbe do specifičnega vprašanja v času odgovarjanja, kar lahko vodi do višje stopnje družbeno zaželenih odgovorov, prisotnost drugih oseb v času anketiranja, lastnosti anketarja) kot vlogo anketiranca (njegovega okolja, počutja in izkušenj) (Schwarz in Clore 1983; Tourangeau in drugi 2000, pogl. 7). Zaradi tako širokega nabora učinkov, ki vplivajo na proces izpolnjevanja vprašalnika, se je velik delež metodološkega raziskovanja osredotočil na najožjo definicijo »vpliva konteksta«, ki zajema vplive predhodnih vprašanj na odgovor na trenutno vprašanje. Pri tem pa prihaja do dileme, ali je ustrezneje definirati vpliv tako ozko, da zajame le majhen in nepopoln delež pomembnega fenomena, ali pa ga definirati tako obširno, da izgubi svoj smisel (Smyth in drugi 2008, 4).

V disertaciji uporabljamo ožjo definicijo konteksta. Področje našega raziskovanja – metodološki pristop k analizi kakovosti anketnih vprašalnikov s pomočjo pretestiranja – se namreč nanaša na prepoznavanje napak v vprašalnikih, ki jih je mogoče odpraviti s prilagajanjem njihovega izgleda, strukture in vsebine. S pretestiranjem je mogoče delno prepoznati, le stežka pa tudi prirediti vprašanja, na katera vpliva širši (globalni) kontekst. Ta kontekst družbenih, osebnih in kulturnih lastnosti namreč tako celovito zajema in opisuje človekovo osebnost in življenje, da njegovega vpliva ne bi bilo mogoče (iz)ločiti od odgovora na vprašanje. Poleg tega pa to ni pogoj za uspešno anketiranje; cilj zbiranja podatkov z anketiranjem je namreč ravno prepoznavanje razlik med ljudmi, ki vplivajo na oblikovanje stališč in mnenj; kot tak je vpliv (globalnega) konteksta nujen del procesa odgovarjanja na stališčna (nefaktualna¹⁰) vprašanja.

Med pogostejše preučevanimi vplivi konteksta v okviru anketne metodologije so torej tehnične lastnosti vprašalnika – struktura, vrstni red ipd. Psihofizika, veja psihologije, ki prek kvantitativnega preučevanja zaznavanja analizira povezave med nekim stimulusom in

⁹ Tehnična (standardiziranost postopkov, formalna struktura vprašalnika, ubeseditve vprašanj) in vsebinska relevantnost (ustrezna vsebinska zasnova instrumenta glede na raziskovalne cilje in značilnosti anketirancev) vprašalnika. Učinki teh lastnosti se kažejo v obliki odgovarjanja in v ustreznih psiholoških procesih (Uhan 1998).

¹⁰ Faktualna vprašanja oz. vprašanja o dejstvih so npr. datum rojstva, kraj bivanja (...), na katera vsi anketiranci odgovarjajo na podoben način.

(človeškim) odgovorom nanj ter vzroke zanje (Baird in Noma 1978, 1), tako prepozna učinke ponavljanja (angl. *repetition effect*), nedavnosti (angl. *recency effect*) in zaporedja (angl. *sequential effect*), ki so pogosti tudi pri odgovarjanju na anketna vprašanja. Ti učinki predstavljajo hitrejše odzive na nek signal, če se le-ta (ali več medsebojno podobnih) večkrat zaporedoma ponovi in je kot tak pogosto preučevan tudi v okviru prepoznavanja vpliva vrstnega reda stališčnih oz. vedenjskih vprašanj (Schvaneveldt in Chase 1969, 1969; King in Lockheed 1981; Jones in drugi 2006; Beckstead 2008). Vedenje v podobnih okoliščinah je namreč bolj konsistentno kot v spremenljivih, kar se pri odgovarjanju na vprašalnike kaže pri hitrejšem in podobnejšem odgovarjanju na vprašanja s podobno vsebino, isto skalo odgovorov ipd. (Robie in drugi 2000, 349; Smyth in drugi 2008, 11–12), posledično pa pri površnem branju, preskakovanju odgovorov in dolgčasu ob izpolnjevanju ankete. V obeh primerih (tako v konsistentnih kot v spremenljivih okoliščinah) se učinek nedavnosti kaže v svojem vplivu na odločanje prek primerjave najnovejših informacij z nedavnimi¹¹ (zaznavni učinek nedavnosti, angl. *perceptual recency effect*); vpliva pa tudi na odločanje tudi tako, da daje nedavnim dogodkom večjo težo kot bolj oddaljenim (odločevalni učinek nedavnosti, angl. *decisional recency effect*) (Jones in drugi 2006, 306).

Vpliv konteksta na anketirančevo ustvarjanje in podajanje stališča za številne raziskovalce predstavlja eno od težavnih področij pri anketiranju, saj je le-to zaradi svojih lastnosti – subjektivnosti, odvisnosti od trenutne situacije, potencialnosti kreiranja stališča v času odgovarjanja na vprašanje – vplivu konteksta najbolj podvrženo (Tourangeau 1984; Tourangeau in Rasinski 1988; Schwarz in Sudman 1992; Smyth in drugi 2008). Ker v primeru stališč anketiranec ne podaja objektivnih informacij (npr. starost, kraj prebivanja), posameznikovega stališča ni mogoče preveriti drugače kot z vprašanjem, ki ga imamo samodejno za veljavnega (Uhan 1999; van der Zouwen in Smit 2004). Kontekst poleg prej omenjenega merskega instrumenta ponazarja tudi anketar. Le-ta s svojo prisotnostjo – fizično ali tudi zgolj verbalno – vpliva na način sodelovanja anketiranca v intervjuju (čeprav v manjši meri, kot bi bilo pričakovati) (Sudman in drugi 1996, 6; Maynard in Schaeffer 2005). Anketni intervju namreč po eni strani predstavlja znanstveno raziskavo, po drugi pa družabno srečanje, kjer bo anketiranec vedno reagiral na anketarja. Prav zato velja splošno sprejeto dejstvo, da so

¹¹ Npr. bo neko vprašanje, ki ga anketiranec zazna kot vsebinsko negativno, intenzivneje vplivalo na naslednje, vsebinsko pozitivno vprašanje, kot bi neko nevtravno.

rezultati vprašanj z družbeno zaželeno tematiko bolj veljavni, če so bila le-ta merjena v okviru samoanketiranja.

Neodvisno od načina anketiranja pa lahko na družbeno zaželeno odgovarjanje vpliva tudi uokvirjanje (angl. *framing effect*). Uokvirjanje ima večina raziskovalcev za pozitivno in koristno, saj omogoča »interpretacijo, opredelitev in dajanje pomena socialnim in kulturnim fenomenom« (Baylor 1996, 1) ter usmerja odločanje in opisuje rdečo nit (zgodbe, raziskave, vprašalnika). Zaradi svojega vpliva na posameznikovo interpretiranje informacij in oblikovanje mnenj, stališč in percepcij, je obravnavano kot oblika vpliva konteksta, vendar se od njega razlikuje v tem, da vpliva na strategije prevzemanja informacij in odločanja. Raziskovanje vpliva konteksta se v tem smislu osredotoča predvsem na vrstni red vprašanj in njihovo besedilo (Stalans 2012, 86–87). Številni raziskovalci so prednost uokvirjanja odkrili pri raziskavah, ki so primerjale rezultate testa osebnosti (velikih pet) na splošnih vprašanjih s tistimi na bolj specifičnih vprašanjih, ki so se navezovala na delo v službi ali šoli (Schmit in drugi 1995; Robie in drugi 2000; Bing in drugi 2004; de Bruin 2011; Stalans 2012). Študije so enotno ugotovile, da okvirjanje vsebine usmerja mišljenje, kar prek zmanjševanja medosebne nekonsistentnosti zvišuje veljavnost rezultatov, po drugi strani pa opozarjajo na paradoks, kjer so lahko zaradi natančnejše opredelitve konteksta anketiranci prisiljeni v družbeno bolj zaželeno odgovarjanje, kar lahko vodi v znižanje veljavnosti odgovorov (Bing in drugi 2004, 151).

2.1 Nadzorovanje kontekstualnih vplivov

Raziskovalci poskušajo neželene vplive iz svojih raziskav zmanjšati na najrazličnejše načine. Najpogostejša je preprosto sprememba načina anketiranja (npr. iz osebnega anketiranja s prisotnim anketarjem v samoanketiranje, iz papirnatega vprašalnika na spletni vprašalnik) ali pa kombinacija dveh ali več načinov (npr. prvotni kontakt prek telefona, po odločitvi anketiranja za sodelovanje pa osebni obisk). Največja težava, do katere pride zaradi takih sprememb, je v neprimerljivosti rezultatov, saj različne oblike privedejo do še dodatnih, novih vplivov konteksta (predvsem učinkov načina¹² anketiranja), ki jih je še težje nadzorovati (glej npr. Schwarz in drugi 1991; Scheuren 2004; de Leeuw in drugi 2008b).

¹² angl. *mode effect*

Druga oblika poskusa nadzora vplivov ožjega konteksta je standardizacija anketne situacije. Taka standardizacija je potrebna zato, ker omogoči večjo primerljivost podatkov, pa tudi zato, ker nadzoruje anketarjevo obnašanje. S tem, ko od anketarja zahtevamo uniformno obnašanje, onemogočimo njegov vpliv na postopek ustvarjanja, interpretiranja ali beleženja anketirančevega odgovora. Hkrati pa se po mnenju Cicourela in Mishlerja (Eisenhower in drugi 1991; v Maynard in Schaeffer 2005) taka anketna situacija zaradi rigidnosti standardiziranih vprašalnikov in procesa anketiranja preveč razlikuje od realnosti vsakdanjega sveta; vprašalniki bi zato morali biti manj strukturirani, anketne tehnike pa pogovorne in naravnejše v načinu konverzacije, da bi njihovi rezultati lahko odražali dejansko stanje (Uhan 1999). To bi anketirancu sicer omogočilo obširnejši in natančnejši odgovor, raziskovalcu pa otežilo delo z rezultati. Schaeffer (2004) izpostavi dve težavi teh predlogov: nizka primerljivost odgovorov več različnih anketirancev, posebej ko nanje v različni meri vpliva variabilnost (večjega števila) anketarjev (glej tudi Billiet in drugi 1992) in slaba uporabnost predlagane narativne tehnike za analizo vsebine (posledično nestandardiziranih) odgovorov anketirancev. Na področju anketne metodologije in statistike, ki se ukvarjata s posploševanjem informacij vzorca ljudi na populacijo, je tako »pogovorno anketiranje« antropološkega tipa manj primerno. Maynard in Schaeffer (2005) zato predlagata standardizacijo-v-interakciji – tip anketiranja, ki anketarju omogoča zaobitev formalnih praks, če se v anketni situaciji za to pokaže potreba, in vrnitev na formalno področje takoj zatem. Poleg tega Schaeffer (2004; glej tudi Maynard in Schaeffer 2005) glede dileme s standardizacijo postopkov anketiranja predlaga tudi, da bi bilo anketirancem in anketarjem omogočeno sodelovanje pri izdelavi raziskovalnih vprašanj. Na podobni premisi sloni tudi pretestiranje vprašalnikov in natančnejše tehnike kognitivnega intervjuja, ki po načinu izvedbe sledijo prej opisanemu »naravnejšemu dialogu«, saj (razen v primeru tehnike glasnega razmišljanja) anketirancu in anketarju omogočajo nestrukturiran pogovor. V okviru slednjega je posledično mogoče z raziskovalčeve strani pridobiti tudi koristne informacije glede formulacije in predstavitve stališč, po katerih bodo spraševala vprašanja v končnem vprašalniku. Nestrukturiran pogovor je tudi eden izmed načinov za preučevanje posameznikovih miselnih procesov. Ti omogočajo opazovanje posameznika med odgovarjanjem na neko vprašanje: kako ta pridobi informacijo iz spomina, kako nanj odgovori in kako lahko čustva, ki mu jih določeno vprašanje vzbudi, vplivajo na nadaljnje odgovarjanje.

Kljub opisanim negativnim implikacijam konteksta nekateri raziskovalci poudarjajo pomen (pravilne) kontekstualizacije vprašanj za višjo kakovost pridobljenih rezultatov. Vpliv konteksta namreč ne predstavlja vedno pomanjkanja kakovosti. Vprašanja, ki so navedena preveč splošno, si lahko anketiranci sami interpretirajo s pomočjo lokalnega konteksta (npr. s predhodnim vprašanjem¹³), ki se ne sklada nujno s ciljem konkretnega raziskovalnega vprašanja. Wänke (1996) zato priporoča ustvarjenje takega konteksta, ki kar najbolje simulira dejansko situacijo, po kateri neko vprašanje sprašuje – po njenem mnenju količina anketirančevega vloženega truda ne vpliva na veljavnost odgovora, saj bi anketiranec v podobni situaciji v resničnem življenju odreagirjal na podoben način. Posledično tako pridobljeno mnenje dejansko odraža vedenjske odločitve in nadaljnje procesiranje informacij, kot bi se odvijalo v resnici in po čemer anketni vprašalnik tudi sprašuje.

Raziskovalec mora torej presoditi, kateri vplivi so zaželeni in kateri ne. Ustrezni referenčni okvir lahko pripomore k večji natančnosti (tj. manjši varianci) raziskovalnega inštrumenta in posledično k natančnejšim psihometričnim karakteristikam raziskave (Schmit in drugi 1995; Wänke 1996, 273), vendar pa po drugi strani prinaša dodatno nevarnost učinka asimilacije (kjer zaradi vsebinske podobnosti odgovor močnejše korelira z odgovori na prejšnja vprašanja) ali učinka kontrasta (kjer zaradi različnosti vprašanja odgovor manj korelira s tistimi na prejšnja vprašanja) (King in Lockhead 1981, 599; Smyth in drugi 2008, 11).

3 Miselni procesi

V osemdesetih letih prejšnjega stoletja so raziskovalci prenehali upoštevati vlogo anketarja kot največji vpliv na kakovost izvedbe ankete in kot enega izmed pomembnih elementov pričeli obravnavati vloženo delo anketiranca. Iskanje informacij po spominu lahko predstavlja obremenitev, ki je anketiranec ne more ali ne želi prevzeti (Cannell in drugi 1981, 392), zato je v okviru anketne metodologije prišlo do modeliranja miselnih procesov z namenom kar najbolj olajšati nalogo odgovarjanja na vprašanje ter izpostaviti in opredeliti tipe napak, ki se lahko pojavijo pri vsakem izmed korakov miselnega procesa.

¹³ Tourangeau in drugi (2000, 203–204) navajajo znan primer, kjer na vprašanje o splošnem počutju vpliva predhodno vprašanje o zadovoljstvu v zakonski zvezi. V študijah, ki so testirale vzajemni vpliv omenjenih vprašanj, se je izkazalo, da anketiranci vprašanje o splošnem počutju razumejo kot »Če odmislite zadovoljstvo v vaši zakonski zvezi, kako se sicer počutite?«.

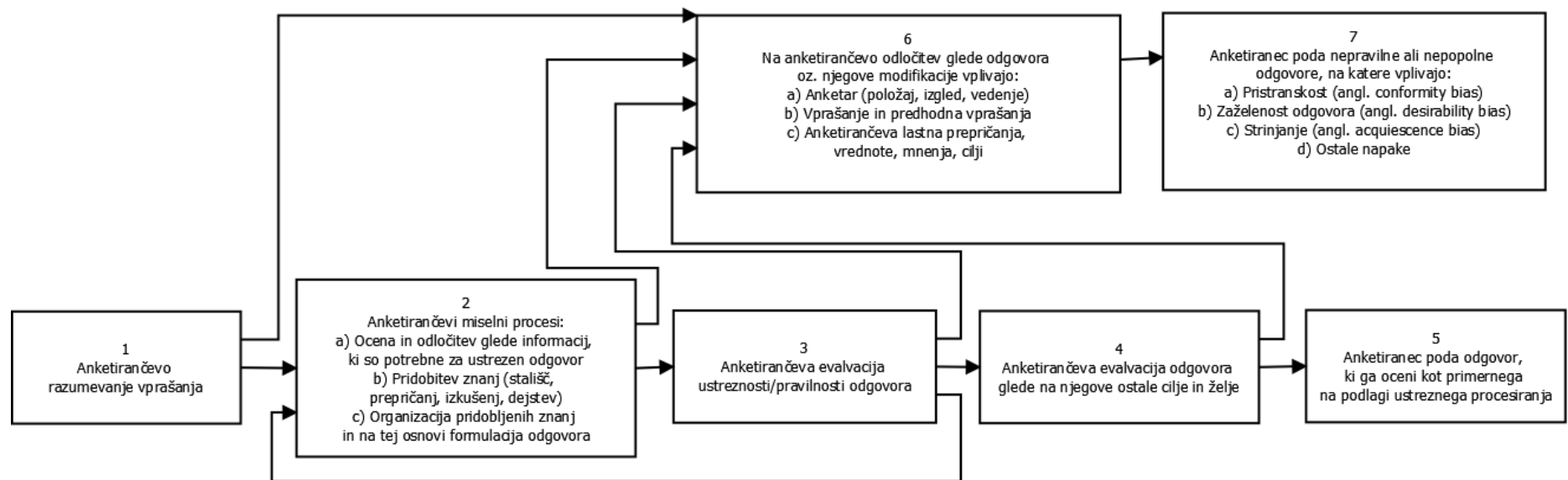
Miselni proces pri odgovarjanju na vprašanje oz. reševanju problema je sestavljen iz zaporedja različnih kognitivnih nalog. Številni avtorji so predlagali različne pristope k modeliranju miselnih procesov, ki jih predstavljamo v nadaljevanju in nanje navežemo preučevanje kakovosti anketnih vprašalnikov s pomočjo tehnik kognitivnega intervjuja.

Enega izmed prvih poskusov prikaza miselnih procesov so predstavili Cannell, Miller in Oksenberg (1981) (Slika 3.1). V svojem modelu prikažejo posameznikov tok zavesti v primeru, da ustrezno izpolni nalogo odgovora na vprašanje (koraki 1–5), kot tudi v primeru, da v procesu pride do napak (koraka 6–7). V primeru ustreznega odgovarjanja anketiranec najprej razume vprašanje s semantičnega (zgradba vprašanja, pomen uporabljenih besed) ter jezikovnega vidika (pomen uporabljenih besed v kontekstu vprašanja); v naslednjem koraku poišče informacije, o katerih po njegovem mnenju vprašanje sprašuje. V tretjem koraku oceni, ali zbrane informacije dejansko ustrezajo anketnemu vprašanju, v četrtem pa, ali ustrezajo tudi njegovim lastnim namenom (npr. ali bi mu odgovor na družbeno zaželeno vprašanje lahko škodoval). V primeru ugodnega zaključka anketiranec v petem koraku odgovori na vprašanje. Na vsakem od korakov 1–4 lahko pride do odklonov, zaradi katerih je končni odgovor neustrezen. Na napake lahko vplivajo lastnosti anketarja, struktura vprašalnika in/ali značilnosti anketiranca samega, kar vodi do družbeno zaželenih odgovorov, pretiranega strinjanja (angl. *acquiescence bias*), pristranskosti (angl. *conformity bias*) in drugih napak.

Najbolj razširjen in najpogosteje uporabljan model procesiranja informacij je predlagal Tourangeau (1984; 2000). V primerjavi z drugimi, ki jih omenjamo, je ta model najbolj splošen, saj predstavlja idealno situacijo miselnega procesiranja nekega anketnega vprašanja. Zaradi svoje enostavnosti je prilagodljiv in kompatibilen z drugimi modeli, ki vsi tako ali drugače vključujejo osnovne štiri korake tega modela (Tabela 3.1).

V prvem koraku mora anketiranec razumeti vprašanje in ustrezna navodila, razumeti logično formo vprašanja, ugotoviti, po katerih informacijah sprašuje in le-te v mislih povezati z ustreznimi koncepti. V naslednjem koraku mora z ustreznim pristopom dostopiti do spominov in informacij ter jih po potrebi dopolniti z manjkajočimi detajli. Nadalje mora presoditi, ali so tako pridobljeni spomini dovršeni in relevantni za postavljeno vprašanje ter presoditi pomen enostavnosti/težavnosti pridobitve teh spominov. Nazadnje mora te presoje prilagoditi ustrezni kategoriji odgovora in odgovoriti na vprašanje.

Slika 3.1: Proces odgovarjanja na vprašanje



Vir: povzeto po Cannell in drugi (1981)

Tabela 3.1: Komponente miselnega procesa

Komponenta	Specifičen proces
Razumevanje vprašanja	Spremljanje vprašanj in navodila Razumevanje logične forme vprašanja Identifikacija fokusa vprašanja (želenih informacij) Povezava ključnih pojmov z ustreznimi koncepti
Priklic informacij	Izdelava strategije priklica informacij Priklic specifičnih in splošnih spominov Zapolnitev manjkajočih detajlov
Presoja	Ocena popolnosti in relevantnosti spominov Skepanje in povzemanje na podlagi dostopnosti informacij Integracija priklicanih informacij Ocena informacij, ki so bile priklicane le delno
Odgovor	Preslikava presoje v kategorijo odgovora Urejanje odgovora

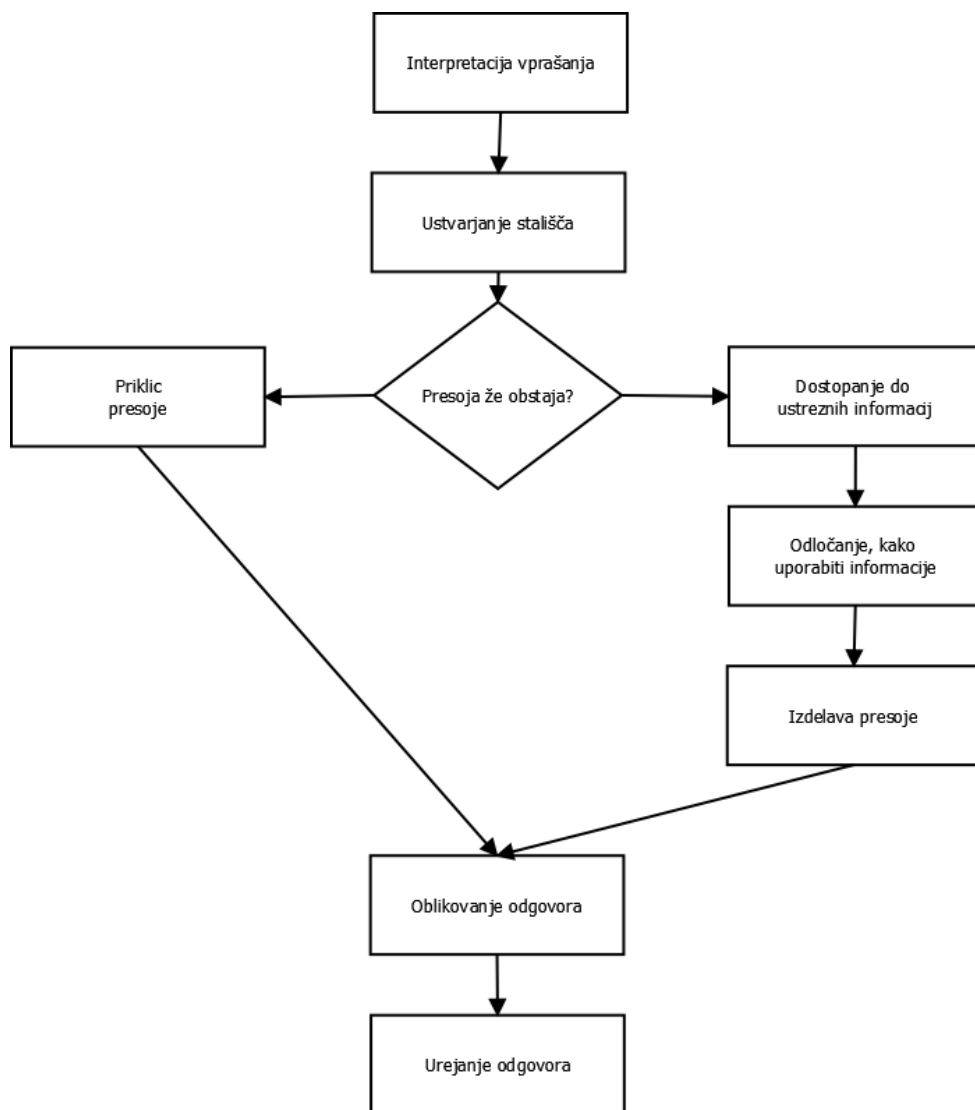
Vir: povzeto po Tourangeau (1984)

Strack in Martin (1987) sta predlagala model, ki se od osnovnega, kot ga je predlagal Tourangeau, razlikuje v tem, da se osredotoča na stališčna vprašanja in poudarja pomen določenih korakov (Slika 3.2). Po njunem modelu mora anketiranec najprej razumeti pomen vprašanja in si ga pravilno interpretirati. Nato si mora o temi vprašanja ustvariti stališče, pri čemer imajo največ vpliva nedavno uporabljene informacije, npr. tiste iz predhodnih, kontekstualno podobnih vprašanj. V primeru, da ima tako stališče že ustvarjeno, ga poišče v spominu; v primeru, da vprašanje ne sprašuje po stališču (npr. vprašanje o dejstvih, vedenju), anketiranec odgovor prikliče iz spomina. Sledi presoja ustreznosti tega odgovora, nazadnje pa še oblikovanje ter njegova pretvorba v obliko, ki bo ustrezala danim oblikam odgovorov. V primeru, da ga anketiranec iz različnih razlogov ne želi podati takega, kakršen je v njegovih mislih, lahko odgovor nazadnje tudi priredi.

V svojem preprostem, opisnem modelu sta Krosnick in Alwin (1987, 203) opisala dva možna načina odgovarjanja na vprašanje – zadovoljivega (angl. *satisficing*) in optimalnega (angl. *optimizing*). V prvem primeru anketiranec za nek problem ne išče optimalnih rešitev, temveč zgolj take, ki so še sprejemljive in od njega ne zahtevajo velikega psihološkega vložka. V primeru anketnega vprašanja se to najpogosteje kaže v prednostnem učinku (angl. *primacy effect*) oz. učinku vrstnega reda: anketiranec se iz spiska možnih odgovorov odloči za prvega, ki je vsaj približno – čeprav morda ne najbolj – ustrezen. Nasprotno na tiste anketirance, ki so bolj motivirani k optimalnemu načinu odgovarjanja, vrstni red vprašanj nima vpliva. Schober in Conrad (2008, 9) predpostavljata, da so anketiranci pogosteje nagnjeni k zadovoljivemu

načinu odgovarjanja, saj naj bi bili ljudje prikrajšani za kognitivne sposobnosti (predvsem za zmogljivost kratkoročnega spomina), ki bi jim pri odločanju omogočale upoštevanje vseh ustreznih informacij. Posledično končne odločitve niso najugodnejše, vendar še vedno dovolj dobre.

Slika 3.2: Miselni procesi pri odgovarjanju na vprašanje

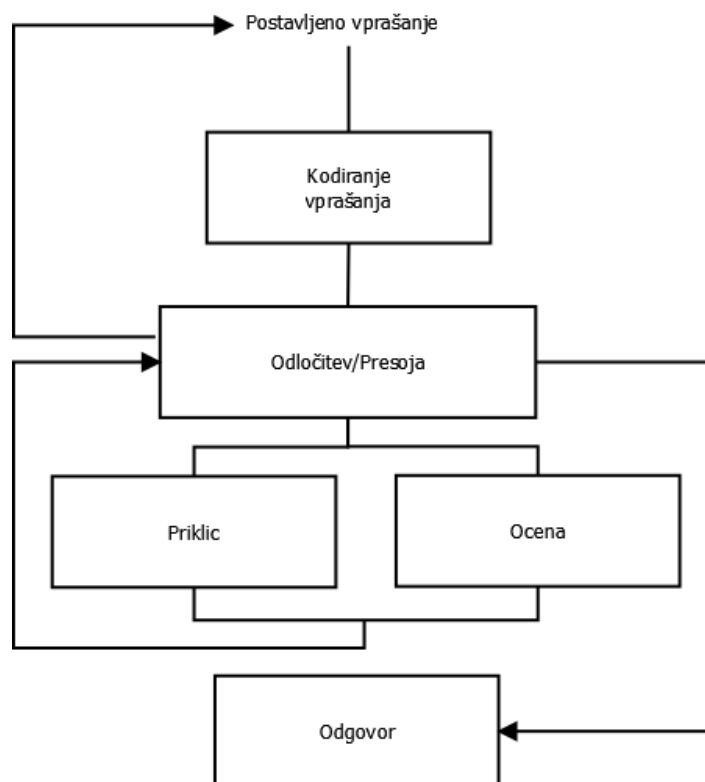


Vir: povzeto po Strack in Martin (1987)

Model Willisa, Roystonove in Bercinijeve (1991) je po korakih podoben modelu Tourangeaua, vendar upošteva morebitno iterativnost posameznih korakov miselnega procesa (Slika 3.3).

Anketiranec si v prvem koraku v mislih ustvari (vkodira) podobo anketnega vprašanja, s katero sproži iskanje informacij v spominu. Drugi korak zajema procese odločanja in presojanja za iskanje in izbiro ustreznih informacij, vendar so ti procesi lahko aktivirani pred ali po dejanskem prevzemu informacij iz spomina. Anketiranec se lahko pred aktivnim iskanjem informacij v spominu odloči, ali je taka naloga sploh vredna vloženega truda, presodi, da bi moral vprašanje še enkrat slišati oz. prebrati ipd. V primeru uspešne pridobitve informacije iz spomina (kar je izvedeno v tretjem koraku) pa na tem koraku anketiranec presodi ustreznost informacije in potrebo po priredbi odgovora. V zadnjem koraku anketiranec »odkodira« misel v verbalno oz. pisno obliko. V tem koraku se model razlikuje od tistega, ki ga je predlagal Tourangeau, saj se odločanje glede ustreznih oblik odgovora dogaja v drugem koraku (presoje in odločanja) in ne v zadnjem (Willis in drugi 1991, 251–252).

Slika 3.3: Kognitivni model odgovarjanja na anketno vprašanje

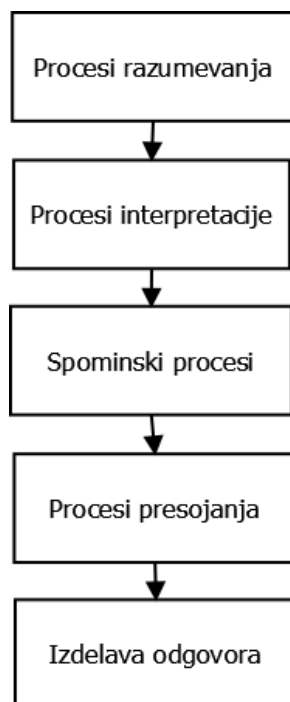


Vir: povzeto po Willis in drugi (1991)

Tudi model Forsythove in Hubbardove (1992), prilagojen predtestni metodi ekspertne evalvacije, je po korakih podoben tistemu, ki ga je predlagal Tourangeau, pri čemer sta prvi

korak razdelili v dva ločena procesa (Slika 3.4). Po tem modelu anketiranec najprej razume vprašanje in si v naslednjem koraku prek postopka interpretacije konstruira splošno predstavo o problemu oz. nalogi. Ta predstava vodi nadaljnje korake: pridobivanje informacij iz spomina, presojanje ustreznosti teh informacij in nazadnje generiranje odgovora, kjer se implicitna presoja prevede v končni, formatu vprašalnika prilagojen odgovor.

Slika 3.4: Prikaz modela miselnih procesov



Vir: povzeto po Forsyth in Hubbard (1992)

Zadnji model (avtorjev Schwarza in Oysermanove (2001)), prirejen za vprašanja o vedenju, je po strukturi prav tako podoben modelu Tourangeaua, le da zadnji korak (odgovarjanja) razdeli na dva koraka po vzoru Stracka in Martina (Tabela 3.2). Tak anketiranec vprašanje najprej razume, si nato iz spomina prikliče ustrezne informacije oz. vedenja ter s sklepanjem in ocenjevanjem pride do končnega odgovora. Nato ustrezeni odgovor najde med podanimi možnostmi in ga prilagodi za namen družbene zaželenosti in boljše samopredstavitve.

Tabela 3.2: Anketirančeve naloge pri odgovarjanju na vprašanje

Korak 1	Razumevanje vprašanja
Korak 2	Priklic relevantnih vedenj
Korak 3	Sklepanje in ocenjevanje
Korak 4	Preslikava odgovora v ustrezni format
Korak 5	Urejanje odgovora zaradi družbene zaželenosti

Vir: povzeto po Schwarz in Oyserman (2001)

Opisanih sedem modelov si je v svoji osnovi zelo podobnih. Izjema je model Krosnicka in Alwina (1987, 2003), ki le opisuje dva možna pristopa k odgovarjanju na vprašanje ter je po našem mnenju preskop in v primerjavi z drugimi ne nudi podrobnejšega vpogleda v korake miselnega procesa. Preostali modeli so si sicer enotni glede tipa procesov, ki se izvajajo, razlikujejo pa se glede vrstnega reda teh procesov in svoje specifičnosti. Modeli Forsythove in Hubbardove, Stracka in Martina ter Schwarza in Oysermanove so tako zgolj variacije osnovnega, Tourangeaujevega modela, prirejene za posebno vrsto testiranja vprašalnika (za ekspertno evalvacijo) oz. za posebne vrste vprašanj (za vprašanja o stališčih ali o vedenju).

Modela Cannella in drugih ter Willisa in drugih sta med tistimi, ki bolj realistično prikazujeta procese, skozi katere gre posameznik med odgovarjanjem (saj upoštevata tudi anketirančevo morebitno nepripravljenost za sodelovanje in posledično neoptimalno odgovarjanje oziroma napake, do katerih lahko pride med odgovarjanjem). Model Cannella in drugih je sicer manj pregleden, vendar pa vključuje širok nabor napak, ki jih raziskovalec lahko zasledi med anketiranjem in ki lahko vplivajo na kakovost rezultatov.

V nadaljevanju doktorske naloge se bomo nanašali na najbolj razširjen in najpogosteje uporabljan model, ki ga je predlagal Tourangeau. V okviru obravnave kognitivnih intervjujev namreč ta model služi kot splošen smerokaz posameznikovih miselnih procesov, ki se ne omejuje na vnaprej določen nabor možnih odklonov, temveč dopušča odkrivanje napak, ki jih bolj specifični modeli niso zajeli, kot so npr. prilagajanje načinov anketiranja novim platformam (npr. internet, pametni telefoni, tablice), zmanjšanje vloge anketarja v primerjavi s samoanketiranjem itd. Kot orodja za osredotočenje na specifične napake pa se bomo posluževali tudi modela Cannella in drugih. Kljub manjši preglednosti namreč ta model predstavlja seznam napak in težav, do katerih lahko pride v okviru analize nekega vprašalnika.

4 Pojav potrebe po pretestiranju

V predhodnih poglavjih smo predstavili nekatere izmed številnih možnih virov težav, ki se lahko pojavijo pri odgovarjanju na anketne vprašalnike, in opisali miselne procese, v katerih lahko do takih težav pride. Glede na tip raziskave in uporabljeni način izvedbe je proces anketiranja lahko dolgotrajen in drag, zato je priporočljivo, da je pred samo terensko izvedbo anketni vprašalnik kar se da kakovosten – enostaven in z vprašanji, ki so veljavna in zanesljiva. Eden izmed načinov zagotavljanja kakovosti vprašalnikov so metode pretestiranja¹⁴.

Pretestiranje predstavlja izvedbo ankete v majhnem obsegu, na majhnem številu udeležencev, pred dejansko izvedbo raziskave. Cilj pretestiranja je z izboljšavo vprašalnika izboljšati kakovost pridobljenih podatkov: prepoznati dele vprašalnika, ki v anketirančevem procesu vprašanj in odgovorov povzročajo sistematčne napake, jih pojasniti ter popraviti. Tako prenovljen vprašalnik postane razumljivejši, enostavnejši in krajši za odgovarjanje. Poleg tega se zmanjšata verjetnost merske napake in obremenitev anketiranca (Snijders 2002, xix–xx). Jasno je torej, da je pretestiranje pomemben (čeprav zelo pogosto spregledan) del raziskovalnega procesa, ki omogoča višjo kakovost zbranih podatkov.

Prve omembe uporabe pretestov segajo v trideseta leta 20. stoletja, do leta 1940 pa so bile te metode za izboljšavo vprašalnikov že redno uporabljane. Najpogosteje uporabljana oblika pretestiranja je takrat bilo poročanje anketarja o izkušnjah z vprašalnikom s predlogi za izboljšavo, t. i. »konvencionalna oblika pretestiranja« ali pilotna študija (Presser in drugi 2004a, 110).

Dokler pretestiranje ni dobilo formalnejše oblike, so se raziskovalci zanašali na posredne dokaze o težavah z anketnimi vprašanji: na pogostejšo uporabo možnih odgovorov »ne vem« ali »ne želim odgovoriti«, na obotavljanje ali izraženo nelagodje s strani anketiranca ter na poročilo anketarja o uspešnosti izvedbe. Vendar je bilo očitno, da vseh težav ni mogoče ugotoviti zgolj z opazovanjem in da se nekaterih vrst težav ne zavedajo niti anketiranci

¹⁴ Drugi pogosto uporabljen način je pilotna študija – nekakšna generalka raziskave, izvedena na enak način kot končno anketiranje, le na majhnem vzorcu. Z njeno pomočjo je mogoče odkriti morebitne težave z anketo pred samo izvedbo raziskave. Pojma pilotne študije in pretestiranja se včasih uporabljata kot sopomenki, vendar ju večina raziskovalcev ločuje na podlagi načina izvedbe – pretesti se izvajajo v t. i. anketnem laboratoriju, pilotne študije pa na terenu (Rothgeb 2008, 583).

sami¹⁵. Zaradi opaženih pomanjkljivosti je cilj pretestiranja poleg identifikacije in odprave napak postal še izboljšava kakovosti podatkov, prišlo pa je tudi do razvoja novih – ožje usmerjenih – metod za pretestiranje (Presser in drugi 2004a, 111). V nadaljevanju navajamo seznam in kratek opis metod, ki se jih raziskovalci poslužujejo pri pretestiranju vprašalnikov. Razvrščanje metod ni vedno jasno in enostavno. Zaradi težav pri definiranju specifik metod številne izmed njih obravnavamo tudi kot tehnike ene izmed metod pretestiranja, kognitivnih intervjujev. Take bomo zato tukaj samo omenili, natančneje pa jih bomo opisali v poglavju 8. Tu opišemo tudi metode, ki bi sicer po našem mnenju zaradi svojega očitnega osredotočanja na miselne procese spadale med tehnike kognitivnega intervjuja, vendar so jih avtorji umestili med splošnejše metode pretestiranja.

Kognitivni intervju

Metoda zajema nabor tehnik, ki presojuje kakovost vprašalnika na podlagi analize anketirancevih miselnih procesov. Tehnike, ki jih po mnenju večine avtorjev ta metoda zajema, so: sočasno in retrospektivno glasno razmišljanje, pojasnilna podvprašanja, parafraziranje, ocenjevanje zaupanja, časovni zamik odgovora, opazovanje in kodiranje vedenja, vinjete, naloge razvrščanja kartic, izpraševanje anketarja in anketiranca ter definicije. Tehnike bodo podrobneje opisane v poglavju 8.

Ekspertna evalvacija

Ekspertna evalvacija, tudi ekspertni pregled in ekspertna analiza (angl. *expert evaluation*, *expert review*, *expert analysis*) zajema skupino dveh ali več ekspertov, ki neodvisno drug od drugega natančno pregledajo vprašalnik in za potencialno problematična vprašanja predlagajo popravke. Pri tem si lahko pomagajo s pomočjo shem – kontrolnih seznamov, ki podrobno vodijo eksperta skozi celoten vprašalnik in analizirajo številne faktorje, ki bi lahko bili težavni – npr. besedišče, struktura vprašanj, možni odgovori, navodila anketarjem itd. Primeri takih shem so npr. eklektična klasifikacija tveganj za mersko napako (angl. *eclectic classification of measurement error risks*, Akkerboom in Dehue 1997), sistem za presojo vprašanj (angl. *Question Appraisal (Coding) System*, Lessler in Forsyth 1996; Willis in Lessler 1999) in kodirna shema za klasifikacijo težav (angl. *Problem Classification Coding Scheme*, Presser in

¹⁵ Npr.: težave anketarja pri postavljanju vprašanj zaradi težko izgovorljivih besed ali problematične zgradbe stavkov; težave pri razumevanju besedišča in nejasnih navodilih; razlike v razumevanju pojmov in konceptov med anketiranci in raziskovalci (po Oksenberg in drugi 1991, 349–350).

drugi 2004b). Kljub temu da tovrstni seznam – »čeklise« – omogočajo relativno visoko stopnjo objektivnosti, taka evalvacija vključuje ekspertovo interpretacijo kriterijev in odločanje, ali neko vprašanje označiti za problematično ali ne. Zato je priporočljivo uporabiti več (do 10 ekspertov), ki so lahko z različnih področij – npr. metodologi, psihologi, eksperti na področju konkretne vsebine vprašalnika (Presser in Blair 1994, 79; Groves in drugi 2009, 260–261).

Fokusna skupina

Fokusna skupina (tudi skupinski intervju) zajema 5–10 prostovoljcev, ki pod nadzorom moderatorja sodelujejo v sistematični diskusiji na temo konkretnega anketnega vprašalnika (Groves in drugi 2009, 261). Z njihovo pomočjo lahko raziskovalec natančneje opredeli raziskovalne cilje in želene informacije, testira sestavo in strukturo vprašalnika, spozna razumevanje določenega koncepta z anketirančeve perspektive, analizira morebitne alternativne oblike vprašanj itd. (Gower in drugi 1998, 404). Dodatna prednost fokusnih skupin je možnost razvoja debate med udeleženci, ki lahko vodi do novih ugotovitev in večjega nabora idej za izboljšavo vprašalnika.

Eksperimenti z ločenimi vzorci

Z eksperimenti z naključno ali namensko ločenimi vzorci (angl. *randomized, split-ballot experiments*) je mogoče primerjati različne metode zbiranja podatkov, postopkov terenskega testiranja ali različnih oblik nekega vprašanja. Na podlagi rezultatov takih eksperimentov je mogoče presoditi, kolikšen delež merske napake je posledica neke spremenjene karakteristike (Groves in drugi 2009, 267).

Generiranje primerov

Generiranje primerov (angl. *exemplar generation*) analizira tretji korak v okviru miselnih procesov – oblikovanje misli v ustrezno obliko, da ustreza odgovorom, ki so na voljo. Metoda preučuje lastnosti kognitivnih kategorij, ki jih sprožijo (ocenjevalne) lestvice v anketnih vprašanjih z anketnimi odgovori. Kategorični model anketnih lestvic namreč temelji na predpostavki, da jezik, uporabljen v spisku možnih odgovorov, vpliva na procesiranje informacij pri odgovarjanju na vprašanje. Pojma »sem srečen« in »nisem nesrečen« se zato –

kljub teoretično istemu pomenu – razlikujeta na konceptualni ravni, saj se nanašata na dva nasprotujoča si pojma (»srečen« in »nesrečen«)¹⁶. Za veliko takih označb anketnih lestvic obstajajo znani primeri, ki omogočajo presojo ustreznosti za uporabo konkretne lestvice v nekem vprašalniku. S pomočjo generiranja primerov lahko raziskovalec empirično presodi, ali so vključene kategorije izključujoče, ali zajemajo celoten možni spekter odgovorov ipd. (Ostrom in Gannon 1996).

Izpraševanje anketarjev

Izvajanje te metode poteka prek skupinskih diskusij ali strukturiranih anket, prek katerih anketar, ki je bil v stiku z anketiranci (v terenski, pilotni študiji), s svojega vidika predstavi morebitne opažene težave z vprašalnikom (United States Census Bureau 2003, 7). S to metodo lahko raziskovalec odkrije tudi morebitne težave z navodili za anketarje, kot so npr. nejasnost in posledično napačno razumevanje navodil, napačno urejeni preskoki ipd. (Czaja 1998, 6).

Tekstovna analiza odgovorov

Tekstovna analiza odgovorov (angl. *text analysis of responses*) oz. avtomatično kodiranje (angl. *automatic coding*) je oblika avtomatiziranega kodiranja anketirančevih odgovorov, ki identificira kognitivne težave s pomočjo kvantitativnih kriterijev. Od drugih oblik kodiranja (npr. kodiranja z opazovanjem ali subjektivnega kodiranja) se razlikuje v tem, da omogoča tudi merjenje delovanja miselnih procesov (prek merjenja neverbalnih znakov, kot so npr. premori v govoru, ton glasu), v enostavnosti kodirne sheme ter v njeni učinkovitosti. Računalniški program namreč samostojno označi vnaprej določene besede ali fraze, kar raziskovalcu omogoči kvantitativno analizo kod (Bolton in Bronkhorst 1991, 278, 1996, 40–41). Kakor koli, metoda se le redko uporablja samostojno – primernejša je v kombinaciji s tehniko glasnega razmišljanja (glej podpoglavje 8.1.1).

Analiza neodgovorov, imputacij, napak ob urejanju ter razporeditve odgovorov

Ta metoda je po naravi kvantitativna, zato daje boljše rezultate na večji količini podatkov (npr. analiza neodgovorov za v celoti izvedeno anketo). Kljub temu pa je pogosto uporabljana

¹⁶ Vprašanje »Kako srečen si?« ni enakovredno vprašanju »Kako nesrečen si?«

za analizo podatkov, pridobljenih s pilotno študijo. Metoda omogoča oceno in razumevanje, zakaj prihaja do nenaključno manjkajočih odgovorov, kot tudi neinformativnih odgovorov, kot npr. »ne vem«, ter iskanje vzorcev med takimi odgovori – ali je neko vprašanje pretežko, preveč osebno ipd. (United States Census Bureau 2003, 8–9). Na takih vzorcih je mogoče tudi oceniti uspešnost in vpliv imputiranja odgovorov (tj. z ustreznimi mehanizmi vstavljenih odgovorov za pridobitev večje količine podatkov) ter se odločiti za pristope, ki bodo uporabljeni v dejanski raziskavi.

Napovedovanje kakovosti ankete

SQP (Survey Quality Prediction) je računalniško orodje, ki omogoča kodiranje obširnega nabora karakteristik anketnih vprašanj. Na podlagi objektivnih, vnaprej določenih kriterijev (npr. še sprejemljivo število besed v nagovoru vprašanja, primerno število kategorij možnih odgovorov), pa tudi že vnesenih in analiziranih vprašalnikov dobi raziskovalec informacijo o ustreznosti lastnih vprašanj – pa tudi napovedovanje kakovosti rezultatov na podlagi njihove veljavnosti in zanesljivosti (Saris in Gallhofer 2007, pogl. 13).

Druge metode

Med preostale metode pretestiranja spadajo še: opazovanje in kodiranje vedenja, izpraševanje anketiranca, časovni zamik odgovora, razvrščanje kartic in vinjete, pa tudi konvencionalna analiza kot ena izmed oblik pojasnilnih podvprašanj (glej npr. Bolton in Bronkhorst 1996; Schaeffer in Maynard 1996; Czaja 1998; Snijkers 2002; United States Census Bureau 2003; Maitland 2013). Ker je vsaka izmed omenjenih metod v vsaj dveh primerih navedena tudi kot tehnika kognitivnega intervjuja, jih zato podrobneje opisujemo v poglavju 8, kjer natančneje predstavimo to metodo pretestiranja.

5 Klasifikacije metod pretestiranja in njihovo ovrednotenje

Glavni namen uporabe pretestov je kakovostno ovrednotiti vprašalnik. Glede na to, da različne metode najučinkoviteje delujejo v različnih delih postopka anketiranja, je več avtorjev (Forsyth in Lessler 1991, 2010; Akkerboom in Luiten 1996; Groves 1996; Sudman in drugi 1996; Akkerboom in Dehue 1997; Snijkers 2002) opisalo predloge različnih klasifikacij testiranja anketnih vprašalnikov, ki jih predstavljamo v nadaljevanju.

Forsyth in Lessler (1991, 2010) sta metode pretestiranja anketnih vprašalnikov klasificirali glede na štiri splošne kategorije (Tabela 5.1): ekspertno evalvacijo (angl. *expert evaluation*), razširjene intervjuje (angl. *expanded interviews*), usmerjene metode (angl. *targeted methods*) in skupinske metode (angl. *group methods*). Ekspertna evalvacija vključuje metode, ki temeljijo na udeležbi ekspertov pri ovrednotenju vprašalnika. Pomanjkljivost teh metod je, da ne vključujejo anketirancev, zato ne moremo vedeti, če bi le-ti odreagirali na anketna vprašanja tako, kot predpostavljajo eksperti. Pri razširjenih intervjujih anketarji poleg

anketiranja poglobljeno izprašajo anketirance glede podrobnosti vprašalnika. Usmerjene metode se osredotočijo na posamezna vprašanja ali posamezne faze odgovarjanja na vprašanje in to uporabijo kot spodbudo za opravljanje drugih nalog. Tako se npr. vinjete ali parafraziranje usmerijo v razumevanje terminologije, uporabljene v nekem vprašanju, časovni zamik odgovora pa meri časovno razdaljo med prebiranjem vprašanja in odgovarjanjem nanj. Skupinske metode pa zajemajo vse metode, ki vključujejo več kot enega anketiranca.

Tabela 5.1: Splošne vrste metod

Splošni tip metode	Posamezne metode
Ekspertna evalvacija	Vzajemno kodiranje vedenja (angl. <i>interactional behavior coding</i>)
	Vrednotenje kognitivnih form (angl. <i>cognitive forms appraisal</i>)
	Ekspertna analiza (angl. <i>expert analysis</i>)
Razširjeni intervjuji	Sočasno glasno razmišljanje
	Retrospektivno glasno razmišljanje in pojasnilna podvprašanja
	Naloge pomnjenja (angl. <i>memory cue tasks</i>)
	Pojasnilna podvprašanja (angl. <i>follow-up probes</i>)
Usmerjene metode	Parafraziranje
	Prosto razvrščanje (angl. <i>free-sort classification tasks</i>)
	Dimenzijsko razvrščanje (angl. <i>dimensional sort classification tasks</i>)
	Vinjete
	Naloge ocenjevanja (angl. <i>rating tasks</i>)
	Časovni zamik odgovora
	Kvalitativno merjenje časa (angl. <i>qualitative timing</i>)
Skupinske metode	Fokusne skupine
	Skupinski intervjuji
	Skupinski eksperimenti

Vir: povzeto po Forsyth in Lessler (1991; 2010)

Forsyth in Lessler (2010, 405–409) sta predlagali še drugo klasifikacijo, ki metode razvršča glede na dve razsežnosti (Tabela 5.2): na časovno umeščenost testa (angl. *task timing*) in na

usmerjanje aktivnosti anketiranca (angl. *attention control*). Časovna umeščenost testa se nanaša na uvrstitev posameznega testa v postopek odgovarjanja na anketna vprašanja (npr. metoda se lahko izvede med sočasnim odgovarjanjem anketiranca (angl. *concurrent*); medtem, ko ima anketiranec informacije še vedno shranjene v kratkoročnem spominu (angl. *immediate*); pozneje – ko informacije niso več shranjene v kratkoročnem spominu (angl. *delayed*); ali pa neodvisno od samega postopka anketiranja (angl. *unrelated*)).

Usmerjanje aktivnosti se osredotoča na to, kaj raziskovalec pričakuje od anketiranca oz. kateri deli anketirančevih miselnih postopkov ga zanimajo: 1) neomejeno ali neusmerjeno testiranje (angl. *unrestricted*), kjer anketar (skoraj) v celoti ne omejuje informacij, ki jih prejema od anketiranca; 2) usmerjeno (angl. *directed*), kjer raziskovalec vnaprej sporoči anketirancu, na katere vrste informacij naj se le-ta osredotoča; 3) zunanje testiranje (angl. *external*), ki se izvaja neodvisno od anketiranca; ali 4) dinamično testiranje (angl. *dynamic*), kjer anketiranec aktivno sodeluje pri ovrednotenju vprašalnika in celotne anketne situacije. Tako razvrščene tehnike – v primerjavi s prvo klasifikacijo, kjer so tehnike zgolj našteje – raziskovalcu nudijo kontrolni seznam, iz katerega lahko izbere tehniko glede na posamezno fazo anketiranja.

Dve skupini avtorjev sta metode pretestiranja klasificirali glede na uporabo miselnih postopkov v procesu odgovarjanja na anketna vprašanja. Sudman in drugi (1996, 18) so metode razvrstili glede na to, katero izmed stopenj postopka odgovarjanja analizirajo (Tabela 5.3). Stopnje se delijo glede na anketirančevo uporabo miselnih procesov: razumevanje vprašanja, priklic ali ustvarjanje stališča ter oblikovanje in prilagajanje odgovora vprašanju. Ti procesi bodo podrobneje opisani v naslednjem poglavju.

Tabela 5.2: Klasifikacija glede na časovnost naloge in nadzor pozornosti

Čas naloge (glede na izvedbo anketiranja)	Vrsta testiranja glede na nadzor pozornosti			
	Neusmerjeno	Usmerjeno	Zunanje	Dinamično
Sočasno	Glasno razmišljanje (angl. <i>think-alouds</i>)	Naloge pomnjenja (angl. <i>memory cue tasks</i>) Časovni zamik odgovora (angl. <i>response latency</i>)	Kodiranje vedenja (angl. <i>behavior coding</i>) Kvalitativno merjenje časa (angl. <i>qualitative timing</i>)	
Takojšnje		Pojasnilna podvprašanja (angl. <i>follow-up probes</i>) Dimenzijsko razvrščanje (angl. <i>dimensional-sort classification tasks</i>) Naloge ocenjevanja (vključujoč tudi ocenjevanje zaupanja (angl. <i>confidence-rating tasks</i>)) Vinjete (angl. <i>vignette classifications</i>)		
Odloženo (angl. <i>delayed</i>)	Retrospektivno glasno razmišljanje (angl. <i>retrospective think-alouds</i>)	Retrospektivna podvprašanja (angl. <i>retrospective probes</i>)		
Neodvisno			Ocena kognitivnih form (angl. <i>cognitive forms appraisal</i>)	Skupinski intervju (angl. <i>group interview formats</i>) Intenzivni intervju (angl. <i>intensive interviews</i>)

Vir: povzeto po Forsyth in Lessler (1991; 2010)

Tabela 5.3: Klasifikacija glede na miselne postopke 1

Metoda		Naloga			
		Razumevanje/ interpretacija	Priklic presoje	Oblikovanje odgovora	Urejanje odgovora
Verbalni protokoli (glasno razmišljanje, glasno govorjenje) (angl. <i>verbal protocols</i> (<i>think-alouds</i> , <i>talk-alouds</i>))	Sočasno (angl. <i>concurrent</i>)		*	*	
	Retrospektivno (angl. <i>retrospective</i>)	*	*	*	*
Kodiranje vedenja (angl. <i>behavioral coding</i>)	Koderji (angl. <i>coders</i>)	*			
	Računalniško kodiranje (angl. <i>computer coding</i>)	*	*		
Kognitivni eksperti (angl. <i>cognitive experts</i>)		*	*	*	*
Časovni zamik odgovora (angl. <i>response latency methods</i>)			*	*	
Naloge razvrščanja (angl. <i>sorting tasks</i>)			*		
Fokusne skupine (angl. <i>focus groups</i>)			*		
Eksperimenti (angl. <i>experiments</i>)			*	*	

Vir: povzeto po Sudman in drugi (1996)

Predlog Grovesa (1996, 393) podobno temelji na upoštevanju miselnih postopkov, temveč jasneje poudarja vlogo anketiranca v postopku pretestiranja. Klasifikacijo razdeli na del, ki upošteva anketiranca, in na vprašalnik, preden ta pride do anketiranca. Dodaja še kategorije »spomin«, »anketar v odnosu do vprašalnika« in »anketar v odnosu do anketiranca« (sem uvrščene metode analizirajo merske napake, ki so posledica odnosa med anketarjem in vprašalnikom oziroma anketirancem), stopnji oblikovanja in urejanja odgovora pa združi pod »poročanje« (Tabela 5.4).

Tabela 5.4: Klasifikacija glede na miselne postopke 2

Tehnika	Anketiranec						
	Vprašalnik	Struktura spomina	Razumevanje	Priklic	Poročanje	Anketar – vprašalnik	Anketar – anketiranec
Naloge razvrščanja (angl. <i>sorting</i>)		*					
Generiranje primerov (angl. <i>exemplar generation</i>)		*	*				
Sočasni protokoli (angl. <i>concurrent protocols</i>)		*	*	*	*		
Retrospektivni protokoli (angl. <i>retrospective protocols</i>)		*	*	*	*		
Parafraziranje (angl. <i>paraphrasing</i>)			*				
Konvencionalna analiza (angl. <i>conventional analysis</i>)			*	*	*	*	*
Tekstovna analiza odgovorov (angl. <i>text analysis of responses</i>)			*	*	*	*	*
Kodiranje vedenja (angl. <i>behavior coding</i>)			*			*	*
Ekspertna evalvacija (angl. <i>expert forms appraisal</i>)	*						
Časovni zamik odgovora (angl. <i>response latency</i>)			*	*			

Vir: povzeto po Groves in drugi (2009)

Tabela 5.5: Petstopenjski model testiranja za razvoj postopkov merjenja

Stopnja	Rezultat	Vsebina	Metoda	Velikost vzorca
1. Definicije/ izvedljivost (angl. <i>feasibility study</i>)		Oblikovanje:	Pregled obstoječe literature, člankov, meta-analiza	
		Vprašalnik	Ekspertna evalvacija	e = 3-10
		Postopek zbiranja in procesiranja podatkov (Katere podatke bomo zbirali in kako?)	Eksploratorne fokusne skupine	u, e, i, v = (1x5) – (3x10)
2. Kvalitativni laboratorijski testi	Vprašalnik z manj napakami, z večkratnimi pregledi: ubeseditve vprašanj, zaporedja vprašanj, postopkov intervjuvanja, in metod zbiranja podatkov (mode)	Predtestiranje vprašalnika (proces spraševanja in odgovarjanja, berljivost vprašanj, uporabnost (usability) vprašalnika in trajanje intervjuja)	Ekspertna evalvacija	e = 3-10,
			Fokusne skupine	v, i, u, e = (1x5) – (3x10)
			Poglobljeni intervjuji	v = 5-50
			Opazovanje (opazovanje standardiziranega intervjuja)	v, n = 5-50, i = 1-3
3. Kvalitativni operativni terenski testi	Manj napak pri: vprašalnikih, postopkih zbiranja podatkov, postopkih procesiranja podatkov	Predtestiranje: vprašalnika (merska kakovost), postopkov zbiranja podatkov, postopkov procesiranja podatkov (učinkovitost postopkov na terenu)	Opazovanje standardiziranih intervjujev: evalvacije/ preizkušanje vprašanj, opazovanja	n = 25-30, i = 5-20
			Fokusne skupine (izpraševanje udeležencev)	n, i = (1x5) – (3x10)
			Ponovni intervjuji	n = 25-100, i = 5-20
			Ekspertna evalvacija	e = 3-10
			Analiza neodgovora pri vprašanjih (angl. <i>item non-response</i>)	vsa vprašanja
4. Kvantitativna pilotna študija	Končni vprašalnik, postopek zbiranja podatkov in postopek procesiranja podatkov	Preizkušanje zbiranja podatkov in procesiranja podatkov na terenu: stroški in prednosti	Opazovanje standardiziranih intervjujev: evalvacije/ preizkušanje vprašanj, opazovanja	n = 200-500
			Analiza neodgovora pri vprašanjih	
			Analiza podatkov (zunanja veljavnost)	
			Statistični eksperimenti	
			Druge metode opazovanja: ponovni intervjuji, fokusne skupine, izpraševanje	n = 100-250, n, i = (1x5)-(3x10)
5. Implementacija	Začetek ankete: vse priprave so narejene	Implementacija končne verzije vprašalnika, postopka zbiranja in procesiranja podatkov	Opazovanje standardiziranih intervjujev: evalvacije/preizkušanje vprašanj, opazovanja	n = velikost končnega vzorca
			Druge metode opazovanja: ponovni intervjuji, fokusne skupine/izpraševanje	n = 100-250, n, i = (1x5)-(3x10)
			Analiza neodgovora pri vprašanjih, analiza podatkov	vsa vprašanja

e (ekspert), u (uporabnik - naročnik, raziskovalec), v (volunterski anketiranec, udeleženec), i (anketar ali oseba, ki vodi intervju), n (anketiranec iz končnega vzorca)

Vir: povzeto po Akkerboom in Luiten (1996), Akkerboom in Dehue (1997)

Predlog klasifikacije Akkerbooma in Dehue (1997) ter Akkerbooma in Luitenove (1996) teste po smiselnosti umešča v anketno raziskavo ter predlaga vrstni red uporabe različnih metod glede na fazo anketne raziskave. Model vključuje uporabo kvalitativnih in kvantitativnih metod glede na cilj testiranja (Tabela 5.5).

Snijkers (2002, 67) je ta model priredil za uporabo v Questionnaire Laboratory v Statistics Netherlands. Prirejena oblika predstavlja minimalni program za razvoj in testiranje posameznega postopka zbiranja podatkov, ki izpusti koraka 3 in 4 – ta dva sta težje izvedljiva in v primeru standardiziranih izvajanj raziskav tudi nista nujna.

5.1 Ovrednotenje klasifikacij metod pretestiranja

Opisani sistemi klasifikacij na različne načine predstavijo možne metode za pretestiranje vprašalnikov in načine za njihovo uporabo, ki smo jih predstavili in ovrednotili tudi v Mohorko in Hlebec (2013).

Enega izmed prvih sta predlagali Forsyth in Lessler (1991, 2010). Medtem ko sistem dobro predstavi posamezne metode pretestiranja in jih združi glede na njihove podobnosti, je njegova glavna pomankljivost slaba uporabnost v praksi: gre zgolj za spisek metod, ki ne nakaže, za katere priložnosti so te metode najustrežnejše, za katere stopnje raziskovalnega procesa so bolj ali manj primerne, in tudi ne predstavi vlog anketarja in anketiranca (Snijkers 2002, 68).

Klasifikacija Sudmana in drugih (1996) je najkoherentnejša, saj vključuje vse metode, ki jih (pod istim ali drugim) imenom omenjajo tudi druge. Kljub temu pa po našem mnenju izmed omenjenih klasifikacij ni najboljša, saj opredeli le metode, ki so uporabne za analizo posameznikovih miselnih postopkov med reševanjem problema, ne upošteva pa procesov, ki se izvajajo pred ali po samem pretestiranju. Groves (1996) je njun sistem razširil z dodatnimi kategorijami »vprašalnik«, »anketar v odnosu do vprašalnika« in »anketar v odnosu do anketiranca«, ki upoštevajo še druge okoliščine postopka pretestiranja. Obe klasifikaciji v nasprotju z drugimi omogočata osredotočanje na posamezne dele posameznikovega odgovarjanja na vprašanje. Kljub temu pa prihaja med klasifikacijama do razlik glede na to, katere miselne postopke naj bi katera izmed metod testirala. Med metodami, ki sta jih omenili

obe skupini avtorjev (tj. sočasni in retrospektivni protokoli, kodiranje vedenja, ekspertna evalvacija, naloge razvrščanja in časovni zamik odgovora), se njihova klasifikacija ujema le za retrospektivne protokole (ki naj bi bili ustrezni za celoten miselni proces). Druge metode se prekrivajo le delno ali pa sploh ne.

Do razlik prihaja v največji meri zaradi različnih pojmovnih interpretacij med klasifikacijami. Groves podrobneje izpostavi kategorijo »strukture spomina«, ki je po Sudmanu in drugih (1996) zgolj del stopnje »priklica«. Vsebinska razlika je očitna tudi pri uvrstitvi ekspertne evalvacije. Medtem ko le-to Groves uvrsti h kategoriji »vprašalnik« (saj gre za analizo, na katero anketiranec nima vpliva), je po mnenju Sudmana in drugih uporabna na vseh stopnjah (saj njihova klasifikacija predstavi, na katere dele miselnega procesa se posamezna metoda osredotoči). Druga neujemanja se nanašajo na uvrstitev posamezne metode pod ustrezni miselni proces.

Še nekoliko natančnejši med sistemi je drugi predlog Forsythove in Lesslerjeve (1991, 2010), ki opredeljuje metode glede na časovno oddaljenost njihove uporabe od trenutka, ko je bilo anketirancu postavljeno vprašanje. Kljub temu pa ocenjujemo, da je klasifikacija, kot jo uporabljajo na Statistics Netherlands, najustreznejša, saj podrobno opisuje vsak korak postopka pretestiranja in upošteva morebitne iteracije posameznih dejanj v procesu. Snijkersov (2002) model je v tem primeru manj primeren, saj izpusti ravno tiste korake, ki se najbolj posvečajo anketirancu in postopku odgovarjanja.

Kot je razvidno iz opisanih metod pretestiranja, se večina metod osredotoča predvsem na iskanje potencialno težavnih delov vprašalnika; le redko tudi analizirajo vzroke teh težav. S tem področjem se ukvarjajo kognitivni intervjuji – metoda, ki sicer odkrije manj težav kot druge, je pa izvrstna za njihovo analizo in izboljšavo, zato jo mnogi raziskovalci uporabljajo kot komplementarno drugim metodam pretestiranja ali pa tudi kot samostojno metodo v anketni raziskavi.

V nadaljevanju bomo podrobno predstavili kognitivne intervjuje. Opisali bomo razvoj te metode skozi čas in njen način obravnavanja miselnih procesov pri odgovarjanju na vprašanje. Nato bomo predstavili in ovrednotili različne tehnike kognitivnega intervjuja ter opisali njihovo uporabo v današnjem času.

6 Razvoj metode kognitivnega intervjuja

Skupna lastnost tehnik kognitivnega intervjuja je preverjanje anketirančevega razumevanja vprašanj v anketnem vprašalniku z namenom pridobiti čim več informacij o miselnem procesu odgovarjanja. Do nedavnega je tak intervju vključeval tudi kognitivnega anketarja¹⁷, od porasta in uveljavitve spletnih vprašalnikov kot ene izmed najpogostejše uporabljanih oblik anketiranja pa tudi njegova prisotnost ni več nujna. Kot bomo podrobneje opisali v nadaljevanju, sodobna tehnologija omogoča izvedbo kognitivnih intervjujev, ki so bližje dejanski izkušnji izpolnjevanja anketnega vprašalnika na spletu, poleg tega pa z lahkoto beleži t. i. procesne podatke¹⁸, ki so v preteklosti za kognitivnega anketarja predstavljali dodatno breme.

Kot že omenjeno, so raziskovalci prve vprašalnike začeli pretestirati že okoli leta 1930. Štiri desetletja je v psihologiji dominirala paradigma behaviorizma, ki se je osredotočala na odzivanje na dražljaje in poudarjala pomen nagrajevanja, dokler ni v sedemdesetih letih 20. stoletja eksperimentalna psihologija doživela »kognitivne revolucije« in v center pozornosti postavila raziskovanje miselnih procesov (Sudman in drugi 1996, 11). Z nanašanjem na zgodnejša (nebehavioristična) dela so psihologi razvili modele spomina, razumevanja jezika, sklepanja in presojanja ter jih pričeli testirati izven laboratorija – v človekovem naravnem okolju. Obširno delovanje na področju te t. i. »vsakdanje kognicije« je kmalu k sodelovanju pritegnilo tudi raziskovalce iz drugih strok.

Sodelovanje kognitivnih psihologov z anketnimi raziskovalci se je pričelo leta 1978 s seminarjem Britanskega sveta za družboslovno raziskovanje (*British Social Science Research Council*) in Kraljevega statističnega društva (*Royal Statistical Society*) o težavah pri zbiranju in interpretaciji družboslovnih podatkov, pridobljenih iz spomina s priklicem (Sudman in drugi 1996, 12–13). Dve leti pozneje sta Ericsson in Simon (1980) predlagala tehniko glasnega razmišljanja za analizo protokola, ki se je nato uveljavila kot ena izmed možnih

¹⁷ Kognitivni anketar (angl. *cognitive interviewer*) v slovenščini nima dobesednega prevoda. Med variacijami, kot so kognitivni intervjujer, izvajalec kognitivnih intervjujev in kognitivni anketar, smo se odločili za slednjo, ki je najkrajša in najbolj zveneča.

¹⁸ Podatki o procesu zbiranja podatkov, npr. datum in končni čas izpolnjevanja, morebitno popravljanje ankete, prehajanje med zavihki v brskalniku itd. Imenovani tudi parapodatki (1ka.si 2013; Kreuter 2013).

tehnika pretestiranja anketnih vprašalnikov. Miselni procesi, ki sta jih za primer reševanja matematičnih problemov opisala Ericsson in Simon, so v svoji osnovi zelo podobni tistim pri odgovarjanju na (anketno) vprašanje. Zaradi relevantnosti metode, ki raziskovalcem omogoča ugotoviti, zakaj anketiranci na posamezna vprašanja odgovarjajo na določen način, so glasno razmišljanje začeli uporabljati tudi številni družboslovni raziskovalci. Na podlagi ugotovitev glede miselnih procesov je prišlo do razvoja t. i. »kognitivnih vidikov anketne metodologije« in seminarjev, ki so se ukvarjali z analizo odgovarjanja na anketna vprašanja kot procesa z enakovrednim vplivom na rezultate raziskave kot sam odgovor. Ti seminarji so bili v letih 1983 (ZDA) in 1984 (Nemčija) izvedeni kot posledica zvišanja stopnje neodgovorov na anketne raziskave. Kognitivni psihologi, lingvisti in anketni metodologi so si prizadevali, da bi kognitivne procese v anketni situaciji obravnavali na interdisciplinaren način (Jabine in drugi 1984; Schwarz 2007) in prek razumevanja kognitivnih in komunikativnih procesov spremenili navadno »postavljanje vprašanj« v praktično znanost, temelječo na osnovnem psihološkem raziskovanju (Schwarz in drugi 2008).

Uspeh CASM seminarjev se je v naslednjih letih pokazal s številnimi konferencami¹⁹, delavnicami²⁰, posebnimi izdajami revij, zajetnimi monografijami, uvedbo tečajev kognitivne psihologije kot sestavnega dela kurikulumov v študijih anketne metodologije ter ustanovitvijo kognitivnih laboratorijev na številnih univerzah in raziskovalnih centrih za pomoč pri razvoju vprašalnikov²¹. Med slednjimi je najpomembnejši National Center for Health Statistics (v nadaljevanju: NCHS) v ZDA, ki je prvi začel razvijati laboratorijske metode za rutinsko testiranje merskih instrumentov za zbiranje podatkov ter izvedel eksperimente za primerjavo laboratorijskih in terenskih metod pretestiranja anketnih vprašalnikov. Leta 1997 so na seminarjih CASM II ovrednotili razvoj področja, predstavili opravljeno delo ter predlagali izboljšave in načrte za prihodnost (Schechter in drugi 1997).

¹⁹ Npr. »Context Effects in Social and Psychological Research« (1989), »Autobiographical Memory and the Validity of Retrospective Reports« (1991) in »Methods for Determining Cognitive Processes Used to Answer Questions« (1993) (Sudman in drugi 1996, 13–14).

²⁰ Npr. delavnice in seminarji Social Science Research Council 1986–1990 (Tanur 1992, xvii–xxi).

²¹ Npr. v ZDA: Questionnaire Design Research Laboratory, Maryland; National Opinion Research Center's Cognitive Laboratory, Chicago; Laboratory for Survey Methods and Measurement kot del Research Triangle Institute; National Laboratory for Cognition and Survey Measurement; Survey Research Center (SRC), Michigan, Census Bureau, the Bureau of Labor Statistics). Po svetu: Survey Methodology and Quantitative Analysis Laboratory, univerza Peking; Questionnaire Laboratory, statistični urad na Nizozemskem; The Brain & Cognition Laboratory, univerza Oxford (vir: spletna poizvedba).

Dandanes raziskovalci metodo kognitivnega intervjuja pri predtestiranju redno uporabljajo med drugim tudi v pedagogiki in andragogiki (npr. Holliday 2003; Dornburg in McDaniel 2006; Wright in Holliday 2007; Housen in drugi 2008; Laurenus in drugi 2013) in v zdravstvu (Akkerboom in Luiten 1996; Schwartz in drugi 2000; Shafer in Lohse 2005; Marquer in drugi 2012). V nekoliko drugačni obliki veljajo kognitivni intervjuji za pomembno orodje v varnostnih vedah, sodstvu in policiji, kjer je pomembno pridobiti pričevanje s strani očitelcev v čim krajšem času po nekem travmatičnem dogodku (npr. Geiselman in drugi 1984; Ginet in Verkampt 2007; Bembibre in Higuera 2010; Fisher in Geiselman 2010).

Medtem ko raziskovalci z nemetodoloških področij uporabljajo kognitivne intervjuje predvsem z uporabniškega ali tržnega vidika (tj. izboljšava lastnih vprašalnikov za pridobitev kakovostnejših podatkov), se metodološke raziskovalne skupine poglobljeno ukvarjajo z nadaljnjo izboljšavo metode, da bi jo bilo mogoče uporabiti tudi za namene državnih statistik. V ZDA je NCHS s prvim kognitivnim laboratorijem in številnimi izvedenimi raziskavami (npr. Beatty in drugi 1996; Wilson in Peterson 1999; Schwartz in drugi 2000; Wilson in drugi 2000; Willis 2009) postavila kriterije za nadaljnji razvoj metode. V zadnjih letih se med drugim ukvarjajo z računalniško vodeno bazo že testiranih in izboljšanih vprašanj *Q-Bank*, ki bo prihranila zamudno in odvečno ponavljanje že opravljenega izpraševanja (Miller 2005). V okviru iste organizacije je bilo razvito tudi omrežje *QUEST*, ki se ukvarja s standardi za evalvacijo vprašalnikov²². Podobno orodje so razvili na Raziskovalnem in strokovnem centru za anketno metodologijo (*Research and Expertise Centre for Survey Methodology*) na univerzi Pompeu Fabra v Španiji. Spletni program *SQP 2.0* omogoča napovedovanje in ocenjevanje kakovosti vprašanj, uporabljenih v anketnem raziskovanju. Čeprav program ni neposredno povezan z metodo kognitivnih intervjujev, omogoča analizo in uporabo predhodno testiranih in zagotovljeno kakovostnih vprašanj v nadaljnjih raziskavah.

Ameriško statistično društvo (ASA) v svojih *Proceedings of the Survey Research Methods Section* že od leta 1984 dalje objavlja prispevke z različnih seminarjev in konferenc na temo kognitivnih intervjujev in predtestiranja na splošno, s poudarkom na različnih aktualnih temah, npr. vključevanju tujejezičnih državljanov v anketni proces (npr. Warnecke in drugi

²² angl. *Q*Uestionnaire *E*valuation *S*Tandards.

1997; Pan 2004; Park in drugi 2009; Park in Yelei 2009; Chan 2010; Goerman 2010; Hunter Childs in drugi 2010), zdravstvu (npr. Lessler in drugi 1985, 1986; Jang in drugi 2010) ali metodologiji (npr. Palmisano 1988; Bureau 1991; Sander in drugi 1992; Blair in Brick 2009; Fay 2009; McCarthy in Buysse 2010). V Evropi na temo kognitivnega intervjuja poročajo raziskovalci Nemškega centra za anketno raziskovanje in metodologijo (npr. ZUMA 1996, 1999; Prüfer in Rexroth 2005); kognitivni laboratorij na Statistics Netherlands redno izboljšuje stare tehnike, razvija nove ter izsledke uporablja v praksi (npr. Sander in drugi 1992; Akkerboom in Dehue 1997; Snijders 2002), skupina rotterdamskih znanstvenih inštitucij pa je razvila instrument tristopenjskega testnega intervjuvanja za namen samoanketiranja (Hak in drugi 2004).

Spisek metod pretestiranja, ki smo jih omenili v poglavju 5, je relativno izčrpen. Raziskovalci se v osnovi strinjajo glede metod, ki naj bi jih pretestiranje zajemalo in ki se za preverjanje kakovosti vprašalnika (in anketarskega procesa) uporabljajo že dobrih 80 let. Za večino izmed naštetih metod (npr. ekspertna evalvacija, fokusna skupina) obstajajo jasna navodila glede načina in časa izvedbe in znano je, kakšno vrsto rezultatov dajejo. Kognitivni intervju kot ena izmed teh metod pa predstavlja slabše definiran nabor tehnik z nejasno definicijo in cilji. Že od svojega izvora dalje namreč tehnike niso bile določene in opisane, temveč prosto razvite in uporabljane brez natančnejše opredeljenih pravil. S tem je onemogočena primerjava med tehnikami in rezultati, ki jih posamezne tehnike prinašajo, oteženo je določanje, v katerem načinu anketiranja so najbolj učinkovite in na kateri korak miselnega procesa se najbolj osredotočajo. Skupna lastnost tehnik kognitivnega intervjuja (in lastnost, ki jih ločuje od preostalih metod pretestiranja) je namreč osredotočenje na analizo miselnih procesov posameznika, ki odgovarja na anketno vprašanje oz. vprašalnik.

II. RAZISKOVALNI DEL

V teoretičnem delu disertacije smo predstavili razvoj vseh metod pretestiranja, v raziskovalnem pa bomo poglobili poznavanje in razumevanje metode kognitivnega intervjuja. Na podlagi obširne pregledno-primerjalne študije metodološke literature bomo posamezne tehnike teoretično opredelili, jih primerjali ter iz nabora tehnik, ki jih raziskovalci razumejo kot t. i. »kognitivne«, določili najustreznejše. Tako določene tehnike bomo nato empirično

preizkusili in s tem znanstveno dokazali oz. ovrgli njihovo uporabnost na različnih načinih zbiranja podatkov.

V nadaljevanju sprva navedemo raziskovalne teze oz. raziskovalna vprašanja, ki so nas vodila pri analizi področja kognitivnih intervjujev in utemeljimo odločitev za izbor specifičnih korakov našega raziskovanja. Za vsako izmed empiričnih raziskav oz. raziskovanih tez sledi natančnejši opis uporabljene metodologije in predstavitev rezultatov. Nazadnje predstavimo zaključke in podamo predloge za ustrežnejšo uporabo tehnik kognitivnega intervjuja v praksi in posledično njihov boljši izkoristek.

7 Raziskovalne teze in utemeljitev raziskovanja

Osrednja cilja disertacije sta kronološki pregled uporabe metode kognitivnih intervjujev z osredotočenjem na težave in napake, do katerih prihaja zaradi neustrezne definiranosti tehnik in njihove napačne uporabe, ter podaja predlogov za izboljšanje tovrstne oblike pretestiranja. Pri uresničevanju teh ciljev smo si pomagali z naslednjimi tezami:

Teza 1: V okviru metod pretestiranja obstaja potreba po natančni in sistematizirani primerjavi tehnik kognitivnega intervjuja.

V teoretičnem uvodu disertacije smo prikazali, na kako nejasen način področje družboslovne metodologije sistematizira metode pretestiranja in s tem slabi njihovo moč pri izboljšanju anketnih vprašalnikov. Glavni namen uporabe pretestov je namreč kakovostno ovrednotiti vprašalnik, pri čemer različne metode najučinkoviteje delujejo v različnih delih postopka anketiranja²³. Podobno velja tudi za metodo kognitivnega intervjuja, katere značilnost je, da se tehnike osredotočajo na analizo miselnih procesov pri odgovarjanju na vprašanje. Raziskave, v katerih se raziskovalci poslužujejo pretestiranja z uporabo tehnik kognitivnega intervjuja, pa kljub tej opredelitvi niso primerljive, saj med avtorji ni konsenza glede tega, katere tehnike naj bi kognitivni intervju zajemal in posledično tudi kako naj bi se jih izvajalo. V raziskovalnem delu bomo zato natančneje opredelili lastnosti posameznih tehnik, jih

²³ Npr. ekspertne evalvacije v okviru kvalitativnih laboratorijskih in terenskih testov, izpraševanje anketarjev ob implementaciji vprašalnika (Akkerboom in Dehue 1997, 129).

med seboj razločili ter empirično raziskali njihove specifike. Zanimalo nas bo, kakšne so razlike in podobnosti med njimi ter za katere situacije je uporaba določene tehnike najprimernejša. To bo raziskovalcem, ki bodo želeli analizirati anketirančev miselni proces odgovarjanja na vprašanja, omogočilo izbrati najustreznejšo tehniko glede na potrebe njihove raziskave.

Teza 2: Kakovost različnih tehnik kognitivnega intervjuja in rezultatov, ki jih te tehnike nudijo, ni znana.

Raziskovalci, ki tehnike kognitivnega intervjuja uporabljajo za lastne raziskave, v večini primerov ne opišejo postopka izvedbe in pridobljenih rezultatov, temveč izvedbo zgolj omenijo kot argument v prid kvalitetnejši izpeljavi raziskave. Pomanjkanje takih opisov in ustreznih predlogov glede izboljšav v nadaljnjih študijah vodi do občutnega zaostanka v razvoju področja in posledično slabšega izvajanja tehnik. Zaradi tega problema bosta osrednja cilja disertacije sistematična raziskava in primerjava tehnik, s katerima bomo preverili, kateremu vidiku presojanja kakovosti vprašalnika je posamezna tehnika namenjena, kakšno vrsto rezultatov daje in ali so ti rezultati sploh veljavni²⁴ in zanesljivi²⁵. Na osnovi empiričnih eksperimentov bomo tako izdelali sistem predlogov, katero tehniko uporabiti glede na želeno vrsto povratnih informacij.

Teza 3: Tehnike kognitivnega intervjuja je treba prilagoditi za testiranje vprašanj pri različnih načinih zbiranja podatkov.

Kognitivno predtestiranje se v večini primerov izvaja ob prisotnosti anketarja, kar po eni strani omogoča visoko kakovost podatkov, po drugi strani pa podaja pristranske rezultate za primere, ko je vprašalnik namenjen anketiranju brez prisotnosti anketarja (npr. samoanketiranju, telefonskemu anketiranju) (Davis in drugi 1995; Couper in Rowe 1996; Schechter in drugi 1996; Redline in drugi 1998; Couper 2001; Dillman in Redline 2004; Hak in drugi 2004). V tem koraku raziskovalnega dela bomo zato

²⁴ Veljavnost (*validity*): vprašanja pri družboslovnih raziskavah se presoja po tem, v kolikšni meri se lahko z njimi pri opazovanih enotah dejansko odkrijejo lastnosti, ki se želijo meriti (Košmelj in drugi 2001, 143).

²⁵ Zanesljivost (*reliability*): lastnost meritev, da se s ponovljenimi merjenji iste spremenljivke dobijo podobni rezultati (Košmelj in drugi 2001, 150).

ugotavljali, ali razvoj tehnologije že omogoča kakovostno izvedbo kognitivnih intervjujev z uporabo sodobne tehnologije ter kakšni so ustrezni načini uporabe tehnik pri tem. Pri tem bomo s sistematično pregledno-primerjalno študijo primerjali raziskave, ki so na tem področju že izvedene in na podlagi njihovih pomanjkljivosti podali predloge za izboljšavo tehnik, kar bo omogočilo razvoj nove oblike kognitivnih intervjujev, ki bodo bolje prilagojeni konkretnemu načinu raziskovanja.

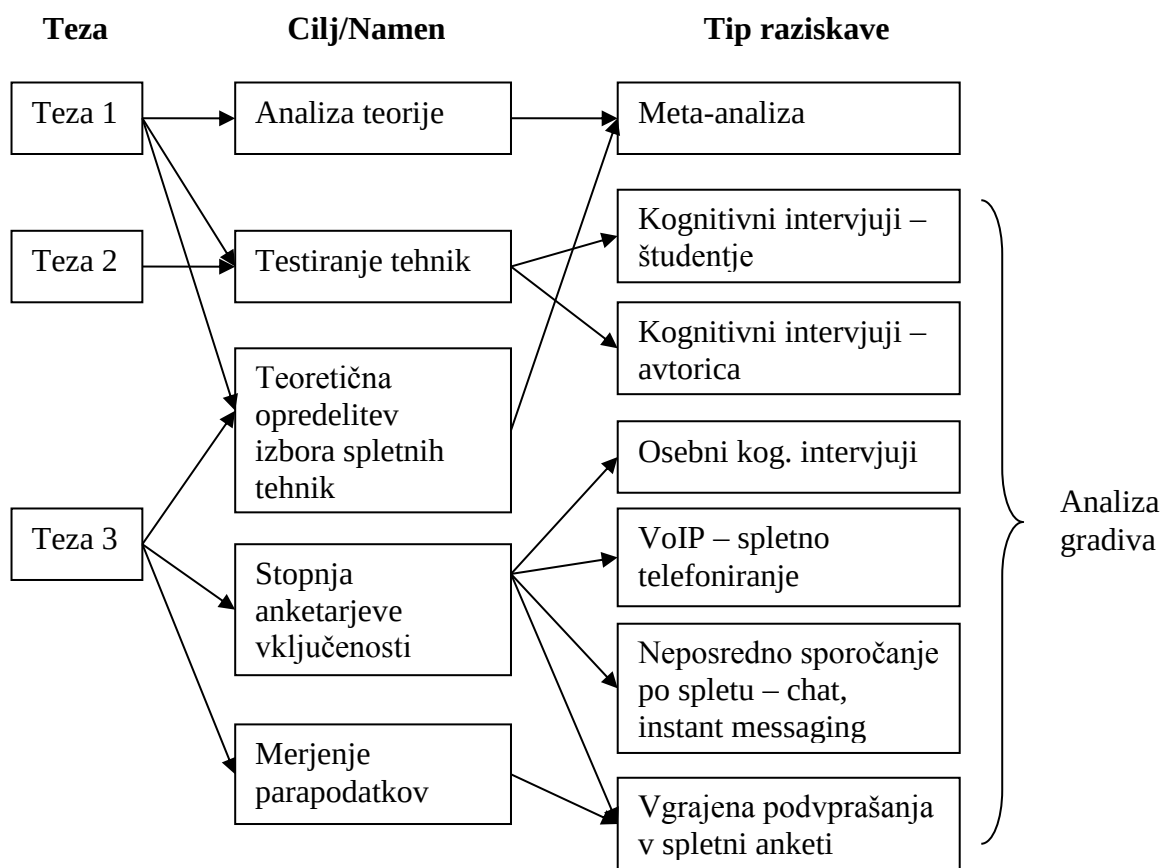
V teoretičnem delu rezultatov bomo torej predstavili tehnike kognitivnega intervjuja, kot jih navaja veliko število analiziranih avtorjev. V empiričnem delu pa bomo ob upoštevanju teorije miselnih procesov s pomočjo nadaljnje argumentacije, eksperimentov in analize sekundarnega gradiva opredelili in utemeljili nabor tehnik, ki po našem mnenju najustreznejše predstavlja metodo kognitivnega intervjuja.

Z izvedbo izbranih tehnik bomo opredelili njihovo kakovost ter ovrednotili rezultate, ki jih nudijo. Empirično ustreznost merjenja tovrstne kakovosti bomo utemeljili z naborom kriterijev, ki smo jih upoštevali pri analizi tehnik. Med drugim bomo kakovost posameznih tehnik preverjali z njihovo prilagodljivostjo na različne vsebine vprašalnikov, njihovo enostavnost in učljivost, primernost njihove uporabe za manj oz. ne-izkušene kognitivne anketarje, tip rezultatov, ki jih podajajo, količino napora, ki je v ustrezno izvedbo vložen itd., upoštevali pa bomo tudi sodobnejše možne načine izvedbe takih intervjujev.

Večji del kognitivnih intervjujev se še vedno izvaja v obliki osebnega intervjuja ob prisotnosti anketarja, kljub temu da osebno anketiranje ni več najpogostejša oblika raziskovanja. Priljubljeni načini komuniciranja se namreč spreminjajo, zato lahko vztrajanje pri starih (čeprav preverjenih) metodah anketiranja vodi do padca kakovosti rezultatov in števila potencialnih anketirancev. Za najboljše rezultate avtorji zato priporočajo izvesti kognitivni intevju na enak način, v kakršnem bo tudi dejanska anketa, tj. po telefonu ali prek spleta, saj načela oblikovanja za en medij niso enako dobra kot za drugega. Različni načini anketiranja imajo namreč različne lastnosti in posledično različna pravila (Schober in Conrad 2008, 3–4). V zadnjem delu naše disertacije bomo tako predstavili trenutno stopnjo razvoja sodobne tehnologije in njene ustreznosti za izvajanje anketiranja in kognitivnih intervjujev. Ovrednotili bomo prilagojenost tehnik kognitivnega intervjuja na sodobne načine zbiranja podatkov in podali predloge za izboljšano koriščenje različnih možnosti, ki jih za merjenje kognitivnih

procesov pri odgovarjanju na vprašanja nudi sodobna tehnologija. Ena izmed takih prednosti sodobne tehnologije je zbiranje procesnih podatkov. V zaključku tega dela zato prikažemo tudi, kako je mogoče zbrane procesne podatke uporabiti kot dodatno informacijo o kakovosti posameznih vprašanj. Slika 7.1 predstavlja kratek oris ciljev v okviru vsake izmed treh tez ter uporabljenega tipa raziskovanja.

Slika 7.1: Grafični prikaz raziskovanja



Iz Slika 7.1 je razvidno, da je empirično raziskovanje potekalo v dveh korakih: izvajanje kognitivnih intervjujev ter analiza zbranega gradiva. Na temeljni problem z metodo kognitivnih intervjujev, naveden v prvi tezi, se bomo osredotočili v poglavju 8 in ga bomo s pomočjo praktičnih eksperimentov poskušali dokončno razrešiti v okviru celotnega raziskovalnega dela, sklopa II. Na problem druge teze se bomo nanašali v poglavju 9. Obsežna količina gradiva nam bo omogočila primerjavo uporabljenih tehnik, uspešnosti

njihove izvedbe ter primernosti za različne tipe vprašalnikov, s čimer bomo lahko ovrednotili kakovost posameznih tehnik.

Na tretjo tezo se bomo osredotočili v poglavju 10, kjer bomo najprej teoretično utemeljili uporabo sodobnejših tehnologij v anketnem raziskovanju, sledila pa bo analiza ustreznosti tehnik kognitivnega intervjuja na sodobnih tehnoloških orodjih, ki bo temeljila na obratno sorazmernem odnosu stopnje udeležенosti anketarja in stopnje uporabljene tehnologije. Iz širokega nabora načinov zbiranja podatkov smo izbrali pet takih, ki po našem mnenju v ustreznih razmakih prikazujejo zmanjševanje vloge anketarja v postopku intervjuja, kar nam bo omogočilo razumeti, do kolikšne mere lahko tolikšna sprememba načina izvedbe kognitivnega intervjuja vpliva na kakovost pridobljenih rezultatov.

V zaključnem delu raziskovanja (poglavje 11) bomo preučili še dodatne funkcije, ki jih sodobna tehnologija omogoča ob zbiranju podatkov. Preverili bomo primernost določenih tehnik kognitivnega intervjuja za zbiranje procesnih podatkov in morebitno dodano vrednost le-teh pri izboljšavi anketnega vprašalnika.

Splošni metodološki koraki, ki so bili uporabljeni za vse empirične raziskave z izjemo merjenja procesnih podatkov, so opisani v nadaljevanju tega poglavja (7.1); preostali, posamezni raziskavi bolj specifični metodološki prijemi, pa so navedeni v ustreznih poglavjih.

7.1 Splošna metodologija analize intervjujev

Za analizo nalog in intervjujev smo uporabili program *NVivo10*.²⁶ Kvalitativna analiza končnih gradiv je bila sestavljena iz naslednjih korakov:

1. Prvo branje materiala, pri čemer nismo zavrgli nobenih nalog. Kljub temu da je njihova kakovost segala od zelo dobrih do zelo slabih, so namreč slednje kazale na morebitne težave pri izvajanju kognitivnih intervjujev in zato predstavljale uporabne informacije za našo raziskavo.

²⁶ *NVivo10* je programska oprema, namenjena kvalitativni analizi podatkov.

2. Naloge smo poenotili v izgledu in strukturi, pri čemer nismo spreminjali vsebine.
3. Naloge in prepise smo kodirali v treh stopnjah (po Neuman 2008, 461–464). *Odprto kodiranje* (angl. *open coding*) je omogočilo hitri pregled podatkov in njihovo razvrstitev v uvodne analitične kategorije. Z *osnim kodiranjem* (angl. *axial coding*) smo te uvodne kode pregledali, analizirali, organizirali in med seboj povezali v smiselne ključne kategorije ter izpostavili najpomembnejše ideje. Ko so bile večje teme identificirane, smo v zadnjem koraku, *selektivnem* (angl. *selective*) *kodiranju*, iz gradiva izpostavili zanimive primere in citate.

Ti primeri nam bodo v nadaljevanju služili kot informativne primerjave za odgovore na naše teze. Direktni citati iz intervjujev bodo navajani na naslednji način: (*zaporedna številka anketarja, vprašalnik, kratica izbrane tehnike*) za raziskavo o klasičnih kognitivnih intervjujih oz. (*zaporedna številka anketarja, izbrani način*) za raziskavo o odmiku anketarja. V primeru citatov naših lastnih intervjujev je namesto zaporedne številke navedena kratica AM.

Uspešnost intervjuja (anketarjevega dela, enostavnost tehnik, izvedljivost kognitivnega intervjuja, ustrezno koriščenje načina itd.) smo kodirali na podlagi naslednjih kriterijev, razvrščenih v kronološkem vrstnem redu glede na to, kako se navadno pojavijo v procesu intervjuja (pri čemer posamezni deli intervjuja niso nikoli v celoti neodvisni, zato bo pri navajanju rezultatov raziskave prihajalo do prekrivanja različnih delov):

Pred srečanjem:

- i. Vpliv preteklih izkušenj anketarja na področju anketne metodologije na kakovost izvedbe kognitivnega intervjuja

Začetek intervjuja²⁷:

- ii. Ustreznost razumevanja posamezne tehnike in zmožnost napredka/izboljšanja z vajo
- iii. Izvedba testnega intervjuja in vadbenega vprašanja ter vpliv le-teh na kakovost izvedbe dejanskega intervjuja

Intervju:

- iv. Namerno ali slučajno zamenjevanje tehnik

²⁷ Kriterijev ni bilo mogoče primerjati v načinu spletnega vprašalnika (raziskava Odmik anketarja).

- v. Izjemne ideje ali napake

Po srečanju / analiza rezultatov:

- vi. Splošna kakovost pregledno-primerjalne analize
- vii. Kakovost predlogov za izboljšavo vprašanj
- viii. Sposobnost anketarja za povzemanje informacij iz intervjujev
- ix. Splošna ocena izvedbe celotne naloge

Študentske naloge niso bile standardizirane, načini pa ne popolnoma primerljivi, zato navedeni kriteriji niso bili na voljo za vse intervjuje. Kljub temu smo zaradi celovitosti nalog bili zmožni ustrezno oceniti delo vsakega študenta. Kakovost tega smo preverili celostno, v okviru celotnega postopka intervjuja; osredotočali smo se na vse dejavnike, ki tako ali drugače kažejo na kakovost in uporabnost tehnik.

8 Opredelitev tehnik kognitivnega intervjuja

Pri metodi kognitivnega intervjuja gre za posebno vrsto poglobljenega intervjuja, osredotočenega na miselne procese, ki jih anketiranec uporablja med odgovarjanjem na anketno vprašanje. V začetku so bili splošni, nesistematični in zato neprimerljivi med različnimi študijami (Presser in drugi 2004a, 109). V letih, ki so sledila razvoju Ericssonove in Simonove analize protokola (za natančnejši opis glej podpoglavje 8.1.1), je prišlo do natančnejše opredelitve tehnik, ki omogočajo raziskovanje miselnih procesov, in njihove intenzivnejše uporabe v okviru procesa testiranja vprašalnikov. Analiza ustrezne literature kaže na obširno uporabo tehnik, hkrati pa na popolno nekonsistentnost v poimenovanju, razlikovanju, razvrščanju, ustreznosti in številčnosti tehnik. V nadaljevanju bomo opisali omenjene kategorije tehnik in pri tem tudi pokazali, da so kljub številnim opredelitvam – in zaradi njih – meje med različnimi tehnikami pogosto nejasne in onemogočajo enostavno razločevanje.

8.1 Izbor in opisi tehnik

Za presojo vprašanja, katere izmed tehnik, ki se jih raziskovalci poslužujejo pri analizi svojih vprašalnikov, je mogoče tudi dejansko šteti med tehnike kognitivnega intervjuja, smo preučili širok nabor literature, ki je zajemal vsebinsko tako metodološke kot nemetodološke vire. Iz

analize so bili izločeni viri, ki so uporabljali posredno izbrano/sekundarno kombinacijo tehnik (taki avtorji torej niso sami predlagali tehnik, temveč so kot predlagatelje izbrane kombinacije navedli druge raziskovalce), ter viri, ki tehnike kognitivnega intervjuja koristijo v okviru policijskih oz. kriminalističnih ved²⁸. Vsi preostali avtorji, ki so bili vključeni v pregledno-primerjalno študijo, so navedeni v Tabela 8.1 s pripisanimi uporabljenimi tehnikami v izvirnem jeziku ter slovenskemu prevodu.

Tabela 8.1: Spisek tehnik kognitivnega intervjuja, kot jih naštevajo analizirani avtorji

Avtorji	Navedene tehnike
(Akkerboom in Dehue 1997)	Concurrent thinking aloud (<i>sočasno glasno razmišljanje</i>)
	Retrospective thinking aloud (<i>retrospektivno glasno razmišljanje</i>)
	Probes about recall (<i>podvprašanja o priklicu</i>)
	Probes about retrieval methods (<i>podvprašanja o priklicu</i>)
(Beatty in drugi 1997)	Traditional cognitive probes (<i>tradicionalna kognitivna podvprašanja</i>)
	Confirmatory probes (<i>potrdilna podvprašanja</i>)
	Expansive probes (<i>obsežna podvprašanja</i>)
	Functional remarks (<i>uporabne pripombe</i>)
	Feedback (<i>povratne informacije</i>)
(Beatty in drugi 1996)	Scripted concurrent probes (<i>predvidena sočasna podvprašanja</i>)
	Unscripted concurrent probes (<i>nepredvidena sočasna podvprašanja</i>)
	Follow-up probing (<i>sledilna podvprašanja</i>)
	Reorienting probe (<i>usmerjevalna podvprašanja</i>)
	Elaborating probes (<i>razdelovalna podvprašanja</i>)
(Campanelli 2008)	Concurrent think aloud (<i>sočasno glasno razmišljanje</i>)
	Retrospective think aloud (<i>retrospektivno glasno razmišljanje</i>)
	Pre-prepared probe (<i>vnapij pripravljen podvprašanja</i>)
	Spontaneous probe (<i>spontana podvprašanja</i>)
	Observation (<i>opazovanje</i>)
	Paraphrasing (<i>parafraziranje</i>)
	Rating tasks (<i>naloge ocenjevanja</i>)

²⁸ Metoda kognitivnega intervjuja, ki se uporablja z namenom priklica spominov očitcev kriminalnega dejanja se – kljub istemu poimenovanju – od te, ki je uporabljana v anketni metodologiji, tako po vsebini kot po načinu izvedbe razlikuje.

	Qualitative timing (<i>kvalitativno merjenje časa</i>)
	Free-sort classification tasks (<i>prosto razvrščanje</i>)
	Dimensional sort classification tasks (<i>dimenzijsko razvrščanje</i>)
(Desimone in Floch 2004; Hak in drugi 2004; Housen in drugi 2008; Wildy in Clarke 2009; Blair in Conrad 2011)	Thinking aloud (<i>glasno razmišljanje</i>)
	Verbal probes (<i>podvprašanja</i>)
(United States Census Bureau 2003)	Think-aloud technique (<i>tehnika glasnega razmišljanja</i>)
	Probing questions (<i>podvprašanja</i>)
	Paraphrasing (<i>parafraziranje</i>)
	Hypothetical probes (<i>podvprašanja</i>)
(Collins 2003)	Think-aloud (<i>glasno razmišljanje</i>)
	Probing (<i>podvprašanja</i>)
	Paraphrasing (<i>parafraziranje</i>)
	Card sorts (<i>naloge razvrščanja</i>)
	Vignettes (<i>vinjete</i>)
	Confidence rating (<i>ocenjevanje zaupanja</i>)
	Response latency (<i>časovni zamik odgovora</i>)
(Conrad in Blair 2009)	Think-aloud (<i>glasno razmišljanje</i>)
	Conditional probe (<i>pogojna podvprašanja</i>)
	Discretionary probe (<i>neomejena podvprašanja</i>)
(Czaja 1998)	Intensive individual or cognitive interviews (<i>intenzivni individualni ali kognitivni intervjuji</i>)
	Thinkalouds (<i>glasno razmišljanje</i>)
	Special or follow-up probes (<i>izredna ali sledilna podvprašanja</i>)
	Comprehension probes (<i>razumevalna podvprašanja</i>)
	Information retrieval probes (<i>podvprašanja za pridobitev informacij</i>)
	Probes to evaluate response choices (<i>podvprašanja za evalvacijo izbora možnih odgovorov</i>)
(Davis in drugi 1995)	Concurrent think aloud (<i>sočasno glasno razmišljanje</i>)
	Retrospective think aloud with probing (<i>retrospektivno glasno razmišljanje s podvprašanji</i>)
	Paraphrasing (<i>parafraziranje</i>)
	Vignettes (<i>vinjete</i>)
(DeMaio in Rothgeb)	Concurrent think-aloud (<i>sočasno glasno razmišljanje</i>)

1996)	Probing questions (<i>podvprašanja</i>)
	Confidence ratings (<i>ocenjevanje zaupanja</i>)
	Requests for paraphrasing (<i>parafraziranje</i>)
(DeMaio in drugi 1998)	Concurrent think aloud (<i>sočasno glasno razmišljanje</i>)
	Retrospective think aloud (<i>retrospektivno glasno razmišljanje</i>)
	General probes (<i>splošna podvprašanja</i>)
	Specific probes (<i>specifična podvprašanja</i>)
(Drennan 2003)	Concurrent probing (<i>sočasna podvprašanja</i>)
	Retrospective probing (<i>retrospektivna podvprašanja</i>)
	Observation of the respondent's behaviour (<i>opazovanje anketirančevega vedenja</i>)
	Think-aloud/read-aloud (<i>glasno razmišljanje/glasno prebiranje</i>)
(Forsyth in Lessler 2010)	Concurrent think aloud interviews (<i>sočasno glasno razmišljanje</i>)
	Retrospective think alouds and probe questions (<i>retrospektivno glasno razmišljanje in pojasnilna podvprašanja</i>)
	Memory cue tasks (<i>naloge pomnjenja</i>)
	Directive probe (<i>usmerjevalna podvprašanja</i>)
(Gerber 1994)	Structured probes (<i>strukturirana podvprašanja</i>)
	Unstructured probes (<i>nestrukturirana podvprašanja</i>)
(Groves in drugi 2009)	Concurrent think-aloud (<i>sočasno glasno razmišljanje</i>)
	Retrospective think-aloud (<i>retrospektivno glasno razmišljanje</i>)
	Confidence rating (<i>ocenjevanje zaupanja</i>)
	Paraphrasing (<i>parafraziranje</i>)
	Definitions (<i>definicije</i>)
	Probes (<i>podvprašanja</i>)
(Levenstein in drugi 2007)	Directive probe (<i>usmerjevalna podvprašanja</i>)
	Generic probe (<i>splošna podvprašanja</i>)
(Miller 2002)	Thinking aloud (<i>glasno razmišljanje</i>)
	Retrospective probes (<i>retrospektivna podvprašanja</i>)
	Concurrent probes (<i>sočasna podvprašanja</i>)
(Morrison in drugi 2002)	Concurrent questions (<i>sočasna vprašanja</i>)
	Retrospective questions (<i>retrospektivna vprašanja</i>)
	Follow-up probes (<i>sledilna podvprašanja</i>)
	Vignettes (<i>vinjete</i>)
(Pan 2004)	Think-aloud technique (<i>tehnika glasnega razmišljanja</i>)

	Process-oriented probing (<i>procesno usmerjena podvprašanja</i>)
	Meaning-oriented probing (<i>vsebinsko usmerjena podvprašanja</i>)
(Presser in Blair 1994; Presser in drugi 2004b)	Concurrent think aloud (<i>sočasno glasno razmišljanje</i>)
	Retrospective think aloud (<i>retrospektivno glasno razmišljanje</i>)
	Follow-up probes (<i>sledilna podvprašanja</i>)
(Redline in drugi 1998)	Concurrent interview (<i>sočasni intervju</i>)
	Retrospective interview (<i>retrospektivni intervju</i>)
(Schechter in drugi 1996)	Concurrent, retrospective probing (<i>sočasno in retrospektivno glasno razmišljanje</i>)
	Think aloud (<i>glasno razmišljanje</i>)
	Read aloud (<i>glasno prebiranje</i>)
(Scheuren 2004)	Think aloud (concurrent, retrospective) (<i>glasno razmišljanje</i>)
	Probing questions (<i>podvprašanja</i>)
	Paraphrasing (<i>parafraziranje</i>)
(Schwarz in drugi 1991)	Concurrent think-aloud interview (<i>sočasno glasno razmišljanje</i>)
	Retrospective think-aloud interview (<i>retrospektivno glasno razmišljanje</i>)
	Focus interview (<i>fokusirani intervju</i>)
	Confidence rating (<i>ocenjevanje zaupanja</i>)
	Paraphrasing (<i>parafraziranje</i>)
	Free and dimensional sorts (<i>prosto in dimenzijsko sortiranje</i>)
	Response latency (<i>časovni zamik odgovora</i>)
	Probes (<i>podvprašanja</i>)
	Memory cues (<i>naloge pomnjenja</i>)
(Snijders 2002)	Thinking aloud (<i>glasno razmišljanje</i>)
	Meaning-oriented probing (<i>vsebinsko usmerjena podvprašanja</i>)
	Paraphrasing (<i>parafraziranje</i>)
	Targeted test questions (<i>usmerjena testna vprašanja</i>)
	Vignettes (<i>vinjete</i>)
(Willis 1999, 2005)	Concurrent think-aloud (<i>sočasno glasno razmišljanje</i>)
	Retrospective think-aloud (<i>retrospektivno glasno razmišljanje</i>)
	Comprehension/interpretation probe (<i>razumevalna podvprašanja</i>)
	Paraphrasing (<i>parafraziranje</i>)
	Confidence judgment (<i>ocenjevanje zaupanja</i>)
	Recall probe (<i>podvprašanj o priklicu</i>)

	Specific probe (<i>specifična podvprašanja</i>)
	General probe (<i>splošna podvprašanja</i>)

V zgornji tabeli je (v neprirejani obliki) razvidna obširna uporaba tehnik v raziskovanju predtestiranja s kognitivnimi intervjuji, kot tudi velika nekonsistentnost med avtorji, tako v poimenovanju kot v številčnosti tehnik. 27 skupin avtorjev omenja in uporablja različne nabore tehnik, ki naj bi sestavljale metodo kognitivnega intervjuja, nekonsistentnost pa se kaže celo med različnimi deli istih avtorjev (za primerjavo glej Tabela 8.2).

Tabela 8.2: Prikaz nekonsistentnosti opredelitev tehnik kognitivnega intervjuja

(Beatty in drugi 1996)	(Beatty in drugi 1997)
<i>predvidena sočasna podvprašanja</i> <i>nepredvidena sočasna podvprašanja</i> <i>sledilna podvprašanja</i> <i>usmerjevalna podvprašanja</i> <i>razdelovalna podvprašanja</i>	<i>tradicionalna kognitivna podvprašanja</i> <i>potrdilna podvprašanja</i> <i>obsežna podvprašanja</i> <i>uporabne pripombe</i> <i>povratne informacije</i>

(Presser in Blair 1994)	(Conrad in Blair 2009)	(Blair in Conrad 2011)
<i>sočasno glasno razmišljanje</i> <i>retrospektivno glasno razmišljanje</i> <i>sledilna podvprašanja</i>	<i>glasno razmišljanje</i> <i>pogojna podvprašanja</i> <i>neomejena podvprašanja</i>	<i>glasno razmišljanje</i> <i>pojasnilna podvprašanja</i>

(DeMaio in Rothgeb 1996)	(DeMaio in drugi 1998)
<i>sočasno glasno razmišljanje</i> <i>podvprašanja</i> <i>ocenjevanje zaupanja</i> <i>parafraziranje</i>	<i>sočasno glasno razmišljanje</i> <i>retrospektivno glasno razmišljanje</i> <i>splošna podvprašanja</i> <i>specifična podvprašanja</i>

S pomočjo opisov tehnik v besedilih smo spisek sprva skrčili na naslednje kategorije: glasno razmišljanje (sočasno in retrospektivno), pojasnilna podvprašanja, parafraziranje, ocenjevanje zaupanja, podajanje definicij, časovni zamik odgovora, opazovanje in kodiranje vedenja, naloge pomnjenja, izpraševanje anketirancev, vinjete, naloge razvrščanja kartic ter preostale tehnike, ki so bile omenjene v samo enem viru in jih ni bilo mogoče uvrstiti v katero izmed omenjenih kategorij. V drugem koraku pregledovanja tehnik pa smo število kategorij še dodatno zmanjšali za primer tehnik pomnjenja in izpraševanja anketirancev, ki lahko zaradi svoje vsebine in načina izvedbe sodijo v tehniko pojasnilnih podvprašanj.

V naslednjih podpoglavjih predstavljamo vse zgoraj omenjene kategorije, pri čemer se poslužujemo opisov, pridobljenih iz analizirane literature. Na podlagi številnosti (33) raziskav, ki ponujajo svoj predlog ustreznih tehnik za metodo kognitivnega intervjuja, menimo, da gre pri zgornjem seznamu za dokončen nabor, in mu kot takemu ni mogoče dodati novih tehnik, ki bi bile vsebinsko dovolj različne od drugih, da jih ne bi bilo mogoče uvrstiti v eno izmed navedenih (že obstoječih) kategorij.

8.1.1 Glasno razmišljanje

Začetnika tehnike glasnega razmišljanja, Ericsson in Simon (1980), sta tehniko razvila v okviru raziskovanja miselnih procesov pri razreševanju matematičnih problemov. Pri reševanju problema je udeleženec moral opisovati svoje razmišljanje brez dodatnih interpretacij ali argumentiranja; pri tem je moral biti čas med miselnim procesom in poročanjem misli kar se da kratek (informacije so morale biti še vedno dostopne v kratkoročnem spominu²⁹). Pri poročanju je bil sneman, vloga raziskovalca pa je bila na tem koraku minimalna. V drugem koraku je sledila analiza teh posnetkov oz. »analiza protokola« (angl. *protocol analysis*). Ta je potekala tako, da je raziskovalec natančno kodiral in nato ponovno pregledal pridobljene informacije, pri čemer je dal velik poudarek na opažena izjemna vedenja ali vzorce. Analizo protokolov, ki omogoča tudi raziskovanje miselnih procesov in znanj, ki so v odgovorih na številna vprašanja zgolj nakazani (Snijders 2002, 3), so zaradi uporabnosti kmalu prevzeli tudi raziskovalci v družboslovju.

Različni avtorji tehniko različno imenujejo: »intenzivni/temeljiti individualni/osebni intervju« (angl. *intensive individual interview*, Belson 1981; Fowler 1995), »razširjeni intervju« (angl. *expanded interview*, Forsyth in Lessler 1991, 2010), »intenzivni intervju ena-na-ena« (angl. *intensive one-on-one interview*, Campanelli in drugi 1991), »intervju z glasnim razmišljanjem« (angl. *think-aloud interview*, Forsyth in Lessler 1991, 2010; DeMaio in Rothgeb 1996), »glasno razmišljanje« (angl. *think-alouds*, Sudman in drugi 1996; Willis 2005), »sočasni in retrospektivni protokol« (angl. *concurrent and retrospective protocols*,

²⁹ *Kratkoročni spomin*: v določenem trenutku shranjuje le majhno količino informacij, ki jih posameznik spremlja oz. na katere je pozoren. V primeru novih informacij se stare iz kratkoročnega spomina izgubijo. *Dolgoročni spomin*: ogromna zbirka vseh pomnjenih informacij, ki se medsebojno povezujejo in se s pomočjo čutnih dražljajev, pomnjenja ali asociacij prenesejo v kratkoročni spomin. (Ericsson in Simon, 1980: 224).

Groves 1996) in »poglobljeni intervju« (angl. *in-depth interview*, Snijkers 2002), »glasno prebiranje« (angl. *read aloud*, Schechter in drugi 1996; Drennan 2003) ter »sočasni in retrospektivni intervju« (angl. *concurrent interview*, *retrospective interview*, Redline in drugi 1998).

Glasno razmišljanje je lahko sočasno ali retrospektivno. Pri prvem anketiranec svoje misli poroča med samim odgovarjanjem (Snijkers 2002, 82). Ker gre pri tem za proces, ki je ljudem navadno tuj, anketar pred pričetkom intervjuja anketiranca pripravi z nekaj uvajalnimi nalogami³⁰, med samim intervjujem pa ga spodbuja h govoru s pomočjo nevtralnih opomb – npr. »prosim, nadaljujte« in »povejte mi, o čem razmišljate«. Večina miselnega bremena je torej na anketirancu, medtem ko je naloga anketarja ta, da vprašanje prebere in si zapiše ali posname procese, ki jih je anketiranec uporabil, da je prišel do odgovora. Ti zapisi so nato podvrženi »analizi protokola«, ki daje velik poudarek specifičnim vzorcem odgovarjanja ali vedenja v času anketiranja (Willis 1999, 4).

V primeru retrospektivnega glasnega razmišljanja pa anketar najprej izpraša anketiranca kot v primeru navadne ankete, čemur sledi poglobljeni intervju, kjer anketiranec opiše svoje misli, kot jih je imel v času odgovarjanja. Pri tem si lahko pomaga z ogledom posnetka anketiranja (Snijkers 2002, 82). Nekakšen hibrid obeh tehnik so predlagali Sudman in drugi (1996), kjer naj bi anketiranec najprej odgovoril na vprašanje ter nato opisal svoj proces razmišljanja, pri sočasnem glasnem razmišljanju pa bi najprej glasno razmislil ter nato odgovoril. Kakor koli, Snijkers (2002, 82) ta predlog opiše kot »precej teoretičen«, saj se v praksi anketiranci po načinu odgovarjanja med seboj razlikujejo.

Obe tehniki imata svoje prednosti in pomanjkljivosti. Sočasno razmišljanje anketirancu omogoča spontane odzive, kar daje intervjuju občutek običajnega pogovora. Tehniko večina anketirancev z lahkoto razume, čeprav se (posebej pri nižje izobraženih) lahko izkaže za naporno delo. Poleg tega se sočasno razmišljanje ne zanaša toliko na spomin ter potrebuje manj dodatnih pripomočkov. Pomanjkljivost te tehnike je, da prekine normalen tok anketiranja, ki so ga anketiranci vajeni; tak intervju je dolgotrajnejši in lahko vpliva na proces

³⁰ Splošno znana vaja je »Predstavljajte si vaše bivališče in pomislite, koliko oken je v tem stanovanju. Medtem ko jih štejete, mi opisujte, kar vidite in o čem razmišljate.« (Willis 1999, 4)

odgovarjanja, saj bi anketiranci morda na vprašanje vsebinsko drugače odgovorili, če o njem ne bi na tak način razmišljali (ibid., 83).

8.1.2 Pojasnilna podvprašanja

Manj stroga oblika kognitivnega intervjuja so pojasnilna podvprašanja, ki so postala priljubljeno orodje, ko je postalo jasno, da je zgolj uporaba glasnega razmišljanja okorna in omejujoča, saj v procesu predtestiranja ne dopušča udeležbe anketarja (Willis 2005). Prav tako glasno razmišljanje otežuje odgovarjanje na določene tipe vprašanj, za katere ni mogoče dostopati do razmišljanja ter do informacij, shranjenih v spominu³¹ (Conrad in Blair 2009, 34).

Za izvirno ime te tehnike – *verbal probing* – v slovenščini ni pomensko enakovrednega pojma. Termin »pojasnilna podvprašanja« zato zajema le majhen delež večplastnosti, ki jo predstavlja izvorni pojem. Pojem *verbal probing* zajema vse oblike (za sodobne spletne ankete ne več nujno glasovnega) izpraševanja, motiviranja in spodbujanja ter kot tak predstavlja nadpomenko za večje število podtehnika kot tudi zelo specifično podtehniko. Skupna lastnost te obširne zbirke številnih različnih podvrst podvprašanj je ta, da odgovoru anketiranca na anketno vprašanje sledi vprašanje po dodatnih, specifičnih informacijah v zvezi s prvotnim vprašanjem ali anketirančevim odgovorom (Willis 1999, 6).

Priljubljenost in obsežnost pojasnilnih podvprašanj se kaže že v nekonsistentnosti njihovega poimenovanja: pojmi segajo od osnovnih – pojasnilna podvprašanja (angl. *probing questions*, *verbal probes*) in tradicionalna kognitivna podvprašanja (angl. *traditional cognitive probes*) – in časovno usmerjenih: sočasno podvpraševanje (angl. *concurrent probing*) in retrospektivno (angl. *retrospective*), do splošnih (angl. *general*, *generic*), predvidenih (angl. *scripted*), strukturiranih (angl. *structured*) in vnaprej pripravljenih podvprašanj (angl. *pre-prepared*) na eni strani, ter specifičnih (angl. *specific*), nestrukturiranih (angl. *unstructured*), usmerjevalnih (angl. *directive*, *reorienting*), izrednih (angl. *special*), nepredvidenih (angl. *unscripted*),

³¹ Primer vprašanja: »Ste že kdaj razglasili osebni bankrot?« Na tako vprašanje se anketiranec navadno hitro zave odgovora in ga le s težavo natančneje utemelji kot zgolj z odgovorom »Ker pač vem.« (Conrad in Blair 2009, 34)

spontanih (angl. *spontaneous*), neomejenih (angl. *discretionary*) in sledilnih podvprašanj (angl. *follow-up*) na drugi strani; ter od vsebinsko usmerjenih: podvprašanj za evalvacijo izbora možnih odgovorov (angl. *probes to evaluate response choices*), podvprašanj o priklicu (angl. *probes about recall*, *probes about retrieval methods*), podvprašanj za pridobitev informacij (angl. *information retrieval probes*), pa do potrdilnih (angl. *confirmatory*), obsežnih (angl. *expansive*), razdelovalnih (angl. *elaborating*), pogojnih (angl. *hypothetical*, *conditional*), razumevalnih podvprašanj (angl. *comprehension*, *interpretation probes*), uporabnih pripomb (angl. *functional remarks*) in konvencionalne analize (povzeto po Jobe in Mingay 1991; Oksenberg in drugi 1991; Gerber 1994; Davis in drugi 1995; Beatty in drugi 1996, 1997; DeMaio in Rothgeb 1996; Schaeffer in Maynard 1996; Schechter in drugi 1996; Akkerboom in Dehue 1997; Czaja 1998; DeMaio in drugi 1998; Redline in drugi 1998; Willis 1999, 2005; Miller 2002; Morrison in drugi 2002; Snijkers 2002; Collins 2003; Drennan 2003; United States Census Bureau 2003; Desimone in Floch 2004; Hak in drugi 2004; Pan 2004; Presser in drugi 2004a; Scheuren 2004; Levenstein in drugi 2007; Campanelli 2008; Housen in drugi 2008; Conrad in Blair 2009; Groves in drugi 2009; Wildy in Clarke 2009; Forsyth in Lessler 2010; Blair in Conrad 2011). Ena izmed podtehnik pojasnilnih podvprašanj, ki jo nekateri avtorji opisujejo tudi kot samostojno tehniko ali metodo pretestiranja, je izpraševanje anketiranca in anketarja (angl. *(respondent) debriefing*). Cilj tehnike je po koncu intervjuja podati katere koli predloge oz. komentarje, ki niso povezani s specifičnim vprašanjem, temveč s celotnim vprašalnikom ali procesom anketiranja, ali pa zanje v samem intervjuju ni bilo ustrezne priložnosti. Prav tako za razliko od preostalih tehnik (z izjemo kodiranja vedenja) raziskovalec za mnenje izpraša tudi anketarja. Tehnika ni nujno povezana zgolj s procesom pretestiranja, pač pa se jo lahko izvede tudi ob koncu običajnega anketiranja kot uporabno informacijo za naslednje intervjuje (Schechter in drugi 1996; DeMaio in drugi 1998, 3; Willis 2005, 61–62).

Raznolikost v poimenovanju pojasnilnih podvprašanj kaže na potrebo po specifičnosti njihove opredelitve. Pri postavljanju pojasnilnih podvprašanj ne gre zgolj za anketarjevo željo aktivneje raziskati anketirančev odgovor. Dejstvo, da skoraj ni dveh avtorjev, ki bi enako poimenovala uporabljeno obliko podvprašanj, kaže na potrebo, da se tip uporabljenega podvprašanja zelo natančno opredeli in definira že z imenom. V sodobnem raziskovanju kognitivnih intervjujev tako praktično ni več raziskav, ki ne bi upoštevale podvprašanj. Te anketarju omogočajo kontrolo nad intervjujem, manjšo potrebo po izobraževanju anketiranca ter osredotočanje na posamezna področja, ki izkazujejo več težav (Willis 2005, 55). Kljub

temu pa pojasnilna podvprašanja ne morejo samostojno predstavljati metode kognitivnih intervjujev. Številni avtorji poleg izbranega tipa pojasnilnih podvprašanj v metodo kognitivnih intervjujev uvrščajo še druge tehnike. Glede nabora le-teh ni splošnega konsenza. Tehnike, ki jih nekateri raziskovalci uvrščajo med tehnike kognitivnega intervjuja, drugi uvrščajo med splošne metode pretestiranja, tretji pa med podtehnike pojasnilnih podvprašanj. Ker ni jasnih pravil in ločnic, v nadaljevanju podajamo opise vseh preostalih tehnik, ki sta jih vsaj dva avtorja opredelila kot tehniko kognitivnega intervjuja, in poskušamo opredeliti, kaj natančno definira tehniko kognitivnega intervjuja.

8.1.3 Parafraziranje

Parafraziranje (angl. *paraphrasing*) je tehnika, ki jo večina avtorjev uvršča kot samostojno v okvir kognitivnih intervjujev. V okviru te pogosto uporabljane tehnike mora anketiranec ponoviti vprašanje s svojimi besedami (Willis 2005, 117–118). Z njo anketar ugotovi, ali anketiranec pravilno razume vprašanje in svojo nalogo; ugotovi lahko, na kakšen način si anketiranec zapomni vprašanje, katerih besed ne razume, ter pridobi možne predloge za izboljšavo (United States Census Bureau 2003, 3), npr. »Mi lahko z lastnimi besedami ponovite vprašanje?« (Collins 2003, 236). Kakor koli, anketirancem ni vedno jasno, kaj morajo narediti in zakaj. Pri nižje izobraženih, osebah s slabšim poznavanjem jezika in otrocih se pogosto izkaže, da se težko domislijo drugih oblik vprašanja, pri čemer to ne pomeni, da vprašanja niso razumeli. Posledično so nakazane težave z vprašanjem večje, kot so v resnici, zato ta tehnika ni zelo informativna (Snijkers 2002, 83; Collins 2003, 236; Rho in Sangster 2003, 189). Willis (Willis 2005, 117) zato priporoča preverjanje razumevanja konceptov, ne pa konkretnih dobesednih preoblikovanj vprašanja.

8.1.4 Ocenjevanje zaupanja

S tehniko ocenjevanja zaupanja (angl. *confidence rating* oz. *confidence judgement*, tudi *confirmatory probe*) anketar preveri zaupanje anketiranca v lastni odgovor, npr.: »Kako prepričani ste v to, da vaše zdravstveno zavarovanje krije zdravljenje za odvisnost od alkohola?« ali »Če pravilno razumem, v zadnjih 30 dneh ste bili nezdravi en dan?« (Beatty in drugi 1997, 1066; Willis 1999, 6; Collins 2003, 236). Gre za tehniko, ki je nekateri avtorji ne obravnavajo kot zelo uporabno (Campanelli in drugi 1991, 259–260; Oksenberg in drugi

1991), saj naj anketirančeva ocena o pravilnosti svojega odgovora ne bi korelirala z dejansko pravilnostjo odgovora. Zato ti avtorji raje priporočajo preverjanje razumevanja s pomočjo parafraziranja in podajanja definicij ali pa uporabo ocenjevanja zaupanja ob koncu intervjuja kot komplementarne tehnike za dodatno potrditev rezultatov.

8.1.5 Časovni zamik odgovora

Tehnika časovnega zamika odgovora oz. kvalitativnega merjenja časa (angl. *response latency*, *qualitative timing*, *latency timing*) se je razvila v obdobju eksperimentalne socialne psihologije v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja, ko je že omenjena kognitivna renesansa nadomestila dolgotrajni behavioristični odpor do raziskovanja percepcije, mišljenja in spomina (Bassili 1996, 319–320).

Časovni zamik predstavlja indikator dostopnosti stališča, mnenja oz. spomina. S pomočjo te tehnike se meri čas, ki je pretekel med postavitvijo vprašanja ter naznanitvijo odgovora (npr. glasovni odziv anketiranca, ki je nakazal, da bo prišel z odgovorom) (Jobe in Mingay 1989, 1053; Collins 2003, 236; Monson 2008). Pri tem se predpostavlja, da je časovni zamik odgovora daljši pri vprašanjih, kjer je iskanje po spominu dolgotrajnejše zaradi vplivov vseh štirih korakov miselnega procesa: semantično slabo sestavljenih vprašanj (kar vpliva na slabše razumevanje in upočasni odzivnost posameznika); vprašanj, na katera anketiranec še nima ustvarjenih odgovorov oz. mnenj ali pri katerih je treba presoјati med nasprotujočimi si informacijami; ter problematične, nejasne ali nelogične strukture možnih odgovorov, kar upočasni priredbo osebnega mnenja v končni odgovor (Bassili 1996, 330).

Tehnika v osebнем izvajanju anketnih intervjujev ni zelo pogosta zaradi velikega bremena anketarja, vendar se kot komplementarna tehnika dobro obnese v tehnološko boljše podprtih intervjujih. Bassili (1996, 331) je že zgodaj razvil metodologijo za merjenje časovnega zamika odgovora za CATI. Ta je temeljila na uporabi računalniške ure, ki je merila odgovore na milisekundo natančno. Po poudarjeni zadnji besedi v vprašanju je anketar s pritiskom tipke pognal števec. Ura je zabeležila čas, ko se je anketiranec glasovno odzval, anketar pa je ročno označil zaključek odgovarjanja. Anketar je nato kodiral tako podani odgovor kot tudi veljavnost obeh zabeleženih časov. V računalniško podprtih oz. spletnih anketah je zaradi

avtomatiziranega zbiranja procesnih podatkov breme anketiranca in anketarja še dodatno zmanjšano³², zato se je uporaba tehnike v zadnjem času nekoliko povečala (glej npr. Heerwegh 2003; Mulligan in drugi 2003; Monson 2008; Wanich 2010; Callegaro 2013; Campbell in drugi 2013; Mayerl 2013).

8.1.6 Opazovanje in kodiranje vedenja

Opazovanje in kodiranje anketirančevega vedenja (angl. *observation (of the respondent's behaviour)*, *behaviour coding*) sta dve tehniki, ki zelo pogosto nastopata skupaj. Anketar (ali tretja oseba, opazovalec/koder) opazuje anketiranca – njegove odzive ter obnašanje (npr. preskakovanje vprašanj, listanje med stranmi oz. prehajanje med zavihki v spletnem brskalniku, mrščenje ...) med odgovarjanjem na vprašanje, branjem vabila k sodelovanju ipd., kar lahko vodi do še dodatnih, spontanih podvprašanj (Drennan 2003, 60; Campanelli 2008, 195). Izsledki iz opazanj so torej lahko uporabljeni zgolj kot povod za nadaljnje razjasnitve posameznikovih miselnih procesov, lahko pa se jih tudi zapiše ali kodira.

Do razvoja sodobne oblike tehnike kodiranja vedenja je prišlo v štiridesetih letih prejšnjega stoletja zaradi prizadevanja raziskovalcev, da bi zgolj na podlagi zapiskov svetovalca objektivno ocenili vedenje pacientov in uspeh psiholoških terapij. V okviru anketne metodologije se je tehnika sprva uporabljala za kodiranje vedenja anketarja, tj. preverjanje ustreznosti izvedbe anketiranja. Sčasoma so se v procesu pokazala ponavljajoča se vedenja anketirancev, ki so namigovala na neustreznost posameznih vprašanj (Fowler in Cannell 1996, 17–18).

Ker anketa velja za standardizirano orodje, kjer vsak odklon od idealne interakcije (tj. anketar prebere vprašanje dobesedno kot napisano, anketiranec pa nanj odgovori s sprejemljivim odgovorom) predstavlja potencialno težavo z vprašalnikom (Schaeffer in Maynard 1996, 66; Blair in drugi 2007, 3896), koder torej beleži zunanje znake nenavadnosti pri administraciji vprašalnika, tj. odklone od običajnega vedenja (npr. dolgi premori, neudobje, smeh); pri tem njegova prisotnost ni nujna (v primeru kodiranja zapiskov, glasovnega ali video posnetka). Taka oblika pretestiranja ankete zato velja za manj invazivno in pasivnejšo od drugih,

³² Povečalo pa se je breme raziskovalca, ki mora analizirati zelo veliko količino dodatnih podatkov (Mayerl 2013).

posledično pa tudi manj vpliva na spremembe v anketirančevem obnašanju (Willis in drugi 1999, 29).

8.1.7 Vinjete

Vinjeta je kratek in natančen opis neke hipotetične situacije, ki vključuje vse za situacijo pomembne elemente. Tak scenarij analizirani populaciji navadno ni vsakdanji in kot tak omogoča pridobitev informacij o anketirančevih normah in prepričanjih (Morrison in drugi 2002, 1; Lensvelt-Mulders 2008, 475) ter o razumevanju različnih abstraktnih konceptov, ki morda ni enako za vse anketirance ali med anketirancem in uradno – toda nenavedeno – definicijo (DeMaio in drugi 1998, 3; Snijkers 2002, 84; Collins 2003, 236). Poleg tega vinjete služijo različnim namenom: olajšujejo proces odločanja anketirancev in ga naredijo bolj stvarnega (saj neko abstraktno vprašanje podkrepijo s kontekstom); omogočajo vpogled v proces odgovarjanja, predvsem v koraka presoje in podajanja odgovora; ter omogočajo analizo anketirančevega presojanja, saj je mogoče podrobnosti vinjete spreminjati in tako spremljati, katere informacije vplivajo na spreminjanje mnenja anketiranca, pa tudi katere informacije anketiranec uporabi pri tvorjenju lastnega mnenja in katere zanemari (različni avtorji v Morrison in drugi 2002, 1–2). DeMaio in drugi (1998, 3) navajajo primer vinjete, ki je uporabljena v popisih zaradi splošnih težav pri definiranju pojma »član gospodinjstva«. S pomočjo hipotetičnih situacij, v katerih anketiranec določi, ali posameznik (npr. gospodinja, sin, ki večino časa preživi v študentskem domu v drugem mestu) velja za člana gospodinjstva, lahko raziskovalci preverijo, ali je razumevanje tega pojma v populaciji enako njihovemu. Tehnika je torej praktična in učinkovita, vendar predvsem v primeru majhnega števila analiziranih pojavov, manj uporabna pa je za dolge vprašalnike z velikim številom težavnih konceptov (Willis 2005, 59).

8.1.8 Naloge razvrščanja kartic

Naloge razvrščanja kartic (angl. *card sorts procedures*) temeljijo na poznavanju miselnega kategoriziranja in služijo preverjanju, kako ljudje razvrščajo po skupinah različne reči (pojme, predmete, vzorce ...). Analiza podatkov o teh po subjektivni oceni združenih enotah omogoča razumevanje miselnih predstav in organizacije znanja posameznika kot tudi oceno morebitnih razlik med skupinami preučevanih oseb (Rosenberg v Brewer in Lui 1996, 373).

V nalogi razvrščanja mora anketiranec spisek naključno razvrščenih objektov razvrstiti po kupih ali kategorijah glede na to, ali »sodijo skupaj«. Razvrščanje je lahko prosto (angl. *free sort*), kjer udeleženci združujejo enote na podlagi spontane ocene, kaj sodi skupaj, in pri tem niso nujno omejeni glede števila kategorij ali tipa kriterijev, ali dimenzijsko (angl. *dimensional sort*), kjer so dimenzije, kategorije ali lestvice vnaprej določene (Brewer in Lui 1996, 373–374). Na podlagi razumevanja naravnih kategorij, kot jih opredelijo in uporabljajo intervjuvanci, lahko raziskovalci razvijajo nove tipologije in klasifikacije (Jobe in Mingay 1989, 1053; Campanelli 1997; Collins 2003, 236).

Tehnika je redkeje uporabljana kot druge tehnike kognitivnega intervjuja predvsem zato, ker je treba vložiti veliko časa in truda v sestavo ter izpeljavo naloge razvrščanja kartic, ki analizira zgolj eno samo temo ali koncept. Po mnenju Willisa (2005, 60–61) je tehnika sicer uporabna, vendar se lahko isti cilj doseže tudi z drugimi, časovno manj obremenjujočimi tehnikami.

8.1.9 Definicije

Tehnika podajanja definicij/pojasnjevanja/interpretiranja (angl. *definitions*) (Groves in drugi 2009, 264) je podobna parafraziranju, le da se bolj osredotoči na anketirančevo razumevanje posameznih besed ali pojmov, ne pa celotnega vprašanja. Primer uporabe take tehnike je: »Kaj v tem vprašanju razumete pod 'neto prihodek'?« Zaradi svoje ozke in natančne usmerjenosti tehnika navadno daje uspešne rezultate, kljub temu pa med raziskovalci ni razširjena. Omenja jo le en vir, vendar menimo, da bi tehnika morala biti upoštevana kot oblika kognitivnega intervjuja; izvedbeno je, kot že rečeno, podobna parafraziranju, vendar v primerjavi s slednjim, ki je pogosto kritizirano zaradi svoje nezanesljivosti, prinaša veliko kakovostnejše rezultate (kar bomo pokazali tudi v empiričnem delu raziskovanja).

8.2 Ovrednotenje nabora tehnik

V prejšnjem poglavju smo navedli tehnike, ki jih družboslovni raziskovalci uvrščajo v metodo kognitivnega intervjuja. Kljub temu da jih večje število študij obravnava kot ustrezna orodja za preučevanje miselnih procesov, pa po našem mnenju zgolj nekatere izmed njih upoštevajo

temeljni karakteristiki te metode, ki sta razvidni že iz njenega imena: kognitivnost (oz. analiza miselnih procesov) in interakcija v obliki intervjuja.

Na podlagi zgornjih opisov smo zato tehnike uvrstili v dve skupini. Prvo skupino sestavljajo tehnike, za katere je značilna interakcija med anketirancem in kognitivnim anketarjem (oz. raziskovalcem v primeru kognitivnih vprašanj, postavljenih v okviru vprašalnika za samoanketiranje), navadno v obliki postavitve vprašanja in odgovora nanj. V ta sklop spadajo: sočasno in retrospektivno glasno razmišljanje, pojasnilna podvprašanja, definicije, parafraziranje ter ocenjevanje zaupanja. Interakcija z anketirancem v obliki intervjuja kognitivnemu anketarju omogoča osredotočanje na zanimive ali nenavadne podrobnosti v odgovoru anketiranca, spodbujanje in motiviranje udeleženca; dovoljuje pa tudi prošnje k dodatni obrazložitvi razmišljanja. Cilj kognitivnih intervjujev je razumevanje posameznikovih miselnih procesov, ki pa jih je ravno zaradi njihove narave mogoče pravilno utemeljiti in interpretirati zgolj ob sodelovanju z njihovim mislecm.

Značilnost druge skupine tehnik je v tem, da ne omogočajo neposredne oz. aktivne interakcije med kognitivnim anketarjem in anketirancem, potekajo neodvisno od anketiranca in/ali se poslužujejo drugih pripomočkov in niso neposredno povezana s posameznim anketnim vprašanjem. Te tehnike so: časovni zamik odgovora, opazovanje vedenja, kodiranje vedenja, vinjete in razvrščanje kartic. Prav tako za te tehnike velja, da jih ni treba izvajati pred dejansko terensko izvedbo anketiranja, temveč so lahko integrirane v običajni anketni proces. V tem smislu ne predstavljajo pravega *predtestiranja*, pač pa *testiranje* vprašalnika. Prve tri tehnike iz te skupine (časovni zamik odgovora, opazovanje in kodiranje vedenja) so lahko izvedene s strani anketarja/raziskovalca, lahko pa tudi vgrajene v sodobnejše tehnološke pripomočke; ker ne gre za očitno spraševanje po mišljenju, se anketiranec pogosto sploh ne zaveda, da istočasno z anketiranjem poteka tudi dodatno zbiranje podatkov o njegovem vedenju. Taki rezultati posledično ne dajo neposrednih rezultatov o miselnih procesih (kot npr. v primeru vprašanja »povejte mi, o čem razmišljate« pri tehniki sočasnega glasnega razmišljanja), temveč lahko o njih raziskovalec sklepa zgolj iz informacij o vedenju.

Preostali dve tehniki – vinjete in razvrščanje kartic – pa sta zelo specifični v smislu pripomočkov, ki se jih poslužujeta za preučevanje razumevanja vprašanj, in rezultatov, ki jih nudita. Tehniki sta (v primerjavi s preostalimi) uporabni za preverjanje večjega sklopa vprašanj ali celotnega vprašalnika, saj preverjata razumevanje pojmov in konceptov, ne pa

npr. specifičnih (tehničnih) težav s posameznim vprašanjem. Tehniki sta poleg tega tudi zelo usmerjeni in ju je treba vsebinsko prilagajati vsakemu testiranemu vprašalniku, medtem ko so druge tehnike v svoji standardni obliki primerne za večino vprašanj.

V Tabela 8.3 predstavljamo razvrstitev tehnik po skupinah. Prvo skupino torej predstavljajo primarne tehnike kognitivnega intervjuja, ki s pomočjo interakcije v obliki intervjuja resnično neposredno analizirajo posameznikove miselne procese. Drugo skupino predstavljajo tehnike, ki jih različni avtorji sicer pogosto obravnavajo kot vrsto kognitivnih intervjujev, vendar se od prve skupine tako po načinu izvedbe kot po tipu rezultatov, ki jih nudijo, preveč razlikujejo in bi zato morale biti uvrščene v splošnejšo kategorijo – med metode pretestiranja³³. Kljub temu v nadaljevanju obravnavamo vse omenjene tehnike kot sestavni del preučevane metode pretestiranja, vendar se podrobneje osredotočimo na tehnike prvega sklopa.

Tabela 8.3: Skupini tehnik kognitivnega intervjuja

Skupina 1	Skupina 2
Sočasno glasno razmišljanje	Opazovanje vedenja
Retrospektivno glasno razmišljanje	Kodiranje vedenja
Pojasnilna podvprašanja	Časovni zamik odgovora
Definicije	Vinjete
Parafraziranje	Razvrščanje kartic
Ocenjevanje zaupanja	

9 Klasični kognitivni intervjuji

9.1 Metodologija

Med letoma 2007 in 2014 je 148 študentov Fakultete za družbene vede pri predmetu Oblikovanje anketnega vprašalnika s pomočjo izbranih tehnik kognitivnega intervjuja ocenjevalo kakovost 23 različnih anketnih vprašalnikov, ki so tematsko segali od zelo neosebnih do zelo osebnih (za celoten spisek vprašalnikov glej Tabela 9.1). Študentje so skupno izvedli 759 intervjujev, s približno petimi anketiranci na osebo. V Tabela 9.2

³³ S tem se strinjajo tudi nekateri drugi raziskovalci, saj smo tehnike druge skupine omenili že v poglavju 5, kjer smo jih uvrstili med druge metode pretestiranja.

navajamo število intervjujev, izvedenih z vsako tehniko oz. s kombinacijo dveh tehnik, ter kratico, ki jo bomo uporabljali ob citatih iz intervjujev v nadaljevanju.

Tabela 9.1: Vsi analizirani anketni vprašalniki

	2007	2008	2009	2010	2013	2014
Prehranjevalne navade	x					
Sestajanje na internetu	x					
Internetni dating	x					
Avtoritetni odnosi v družini	x	x				
Dejavniki razvoja kohezivnosti in sodelovanja v soseskah	x				x	
Vprašalnik o socialnih omrežjih		x				
Kopalke Lisca			x			
Generatorji imen			x			
Odnosi			x			
Percepcija načrtovanja življenjske poti			x			
Varna prehrana			x		x	
ESS				x		
Študentski vprašalnik o partnerstvih				x		
Vloge v gospodinjstvu/Gospodinjstva opravila				x		
Vpliv FB na družabno življenje ljudi				x		
SJM				x	x	
Mednarodna raziskava o povpraševanju po seksualnih storitvah					x	
Splošni vprašalnik o počutju					x	
Spodbujanje vključevanja moških v skrbstvene aktivnosti					x	
Stališča slovenske mladine do vojaškega poklica					x	
EU kids						x
Študentska anketa o predavanjih						x
Kaj nam sporočajo podatki						x

Tabela 9.2: Število intervjujev na posamezno tehniko

Tehnika	Število izvedenih intervjujev/ anketirancev	Število intervjujev, v katerih je bila izvedena tehnika
Sočasno glasno razmišljanje (sTA)	276	292
Retrospektivno glasno razmišljanje (rTA)	122	122
Pojasnilna podvprašanja (PP)	141	157
Definicije (Def)	127	164
Parafraziranje (Par)	20	67
Ocenjevanje zaupanja (OZ)	5	25
Definicije+parafraziranje	32	
Definicije+ocenjevanje zaupanja	5	
Parafraziranje+ocenjevanje zaupanja	15	
Glasno razmišljanje +	16	

pojasnilna podvprašanja		
Seštevek	759	827

Kot je razvidno iz Tabela 9.2, študentje niso testirali vseh tehnik kognitivnega intervjuja. Da bi bila med študenti mogoča primerljivost v količini vloženega dela, smo iz nabora tehnik izločili tiste iz druge skupine, saj le-te zahtevajo izdelavo in uporabo dodatnih materialov (tj. vinjete in razvrščanje kartic) ali pa je za njihovo izvedbo potrebna uporaba dodatnih orodij (npr. računalnika za merjenje časovnega zamika odgovora in kamere oz. dodatne osebe za opazovanje in kodiranje vedenja). Nabor preostalih tehnik je od študentov zahteval približno enako količino vloženega dela. Tehnike ocenjevanja zaupanja, parafraziranja in definicij so količinsko manj zahtevne in krajše, zato so taki študentje izvedli po dve tehniki hkrati (npr. kombinacijo definicij in ocenjevanja zaupanja). V prvem stolpcu tabele je tako navedeno število intervjujev, izvedenih za vsako možno kombinacijo tehnik, v drugem pa število intervjujev, v katerih je bila izvedena posamezna tehnika.

Študentje, ki so se s to metodo pretestiranja vsi srečali prvič, so se o izvedbi svojih nalog poučili s pomočjo naslednjega materiala:

- Splošna literatura s področja kakovosti anketnih vprašalnikov (Converse in Presser 1986; Fink 1995; Fowler 1995; Schuman in Presser 1999; Sudman in drugi 2004; Groves in drugi 2009);
- Podrobnejša literatura s področja kognitivnih intervjujev (Willis 1999; Miller 2002; Collins 2003; Groves in drugi 2009);
- Obrazložitev tehnik pri predavanjih, podpora skozi celoten raziskovalni process;
- Primer prepisa intervjuja;
- Primer analize intervjuja za specifično tehniko.

Pred pričetkom zbiranja podatkov so študentje morali predstaviti raziskovalni načrt, v katerem so opisali namen in cilje raziskave, predstavili realističen časovni razpored dela, izbrali tehnike in vprašalnik ter opisali načrt analize podatkov, zbranih v intervjujih, kot zadnjega koraka raziskave. V okviru naloge so opisali celoten potek raziskave – način izbora in značilnosti anketirancev, potek posameznih intervjujev s poudarkom na opaženih nenavadnostih ter izstopajočih dogodkih in vedenjih. Navedli so komentarje anketirancev na analizirane vprašalnike in na njihovi podlagi predlagali izboljšave za problematična vprašanja.

Študentje so bili spodbujeni tudi k izpostavitvi vseh morebitnih težav in mnenj (tako pozitivnih kot negativnih), ki so jih imeli v zvezi z nalogo, anketiranci ali metodo kognitivnega intervjuja. Na podlagi njihovih poročil in prepisov intervjujev smo ocenili kakovost njihovega dela, stopnjo razumljivosti in pravilne izvedbe tehnik ter se še posebej osredotočili na težave pri procesu – tako tiste, ki so jih študentje opazili, kot tiste, ki so jih pri presoji lastnega dela spregledali. Pri analizi študentskih nalog so nas vodila tri raziskovalna vprašanja:

1) Kako anketarjev slog intervjuvanja vpliva na kakovost kognitivnega intervjuja?

S pomočjo prepisov intervjujev in študentskih poročil smo poskušali kategorizirati in oceniti tiste karakteristike anketarjevega vedenja in samega anketnega procesa, ki bi lahko vplivali na končno kakovost rezultatov intervjuja. Naša ocena je temeljila na kvalitativnih kriterijih, ki so zaradi velikega vzorca lahko bili kvantitativno analizirani. Ti kriteriji so zajemali oceno celotnega anketarjevega dela in so segali od izbora anketirancev do končne analize rezultatov in samoocene ter komentarjev o lastnem delu. Analizirali smo tudi morebitni vpliv demografskih lastnosti anketarjev, tj. spol in študijsko leto, kar je omogočilo objektivno oceno posameznikove izkušnosti z metodologijo.

2) Se je katerih tehnik enostavneje priučiti od drugih?

V navodilih za izvedbo kognitivnega intervjuja je pogosto navedeno, da tehniki glasnega razmišljanja s strani kognitivnega anketarja ne zahtevata veliko učenja, sodelovanja med intervjujem ali poznavanja vprašalnika – anketar s to tehniko naj bi s pomočjo nevtralnih pripomb predvsem spodbujal anketiranca h glasnemu razmišljanju (glej npr. Bolton in Bronkhorst 1996; Willis 2005; Beatty in Willis 2007; Campanelli 2008); druge tehnike veljajo za težavnejše. Veliko število predtestiranih vprašalnikov nam bo omogočilo primerjavo količine vloženega truda s strani študentov. Razumljivost in jasnost tehnik bomo ocenili na podlagi ustreznosti njihovih izvedb, ocene napredka posameznega študenta med prvim in zadnjim izvedenim intervjujem ter pogostost nenamernega zamenjevanja tehnik znotraj enega intervjuja.

3) Kako velik je vpliv anketiranca na kakovost rezultatov?

Eden izmed treh elementov (anketnega) intervjuja, ki lahko povzroči napake v rezultatih (poleg anketarja in samega procesa anketiranja) je anketiranec (Sudman in drugi 2004). Ta ima le redko predhodne izkušnje s kognitivnimi intervjuji in bo zato potreboval natančno in podrobno pojasnilo o tem, kaj se od njega pričakuje. Poleg njihovega predhodnega znanja pa na odgovore lahko vplivajo tudi druge značilnosti. V okviru naših analiz smo preučili morebitne vplive njihovih demografskih lastnosti (spol, starost, izobrazba, kraj bivanja) in stopnjo njihovega sodelovanja.

* * *

Predhodna neizkušenost študentov z metodo kognitivnega intervjuja je pripomogla k razumevanju enostavnosti in učljivosti posameznih tehnik ter k analizi potrebnih lastnosti kognitivnega anketarja za uspešno izvedbo intervjuja. Vendar pa zaradi takega pomanjkanja izkušenj naloge morda niso bile izvedene tako kakovostno, kot bi lahko bile ob prisotnosti že izkušenega kognitivnega anketarja. Študija vpliva neizkušenosti anketarja na kakovost izvedbe kognitivnega intervjuja je bila predstavljena v Mohorko in Hlebec (2014). Zato so rezultati analize študentskega gradiva dopolnjeni tudi s petimi samostojnimi intervjuji avtorice (uporabljeni tehniki: trikrat sočasno, dvakrat retrospektivno glasno razmišljanje). Analizirali smo anketni vprašalnik »*Kaj nam sporočajo podatki?*«, ki ga je za potrebe svoje doktorske disertacije sestavila Katja Prevodnik (V delu). Vprašalnik je preverjal razumevanje različnih oblik prikazov podatkov med akademskimi raziskovalci in novinarji in je bil posredovan vsem ustreznim anketirancem v Sloveniji. Pred pričetkom uradnega zbiranja podatkov smo izvedli kognitivne intervjuje med štirimi raziskovalci in eno novinarko, ki niso v celoti ustrezali ciljnemu profilu in zato niso bili vključeni v dokončni nabor anketirancev³⁴. Anketni vprašalnik je namenjen izvajanju na spletu, zato so v okviru naše raziskave anketiranci nanj odgovarjali na računalniku ob prisotnosti kognitivne anketarke. Na podlagi preteklih izkušenj, rezultatov študentskih intervjujev in teoretičnega ozadja smo uporabili naslednje kombinacije tehnik: pojasnilna podvprašanja in sočasno glasno razmišljanje v štirih primerih ter pojasnilna podvprašanja in retrospektivno glasno razmišljanje v enem primeru. Po že opisanem predlaganem postopku intervjuja Triesove in drugi (2012) smo v prvem koraku dovolili anketirancem le v majhni meri moteno samostojno izpolnjevanje vprašalnika (tj. udeležence s sočasnim glasnim razmišljanjem smo prosili, naj med odgovarjanjem glasno

³⁴ Pred izvedbo kognitivnih intervjujev so v okviru ekspertne evalvacije vprašalnik pregledali tudi trije metodologi.

komentirajo vprašalnik), pri čemer smo z računalniškima programoma snemali premikanje miške po zaslonu ter zvok. Anketiranci so se snemanja zavedali, vendar pa tako programov kot tudi avtorice niso videli. V drugem koraku je za eno udeleženko sledil retrospektivni intervju s prirejenimi podvprašanji, za preostale pa specifičnejša oblika podvprašanj, izpraševanje o vseh težavah, ki smo jih zapazili, medtem ko so anketiranci odgovarjali. Tehnik definicij, parafraziranja in ocenjevanja zaupanja nismo vključili zaradi celovitosti in kompleksnosti vprašalnika, ki je že zaradi svoje narave vseboval vprašanja, kot bi sicer bila vključena v tovrstnih tehnikah³⁵.

9.2 Rezultati

V spodnjih odstavkih bomo predstavili izsledke študentskih nalog, pri čemer se bomo osredotočili na težave, izpostavljene v raziskovalnih vprašanjih. Prikazali bomo, da so za kakovost končnih rezultatov pomembni vsi koraki v kognitivnem procesu, zato tudi izsledke navajamo v takem vrstnem redu, kot si sledijo koraki anketnega procesa: del pred samim intervjujem, začetek intervjuja, intervju ter analiza rezultatov po koncu intervjuja. Za oris pomembnejših ugotovitev podajamo citate študentov ali njihovih anketirancev.

9.2.1 Pred intervjujem

V primerih, ko kognitivni anketar ni hkrati tudi avtor vprašalnika, se mora pred izvedbo intervjujev temeljito posvetovati z metodologom glede cilja študije, njene tematike, posameznih vprašanj in možnih odgovorov. Primer iz naše raziskave kaže, kako sta dve anketarki v pojmu »depresija« (*»Prosim, povejte, ali ste se prejšnji teden ... E8 ... počutili depresivno?«*) zapazili pomembno grožnjo kakovosti vprašanja, ko sta razumeli pojem različno tako druga od druge kot tudi od svojih anketirancev. Medtem ko je prva razumela pojem »depresija« kot bolezen, vsi njeni anketiranci pa kot trenutno duševno stanje (92, ESS, VP), je druga definirala pojem kot stanje, medtem ko so ga njeni anketiranci razumeli kot bolezen (91, ESS, Def). To nakazuje na pomembnost predtestiranja tudi za vprašanja, ki morebiti na prvi pogled niso dvoumna. Tudi iz naslednjega primera je razvidno, zakaj je

³⁵ Vprašalnik sprašuje po poznavanju različnih mer, tj. absolutne, relativne, grafičnega prikaza ter časovne distance. Primerom vsake mere so sledila vprašanja o razumevanju vsake mere ter tudi o zaupanju v lastno oceno le-tega.

analiza vprašalnika z metodologom za kognitivnega anketarja nujna, saj lahko že dvom enega samega udeleženca vpliva na nerazumevanje velike količine bodočih anketirancev:

Kako pomembna je za vas lastnost dobrega starša pri partnerju? »Zanimivo vprašanje, ki zbuja dvome tudi pri meni samemu. Večina intervjuvancev je to razumela kot lastnost partnerjevih staršev, torej kakšni so oni po značaju, itd.. kar so seveda zlahka in na svojevrsten način interpretirali (...). Problem pa je nastal (žal) šele pri zadnjem intervjuvancu, ki pa je vprašanje razumel popolnoma drugače kot ostali štirje, zaradi česar sem tudi sam podvomil, ali je bil izraz »lastnost dobrega starša« pri prejšnjih intervjuvancih sploh pravilno interpretiran. Pri čemer sem ga opomnil, da vprašanje govori o partnerjevih starših in ne partnerju samemu, vendar sem v to kasneje podvomil. Matematično gledano, 5 ljudi (4 intervjuvanci + jaz) si je izraz interpretiralo kot lastnosti partnerjevih staršev, le eden pa lastnost partnerja kot dobrega starša.« (111, Študentski vprašalnik o partnerstvih, sGR)

Iz podobnih primerov je razvidno, da se kognitivni anketar lahko prek posvetovanja glede ciljev vprašalnika in njegove natančne vsebine izogne nesoglasjem in morebitnim napakam med intervjujem.

9.2.2 Začetek intervjuja

Približno polovica (64) anketarjev je pred samo nalogo izvedla dodatni, testni intervju. Devetnajst jih je izpostavilo prednosti tovrstnega uvajanja, saj so lahko temeljiteje spoznali in razumeli tehniko, jo posledično lažje razložili anketirancem in jim odgovorili na nejasnosti; nihče izmed anketarjev ni omenil slabosti testnega intervjuja. Kljub temu torej, da testni intervju ne zagotavlja uspešne izvedbe tehnik, tudi ne ogroža kakovosti končnih rezultatov.

»Pred samim anketiranjem, sem najprej opravila testni intervju s katerim se se prvič srečala tudi sama. Ta intervju je bil namenjen spoznavanju tehnike sočasnega glasnega razmišljanja in drugih tehničnih stvari kot so: snemanje z diktafonom, transkripcija, priprava udeleženca na sočasno glasno razmišljanje, itd. Z izvedbo nisem imela velikih težav, saj sem imela srečo s komunikativno udeleženko, ki mi je pri tem zelo pomagala.« (55, Generatorji imen, sGR)

V okviru vsakega intervjuja so kognitivni anketarji svoje anketiranci na nenavadno nalogo kognitivnega mišljenja pripravili s pomočjo »ogrevalnih vprašanj«. Anketiranci s tehnikama glasnega razmišljanja so odgovarjali na standardno vprašanje, ki ga je populariziral Willis (1999): *»Predstavljajte si svoj dom in pomislite, koliko oken ima. Medtem ko štejete, mi povejte, kaj vidite in o čem razmišljate.«* Anketiranci s tehnikami definicij, parafraziranja in pojasnilnih podvprašanj so morali definirati pojem, povezan z njihovim vprašalnikom (npr. »prijateljstvo«) ali parafrazirati vprašanje »Kako srečni ste?« Šestnajst anketarjev je poudarilo, da so ogrevalna vprašanja pomagala tako njihovim anketirancem (ki so razumeli, kakšen način odgovarjanja je od njih pričakovan) kot tudi njim samim (saj so razumeli, kakšen način interakcije morajo pričakovati). Nihče ni omenil slabosti ogrevalnih vprašanj.

Eden izmed problematičnih faktorjev intervjuja, ki so ga omenili številni kognitivni anketarji, je bila uporaba snemalne naprave.³⁶ Z izjemo anketarja, ki ni imel ustrezne naprave in je zato odgovore ročno zapisoval med intervjujem, so vsi intervjuje snemali. Štiriindvajset anketarjev je pri svojih anketirancih opazilo spremembo v načinu govora kot posledico snemalne naprave, v primeru 32 anketirancev (4,2 %) pa je diktafon predstavljal tako veliko oviro, da so se anketarji zbal za kakovost rezultatov. Kljub temu pa zaradi snemanja večina anketirancev ni zavrnila sodelovanja. Le dva anketarja sta omenila zavrnitev s strani več kot polovice svojih anketirancev, a ker je pri obeh šlo za tako veliko stopnjo odstopa, lahko predvidevamo, da nista ustežno pojasnila razlogov za snemanje ter argumentov v prid anonimnosti in zasebnosti posnetkov.

V primeru anketarke, ki je testirala vprašalnik o intimnih odnosih, je bilo nekaterim anketirancem neprijetno odgovarjati na tako zasebna vprašanja, saj so predvidevali, da bodo posnetke pozneje poslušali popolni neznanci. Druga študentka z istim vprašalnikom je v začetku doživela nekaj zavrnitev, vendar so anketiranci pristali na sodelovanje, ko jim je bilo obrazloženo, da bodo posnetki uporabljeni izključno za analizo rezultatov.

Eden izmed anketarjev je s svojim mobilnim telefonom imel tehnične težave in ga je zato moral postaviti v neposredno bližino anketirančevih obrazov, zaradi česar so postali zadržani in molčeči. Pet anketarjev je zaradi uporabe snemalne naprave opazilo veliko spremembo v

³⁶ Študentje so za zvočno snemanje intervjujev uporabljali diktafon, mobilni telefon ali ustrezne računalniške programe.

vedenju svojih anketirancev, kot npr.: *»... ko pa sem vključila diktafon (...), so naenkrat obmolnili in povedali le najnujnejše stvari.«* (7, Prehranjevalne navade, rGR).

Z izjemo omenjenih primerov pa so anketarji med svojimi anketiranci prepoznali podobno vedenje; le 37 anketirancev je ostalo napetih in negotovih skozi celoten intervju (zaradi snemalne naprave ali zaradi celotne situacije). Najpogosteje pa so se anketiranci sprostili, ko je anketar skril snemalno napravo, jim obrazložil anonimnost in zasebnost posnetkov, ali preprosto ko se je intervju pričel.

Predpostavljamo lahko, da je največja težava pri snemanju intervjujev dejstvo, da večina anketirancev pričakuje običajni intervju, pri katerem njihov govor navadno ni beležen. Snemanje jim v tem primeru daje občutek, da je pri njihovih odgovorih pomembna vsaka beseda in ne zgolj končna vrednost (kot npr. *»štiri«* ali *»se strinjam«*). Omenjena uvodna nesproščenost, ki jo je opazilo veliko anketarjev, je težava, ki lahko ogrozi kakovost podatkov predvsem začetnih testiranih vprašanj; ogrevalna vprašanja imajo iz tega razloga še dodatno prednost, saj omogočijo enostavnejši prehod na dejanska anketna vprašanja in sprostitev anketirancev v okviru vprašanja, na katerega odgovor ni vsebinsko pomemben.

9.2.3 Intervju

Vpliv demografije: anketiranci

Demografske lastnosti so imele nekaj vpliva na postopek intervjuja. Ženske anketiranke so sodelovale v večji meri kot moški, sicer pa spol ni vplival na vsebino odgovorov. Tudi v drugih študijah demografije vpliv spola ni bil nikoli dokazan, medtem ko je vpliv starejših poleg vpliva izobrazbe pogosto potrjen (glej npr. Jobe in drugi 1996; Holliday 2003; Dornburg in McDaniel 2006; Wright in Holliday 2007). Starost anketirancev je bila tudi v naših gradivih demografska karakteristika, ki je najpogosteje vplivala na izvedbo intervjuja. Dva anketarja sta tako starost opisala kot faktor, ki je vplival na anketirancev način razmišljanja in samoizražanja:

»Glede na starostne skupine sem opazila razlikovanje v definiranju nekaterih besed, predvsem gre za razlikovanje v razmišljanju o bolj splošnih življenjskih, abstraktnih

pojmi, ki jih verjetno razumljivo starejše osebe zaznavajo že nekoliko drugače, kot študentje.» (30, Vprašalnik o socialnih omrežjih, Def)

»Glede na to, da so anketiranci po večini iz različnih starostnih skupin, so se pokazale tudi razlike v razmišljanju glede na starost. Največkrat je šlo za drugačne vrednote in želje, ki so jih imeli anketiranci.» (9, Dejavniki razvoja kohezivnosti in sodelovanja v soseskah, sGR)

Enajst anketarjev je opozorilo na negativen vpliv mladosti; taki anketiranci se izkazali za pretirano otročje ali nevedne.

»Že takoj se je pokazalo njegovo 'nezrelo' razmišljanje oz. razlika v letih od ostalih, neka neodgovornost. Ali pa mogoče ni dobro razumel vprašanja. Njegovi odgovori so najbolj razlikovali od ostalih, pokazalo se je najstniško razmišljanje.» (102, ESS, sGR)

»Mnenja intervjuvancev so se med seboj seveda pogosto razlikovala, vendar so najbolj izstopala mnenja intervjuvanke Lili. Glede na to dejstvo bi veljalo še enkrat razmisliti, kakšna naj bi bila ciljna populacija raziskave, saj ima Lili kot petnajstletnica precej drugačno percepcijo določenih pojmov kot pa ostali intervjuvanci.» (42, Percepcija načrtovanja življenjske poti, Def)

Nekatere starejše anketirance je tip intervjuja, ki ga niso vajeni, zmedel, medtem ko so si drugi prizadevali uspešno sodelovati do te mere, da so občasno negativno vplivali na rezultate (saj bi bili njihovi odgovori drugačni, če bi se anketa izvajala na običajen način). Študije tudi kažejo, da starejši anketiranci zaradi poslabšane zmožnosti pomnjenja potrebujejo drugačen način intervjuvanja (Jobe in drugi 1996; e.g. Dornburg in McDaniel 2006; Wright in Holliday 2007), vendar pa to ne drži za vse starostnike, kar je razvidno tudi iz spodnjih primerov:

»Skozi intervjuje sem ugotovila da nekatera vprašanja vsebujejo izraze, ki jih večina populacije ne razume npr. pareo, separatni modeli, ali pa izraze ki jih starejša generacija ne pozna, čeprav so mlajši generaciji samoumevna npr. bikini kopalke.» (47, Kopalke Lisca, Def)

»V mojem primeru sem najlažje sodeloval s starejšimi osebami, te so se zlahka razgovorile in skozi metodo retrospektivnega glasnega razmišljanja opisale svoje reševanje. Sam moram priznati, da sem bil prijetno presenečen, saj sem pričakoval, da bodo prav z njimi največje težave.« (51, Odnosi, rGR)

Vpliv izobrazbe je bil izpostavljen v desetih primerih. Anketarji so opazili, da so višje izobraženi svojo nalogo razumeli hitreje in bili zmožni sodelovati bolj konstruktivno kot tisti nižje izobraženi – z eno izjemo:

»Jože, ki ima najnižjo stopnjo izobrazbe, se je najbolj posvetil sami anketi in tehtno odgovarjal na vprašanja. Karmen, z najvišjo stopnjo izobrazbe, pa je bila pri določenih vprašanjih površna in med samim anketiranjem ji je padla koncentracija.« (98, SJM4-2, rGR)

Kljub temu torej, da višja izobrazba pripomore k boljšemu oz. hitrejšemu razumevanju tehnik in samega procesa kognitivnega intervjuja, je anketirančeva pripravljenost za sodelovanje enako (če ne še bolj) pomembna.

Kraj prebivanja (mesto, predmestje, vas) ni imelo večjega vpliva, potem ko sta bila izločena vpliv starosti (prebivalci ruralnih območij so bili pogostejše študentovi sorodniki) in vpliv izobrazbe (prebivalci urbanih območij so bili pogostejše prijatelji in drugi študentje). Ne glede na vplive posameznih demografskih lastnosti pa mora izbira anketirancev temeljiti predvsem na potrebah raziskave in vsebine vprašalnika.

Vpliv demografije: kognitivni anketar

Učinek anketarja je bil merjen na manjšem naboru demografskih spremenljivk, natančneje spola in stopnje izkušenosti glede na njihov letnik študija.

Spol anketarja je imel nekaj vpliva na ustreznost izvedbe intervjuja. Več kot tretjina od 147³⁷ študentov anketarjev je ustrezno razumela in pravilno izvedla izbrane tehnike. Vendar pa, kakor je razvidno iz

Tabela 9.3, so bile ženske anketarke temeljitejše od moških (izvedle so več nadpovprečno dobrih intervjujev, kot tudi več na splošno pravilno izvedenih).

³⁷ Pri ocenjevanju dela študentov nismo upoštevali lastnih intervjujev.

Tabela 9.3: Odstotek uspešno izvedenih tehnik glede na anketarjev spol

Spol Izvedba	Moški	Ženske
Dobra	39,8	46,5
Srednja	23,8	20,4
Slaba	36,4	33,1
	100 %	100 %

Na podlagi letnika študija in posledično stopnje izobrazbe smo anketirance uvrstili med manj (56) in bolj (91) izkušene. Uspešnost intervjuja smo merili na lestvici od »dober«, v primeru katerega je bila naloga izvedena v celoti uspešno, do »slab«, v primeru katerega je bila naloga v celoti neuspešna. Predpostavljali smo, da bo večja stopnja izkušenosti (tj. več poslušanih metodoloških in statističnih predmetov) pozitivno vplivala na uspeh intervjuja; kar smo, kakor prikazuje Tabela 9.4, tudi potrdili.

Tabela 9.4: Odstotek uspešno izvedenih intervjujev glede na izkušnost z metodologijo

Izkušnost Izvedba	Manj izkušeni	Bolj izkušeni
Dobra	39,2	45,2
Srednja	21,3	22,6
Slaba	39,6	32,2
	100 %	100 %

Uspešnost študentov višjih letnikov lahko pripišemo večji izkušnosti z anketiranjem in količini poslušanih metodoloških predmetov, približno enakomerno razporeditev med manj izkušenimi oziroma odsotnost vpliva izkušnosti pa dejstvu, da nihče izmed (mlajših) študentov ni imel izkušenj s samimi *kognitivnimi* intervjuji. Ta slog intervjuvanja se do take mere razlikuje tako od običajnih intervjujev kot tudi od anketiranja, da prejšnje izkušnje nimajo večjega vpliva na njegovo uspešnost. Kljub temu pa so bili vplivi drugih metod na slog intervjuvanja občasno razvidni, saj so nekateri anketarji pogosto zamenjevali intervju s tehniko glasnega razmišljanja z običajnim anketiranjem. Nasprotno so nekateri anketarji z manj izkušnjami v svoje sposobnosti dvomili do te mere, da so zelo natančno preučili tehnike in posledično pogosto bili uspešnejši od bolj izkušenih.

»Ker sem bil brez kakršnihkoli izkušenj glede izvajanja intervjujev, še manj pa kognitivnih intervjujev, se je ta izkušnja zame zdela še posebej naporna. Prve priprave

pa so predstavljale seznanjanje z raziskovalno metodo, iskanje udeležencev in dogovarjanje z le- temi, ter seveda izvedba prvega – testnega intervjuja. (...) S samo tehniko kognitivnega intervjuja in sočasnega glasnega razmišljanja sem se predhodno iz razne literature dobro seznanil, tako da večjih (razen tehničnih) težav nisem imel.»
(34, Avtoritetni odnosi v družini, sGR)

Vpliv anketarja je bil razviden tudi iz uspešnosti anketirancev. Kot negativna lastnost kognitivnih intervjujev (še posebej tehnik glasnega razmišljanja) se pogosto omenja nevarnost pretirane zgovornosti anketiranca in zahajanje s teme. V primeru naših gradiv do takih napak skoraj ni prihajalo – tudi zelo komunikativni anketiranci so razumeli, da se morajo osredotočiti le na trenutno obravnavano temo³⁸. Anketarji so pogosto omenjali neprijetne sogovornike, vendar je na podlagi analize poročil razvidno, da je večina odgovornosti za kakovostno odgovarjanje pripada kognitivnemu anketarju; v le redkih primerih so anketiranci izstopali zaradi svoje nepripravljenosti sodelovati ali zaradi izjemno dobrega razumevanja svoje naloge. Anketarjeva sposobnost poučiti in stimulirati anketirance med procesom intervjuja je razvidna iz prepisov intervjujev, kot tudi iz dejstva, da se je podobna uspešnost (ali neuspešnost, kot je razvidno iz spodnjega citata) izvedbe kazala skozi vse intervjuje, ki jih je izvedel posamezen anketar:

»"Me zanima, kdaj bo že konec tega blesavga intervjuja.", "A ne smem nič sama po sebi misliti? To so zame pregloboke teme.", "Se ne spoznam na to."» (različni anketiranci anketarja 73, ESS, Def)

Tehnike

V poglavju 8 smo našli in opisali vse tehnike, ki jih različni avtorji uvrščajo med kognitivne intervjuje. Čeprav je navedeni nabor izčrpen, pa razlike med tehnikami niso nujno jasno razvidne, kar se je izkazalo tudi med kognitivnimi anketarji v naši raziskavi, ki so imeli številne težave pri razumevanju in ločevanju med posameznimi tehnikami. V več kot polovici

³⁸ Edino vedenje, ki bi ga bilo mogoče razumeti kot zahajanje s teme, so bili prehodi s kognitivnega na običajni način intervjuvanja – tj. ko anketiranci niso več odgovarjali na anketarjevo podvprašanje, temveč na anketno vprašanje, kot je bilo postavljeno v vprašalniku.

primerov sočasnega glasnega razmišljanja sta anketar ali anketiranec prešla na običajen način intervjuvanja pri vsaj enem vprašanju – včasih to te mere, da posameznik sploh ni odgovoril na končno vprašanje. To je razvidno iz naslednjih odgovorov na vprašanje iz raziskave ESS 2004 (European Social Survey 2004, 23):

Kako pogosto vas skrbijo stranski učinki, kadar vam zdravnik predpiše zdravila?

1 - nikoli ali skoraj nikoli

2 - včasih

3 - približno v polovici primerov

4 - pogosto

5 - vedno ali skoraj vedno

6 - (ne uporablja zdravil na recept)

8 - (ne vem)

Anketiranec 1: »Zaupam zdravnikom in njihovem znanju, da mi predpiše ustrezno zdravilo, nisem v nobenem strahu, a navodila pred uporabo pa vedno prej preberem in jih shranim za vsak slučaj.«

Anketiranec 2: »Niti ne. (premislek) Razen, enkrat se spomnim sem dobil zelo močna zdravila in, ko mi je naštel zdravnik kakšni so stranski učinki, sem se malo prestrašil. Potem pa ni bilo nič strašnega, blag glavobol.«

Anketiranec 3: »Nikoli še nisem imela težav s kakšnimi hujšimi stranskimi učinki. Niti ne uporabljam skoraj nič zdravil, zelo malokrat.«

Anketiranec 4: »Zmeraj. Saj je zdravilo narejeno na podlagi stotih ljudi, vendar na vsakega drugače vpliva. In vedno so stranski učinki.«

Anketiranec 5: »Me ne skrbi, važno da zdravila učinkujejo pravilno.« (102, ESS, sGR)

Kljub temu da te odgovore lahko upoštevamo za obliko glasnega razmišljanja, ne povedo ničesar o kakovosti vprašanja ali o ustreznosti lestvice odgovorov, kar bi moral anketar oz. metodolog izpeljati pozneje iz analize intervjuja. Kot bomo pokazali v nadaljevanju, pri primerjavi tehnik, tehniki glasnega razmišljanja od anketarja zahtevata največ analitičnega dela pri preučevanju prepisov in obdelavi odgovorov. Tak anketar mora namreč na podlagi nedirektnih pripomb na vprašalnik izpeljati težave, ki jih je anketiranec po njegovem mnenju pri določenem vprašanju imel. Tako visoka stopnja subjektivnosti tehnik glasnega

razmišljanja (v primerjavi z drugimi tehnikami) posledično vpliva tudi na zanesljivost ugotovitev, ki se bodo med različnimi anketarji tudi najbolj razlikovale.

Pri izvedbi (sočasnega) glasnega razmišljanja zato prihaja do zanimivega paradoksa. Praviloma vsebinsko prazna podvprašanja³⁹, ki so postavljena med intervjujem, od anketarja zahtevajo večjo stopnjo subjektivnosti pri analizi prepisov in odločanju, kaj je določen anketirančev odgovor pomenil. Stopnjo take subjektivnosti je možno zmanjšati z uporabo vsebinsko polnejših podvprašanj med samim intervjujem, kar pa posledično lahko vodi in usmerja anketiranca med odgovarjanjem in prekine naravni tok mišljenja. V nadaljevanju podajamo primer neustreznega glasnega razmišljanja in tudi redek primer zahajanja s teme pri odgovarjanju, za katerega pa je bila odgovorna predvsem anketarka, ki je postavljala nepotrebna, vsebinska podvprašanja, s katerimi bi lahko anketirance zaradi intimne narave vprašalnika še dodatno spravila v zadrego in ogrozila rezultate intervjuja:

Koliko partnerskih zvez si imela doslej (vključno s sedanjo, če jo imaš)?

Anketiranka: »Mela sm 2 resne oz. zadno še mam, drgač pa še 4 v osnovni šoli.«

Anketarka: »Ali se vam to število zdi premajhno ali preveliko?«

Anketiranka: »Ma zdi se mi ravn prou.«

Anketarka: »Ali meniš, da mora imeti človek več partnerskih zvez ali pa je dovolj le ena?«

Anketiranka: »Mislm, da more človek dt skos več partnerskih zvez, ker se od vsake neki nauči, pa sj če pogledaš, ne morš se kr s taprumu k pride, no k ti je všeč, pa k se z nemu res ujameš, pa to, ne morš se kr kuj poročit, morš še mal eksperimentirat ane.«

Anketarka: »Ali si prvi kontakt storila ti ali partner?«

Anketiranka: »Ja zdj če pogledam za te dve resne zveze, pr eni sva se že prj par let prj poznala, pa družla, pa mela skupne frende pa tko....Pr tej tej k jo mam pa še kr, je pa tip naredu pru kontakt.« (80, Študentski vprašalnik o partnerstvih, sGR)

V Tabela 9.5 prikazujemo, koliko kognitivnih anketarjev je uspelo izvesti intervju s pravilno uporabljeno tehniko. Anketarji so bili ocenjeni glede na vsako posamično tehniko, ki so jo izvedli.

³⁹ Spodbude k glasnemu razmišljanju, ponavljanje anketirančevih odgovorov, nevtralne opombe ipd.

Tabela 9.5: Odstotek uspešno izvedenih intervjujev glede na tehniko

Tehnika Izvedba	sGR	rGR	PP	Def	Par	Oz
Dobra	36,4	37,5	36,4	52,9	7,7	40,0
Srednja	29,1	33,3	39,4	11,8	38,5	20,0
Slaba	34,5	29,2	24,2	35,3	53,8	40,0
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
sGR = sočasno glasno razmišljanje, rGR = retrospektivno glasno razmišljanje, PP = pojasnilna podvprašanja, Def = definicije, Par = parafraziranje, Oz = ocenjevanje zaupanja						

Definicije dajejo najboljše rezultate (več kot polovica zelo uspešnih izvedb) in so bile med anketarji tudi najbolj priljubljene, kar je bilo očitno predvsem iz primerov, kjer je anketar simultano s to tehniko izvajal tudi parafraziranje ali ocenjevanje zaupanja. Visoka stopnja uspešnosti se kaže v dejstvu, da gre za tehniko, direktno usmerjeno v iskanje težav, ki se hkrati dovolj razlikuje od običajnega anketiranja, da anketirancev navodila za izvedbo naloge niso zmedla (kar se je pogosto dogajalo v primeru glasnega razmišljanja). Kljub temu je bilo tehniko mogoče tudi napačno razumeti. Najpogostejše napake, ki so se pojavljale, so bili primeri, da so anketarji anketirancem naročili, naj sami izberejo pojem, za katerega menijo, da je težaven, ter slaba izbira pojmov za definiranje, kot je razvidno iz naslednjega primera:

In koliko časa na običajen dan v tednu na radiu poslušate poročila ali oddaje s politično tematiko, oziroma tematiko aktualnih dogodkov? Kaj pomeni za vas izraz 'tematika'? (109, SJM, Def)

Iz podobnega razloga kot pri definicijah – usmerjenosti v iskanje težav – je bila tudi tehnika **pojasnilnih podvprašanj** zelo uspešna. Po mnenju številnih anketarjev in anketirancev gre pri tej tehniki za približek običajnemu pogovoru o izpraševani temi. Kljub temu je občasno prihajalo do nerazumevanja, ki je bilo posledica ohlapne definicije pojasnilnih podvprašanj. Kot smo že pokazali v poglavju 8.1.2, skoraj vsi raziskovalci med tehnike kognitivnih intervjujev uvrščajo kakšno obliko pojasnilnih podvprašanj; vendar pa te segajo od zelo specifičnih (npr. »podvprašanja o priklicu« [Akkerboom and Dehue 1997] ali »predvidena sočasna podvprašanja« [Beatty et al. 1996]), do zelo splošnega pojma »podvprašanje« (angl. *probe*), ki lahko predstavlja katero koli vrsto dodatnega vprašanja – vključno z vprašanji, ki bi lahko bila uvrščena h kateri drugi tehniki. Ta pomanjkljivost v natančnejšem definiranju

pojasnilnih podvprašanj je predstavljala težavo za številne kognitivne anketarje, ki so posledično pogosto prešli s te na katero izmed preostalih tehnik (npr. vprašali so po definiciji ali parafrazi vprašanja). Ker to v osnovi ni napačno, so bili taki intervjuji kodirani kot »povprečno uspešni«; tisti, kodirani kot »slabi«, so tehniko uporabili v celoti napačno. V nadaljevanju predstavljamo primera primerno izvedene tehnike, kjer je anketarka z ustreznimi podvprašanji prepoznala morebitne težave z vsebino vprašanja.

Ponovno povejte za običajen dan v tednu, koliko od časa, ki ga porabite za gledanje televizije, gledate poročila ali oddaje s politično tematiko oziroma tematiko aktualnih dogodkov?

»Pri tem vprašanju se mi, ko sem postavila tole vprašanje, ni zdelo problematično, saj so vsi udeleženci brez problema odgovorili. Problem se je pokazal, ko sem postavila vprašanje Vas politična tematika zanima? ter Vas zanimajo aktualni dogodki?, kjer so se pojavili različni odgovori. To je pokazalo na dejstvo, da če nekoga zanimajo aktualni dogodki, še ne pomeni, da ga zanima tudi politika.

Anketiranec 1: *'Več kot 1,5 ure do 2 uri.'*

Anketar: *'Vas politična tematika zanima?'*

Anketiranec 1: *'Nej glij. Zanima me samo telko, ka znan ka se dogaja.'*

Anketar: *'Vas zanimajo aktualni dogodki?'*

Anketiranec 1: *'To pa me zanima, ka poročila gledan skoraj vsake den.'*

Koliko časa na dan poslušate radio na običajen dan v tednu?

Tudi to vprašanje se mi je zazdelo problematično šele, ko sem postavila podvprašanja. Vsak udeleženec je brez problema odgovoril, koliko časa posluša radio. Ko pa sem postavila podvprašanje, kje poslušajo radio, pa se je malo zataknilo. Najprej so vsi upoštevali le, koliko časa poslušajo radio doma, potem pa so začeli razmišljati o tem, da ga poslušajo tudi v avtu, v službi, ipd.

Anketiranec 2: *'Ne poslušan radia, ker ga doma neman... Aja čakaj, v avtoje pa to se tude šteje? Ja to pa poslušan menje kak pou vre.'*» (različni anketiranci anketarke 110, SJM, PP)

Poleg pojasnilnih podvprašanj se je za zanesljivo in konsistentno izkazala tudi tehnika **retrospektivnega glasnega razmišljanja** (obe z nad 70 % vsaj povprečno dobro izvedenimi intervjuji). Tudi s pomočjo lastnih intervjujev (AM, Kaj nam sporočajo podatki, rGR) smo

prepoznali, da gre pri tej tehniki za način izpraševanja, ki so ga anketiranci najbolj vajeni (sploh v primeru retrospektivnega glasnega razmišljanja po koncu odgovarjanja na celoten vprašalnik), saj gre za tehniko, kjer posameznik sprva odgovori na vprašalnik, kakor bi odgovarjal tudi sicer, ob ponovnem pregledu odgovorov pa ima boljšo predstavbo glede časovnega trajanja intervjuja in tudi jasneje razume nalogo pripovedovanja svojih misli. Dodatna opažena značilnost te tehnike je dodana možnost opazovanja in morebitnega kodiranja vedenja. Ob anketirančevem samostojnem odgovarjanju na vprašalnik ima namreč kognitivni anketar priložnost opazovati njegove (tako neverbalne kot verbalne) odzive na vprašanja, ki mu lahko med poznejšim intervjujem služijo kot iztočnice za dodatna podvprašanja.

Sočasno glasno razmišljanje je bilo le zmerno uspešno, predvsem zaradi zgoraj omenjenega prehajanja med tehnikami. Dobra tretjina anketarjev je bila zelo uspešna, druga tretjina pa je tehniko skoraj popolnoma zanemarila in izvajala običajni intervju (tj. od anketirancev pričakovala samo odgovore na anketna vprašanja in njihove obrazložitve).

Kot pokažemo v nadaljevanju, je bilo **parafraziranje** najbolj težavna tehnika, nerazumljiva tako za kognitivne anketarje kot za anketirance. Pet anketarjev (izmed šestih), ki so uporabljali tehniko parafraziranja v kombinaciji z definicijami, je omenilo težave, ki jim jih je tehnika povzročala, in bili mnogo bolj zadovoljnih s tehniko definicij:

»Parafrazirati nekatera vprašanja je skoraj nemogoče, zato veliko kandidatov vprašanja kar ponavlja tako, da zvenijo skoraj popolnoma identično. Ali pa jim preprosto zamenjajo vrstni red oziroma uporabljajo slogovno zaznamovan jezik. Nekatera vprašanja pa so predolga, tako da med parafraziranjem anketiranec pozabi vsebino vprašanja. (...)

Sama gola tehnika parafraziranja ni podala dovolj podatkov za uspešno opravljanje naloge, zato sem poleg te tehnike uporabil še tehniko definicij. Izbral sem nekaj pojmov, ki so se mi zdeli kritični in dvoumni in anketirance povprašal po njihovi definiciji. Tako sem dobil mnogo več podatkov in ugotovil, kako anketiranci razumejo te pojme in pomen celotnega vprašanja.» (oboje 22, Dejavniki razvoja kohezivnosti in sodelovanja v soseskah, Par/Def)

»(...) Ravno nasprotno kot pri parafraziranju so anketiranci takoj razumeli svojo nalogo, pri pojasnjevanju izrazov niso imeli nikakršnih težav, presenetili so me tudi s svojimi odgovori, saj si veliko izrazov interpretirajo vsak na svojevrsten način.« (21, Dejavniki razvoja kohezivnosti in sodelovanja v soseskah, Par/Def)

Parafraziranje med tehnikami slovi kot manj zanesljivo tudi zato, ker imajo nižje izobraženi in tujci pogosto težave pri iskanju sopomenk in tvorjenju novih polnopomenskih oblik stavkov. Tudi v primerih, ko je anketirancu naloga parafraziranja jasna, lahko tako prihaja do potrebe izogibanja osramotitvi (zaradi neznanja), kot je bilo opaženo tudi v naslednjem primeru:

»Pri določenih osebah, ki smo jih intervjuvali, se nam zdi, da je mogoče tehnika definicij boljša od tehnike parafraziranja, saj smo dejansko dobili občutek o tem kaj ali kako si intervjuvanec predstavlja pojem po katerem ga sprašujemo. Pri tehniki parafraziranja obstaja možnost, da intervjuvanec ne ve točnega pomena besed, vendar pa jih uspešno preoblikuje.« (132, SJM, Par/Def)

Nazadnje je manjše število anketarjev izvajalo še tehniko **ocenjevanja zaupanja**. V opisu tehnike smo omenili, da je nekateri avtorji ne obravnavajo kot zanesljivo zaradi njene nizke stopnje korelacije z dejansko pravilnostjo odgovora. Primerjava odgovorov dveh skupin anketirancev na isto vprašanje je pokazala, na kako različen način lahko posameznik pristopa k izvedbi te tehnike. Anketarja 134 (SJM, Def/OZ) in 135 (SJM, Par/OZ) sta prosila anketirance, naj na lestvici od 1 do 5 oz. od 1 do 10 ocenijo svoje zaupanje v odgovor na naslednje vprašanje:

B12 Za katero stranko oz. za kandidata katere stranke ste glasovali na volitvah za državni zbor septembra 2008?

<i>Oseba</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>povprečna ocena</i>
Stopnja zaupanja						
Anketar 134, lestvica 1-5	5	5	5	4	5	4.8
Anketarka 135, lestvica 1-10	2	3	6	6	7	4.8

Iz tabele odgovorov je razvidno, da povprečna vrednost odgovorov enaka (4,8), pri čemer pa se odgovori med skupinama anketirancev drastično različno razporejajo. Pri prvem anketarju so skoraj vsi anketiranci odgovorili z najvišjo vrednostjo, kar bi lahko pomenilo, da v celoti

zaupajo v svoj odgovor, vendar pa primerjava z odgovori anketirancev druge anketarke poraja vprašanje, čemu bi prišlo do takih razlik, saj so si bili anketiranci obeh skupin po demografskih značilnosti približno podobni (in torej nanje ne vpliva starost ali spol). Mogoče je, da prva skupina anketirancev v razmišljanje o svojem odgovoru ni vložila enake stopnje navora kot druga ali pa je morda spol anketarja vplival na to, do kolikšne mere so si anketiranci upali biti iskreni (kar se kaže v argumentaciji drugega anketiranca anketarke 135: *»...sej ni tježku uprašajne, sam zdej je že kar dougu cajta nzaj wd tega.«*), in posledično na drugačen razpon odgovorov. Nestanovitnost in posledično visoka nezanesljivost tehnike se kaže tudi še v naslednjem opažanju anketarke 135: *»Zanimivo se nam zdi, da je vprašanje 'Katera stranka je to?', ki se ponovi dvakrat, dobilo različni stopnji prepričanja v odgovor. Razlog je verjetno skrit v naveličanosti odgovarjanja intervjuvancev na vprašanja.«*

Da je tehnika občutljiva na vpliv anketarja (kljub temu da v svoji osnovi ta tehnika ne bi smela biti odvisna od zunanjih vplivov), se je pokazalo pri primeru zgoraj omenjenega anketarja 134. Skoraj pri vseh vprašanjih so anketiranci odgovarjali s popolnim zaupanjem v svoje odgovore (dajali skoraj izključno oceno 5), dokler ni anketar pri vprašanju

B20c Kako blizu se čutite tej stranki? Se ji čutite...

1 - zelo blizu

2 - blizu

3 - ne preveč blizu

4 - sploh ne blizu

8 - (ne vem)

postavil še dodatnega podvprašanja: *»Vam percepcija tega vprašanja povzroča težave? Lahko brez težav razumete, kaj predstavlja podana lestvica, ki predstavlja občutje bližine?«*. Na ta poziv so anketiranci odgovarjali na naslednje načine:

Anketiranka 1: *»Da, lestvica je smiselna, saj je kar nekako naravno. Mogoče pa je vseeno malo težko oceniti.«* (Zaupanje: 4)

Anketiranka 2: *»Mogoče malo, blizu, zelo blizu.. to so lahko minimalne razlike med temi pojmi.«* (Zaupanje: 3)

Anketiranec 4: *»Ma ja mal je za pomislit ane.«* (Zaupanje: 4)

Anketiranka 5: *»Am, ja malo je treba premisliti.. Ampak ja, zveni še kar naravno, le malo bolj moraš pomisliti.«* (Zaupanje: 4)

Anketiranci, ki so pri večini vprašanj svoje zaupanje ocenili s 5, so pri tem vprašanju skoraj enotno znižali oceno za eno do dve točki, kar kaže na verjeten vpliv anketarjevega aktivnega sodelovanja. Na podlagi tega primera lahko predvidimo, da lahko tudi majhna dejanja anketarja vplivajo na spremembo zaupanja v nek odgovor; anketarji bi se pri tej tehniki morali ravnati po navodilih, podobno kot v primeru glasnega razmišljanja, kjer njihova vloga temelji predvsem na objektivnem spodbujanju k sodelovanju, ne pa na podajanju vsebinsko podkrepljenih izjav, ki lahko ogrozijo kakovost odgovorov.

Zamenjevanje tehnik

Pogosta napaka pri izvajanju intervjujev je bilo zamenjevanje tehnik (76 opaženih primerov). Občasno sta tako anketar kot anketiranec pozabila ali zamešala tehniko, ki sta jo uporabljala in prešla na drugo. Anketarji so pogosto uporabili bolj specifična podvprašanja, ko je bilo jasno, da zgolj spodbujanje, dovoljeno pri glasnem razmišljanju, ne bo dovolj za uspešno pridobitev rezultatov. V drugih primerih so anketarji zamenjali definicije, pojasnilna podvprašanja ali retrospektivno glasno razmišljanje s sočasnim. Eden izmed anketarjev je tak pripetljaj opisal z naslednjimi besedami:

»Problem te tehnike je, da se lahko hitro zgodi, da ko se anketiranec »sprosti« preide v tehniko sočasno glasno razmišljanje.« (56, Generatorji imen, rGR)

V nekaterih primerih je bila zamenjava tehnik namerna. Medtem ko smo med analizo ponesrečene prehode med tehnikami ocenili za napačne, smo kot pozitivne šteli tiste primere, v katerih so anketarji prepoznali neprimernost situacije (neustreznost vprašanja ali anketiranca) za izbrano tehniko in poizkušali pridobiti boljše rezultate z drugo tehniko (in s tem izkazali svojo angažiranost). Iz spodnjega opisa je razvidno, kako so se nekateri anketarji pripravili za primere, ko so anketiranci z določeno tehniko imeli težave:

»Preden sem odšla na teren sem pripravila okvirna vprašanja. Glavna vprašanja so spraševala po definicijah ključnih izrazov v vprašanju in so bila po mojem mnenju bolj abstraktne narave. Pripravljena pa sem imela tudi podvprašanja, ki so spodbudila

intervjuvance k odgovarjanju, če niso vedeli, kako odgovoriti na glavno vprašanje. Ta so ponavadi bila bolj ilustrativne narave, prosila sem, da se namesto definicije izraza spomnijo kakega primera in izraz opišejo bolj konkretno. Včasih pa so ta vprašanja služila le preverjanju skladanja definicije in konkretnega primera. Če se mi je odgovor zdel suveren, jasen, razumljiv in tak, da je pojasnil izraz po katerem sem spraševala, podvprašanj nisem zastavljala.» (91, ESS, Def)

Zavedanje nejasnosti v definiranosti tehnik je pomembno, saj je predtestiranje v svoji osnovi namenjeno izboljšavi vprašalnikov, nerazumevanje tehnik pa lahko doseže prav nasproten vpliv in še dodatno poslabša anketna vprašanja. Omenjeni primeri napačnega zamenjevanja tehnik delno nakazujejo na neizkušenost anketarjev in anketirancev, predvsem pa na neustreznost in težavnost tehnik na splošno in za specifične tipe vprašanj. To pomeni, da bi bilo priporočljivo vprašalnik analizirati z več različnimi tehnikami (vsako na vprašanju, za katerega je tehnika najbolj primerna), kar pa bi lahko po drugi strani še dodatno zmedlo anketirance. Vpliv različnih tehnik se kaže na primeru vprašanja **»Koliko je država odgovorna za to, da zagotovi primeren življenjski standard za starejše?«** (European Social Survey 2008, 28). Anketiranci, ki so uporabljali definicije, so besedo »starejši« razumeli kot »starejši od 50 let« (73, ESS, Def), tisti pa, ki so uporabljali pojasnilna podvprašanja, so razumeli, da se pojem nanaša na upokojujence (74, ESS, PP).

Iz naslednjega primera je razvidno, kako anketiranci niso imeli težav z vprašanjem, ko so ga parafrazirali, medtem ko so razumeli pojme v vprašanju zelo drugače, ko so jih morali definirati:

Ali bi bili pripravljeni posvetiti nekaj ur svojega časa tedensko za aktivnosti za izboljšanje svoje soseske?

Anketiranec: *»Ali bi posvetili nekaj ur tedensko, da bi izboljšali (razmišlja) svoje aktivnosti v svoji soseski.«*

Anketar: *»Kaj vam v tem vprašanju pomenijo aktivnosti za izboljšanje soseske?«*

Anketiranec: *»Pomeni mi, de je čim več ljudi vključenih v različne aktivnosti kot so gasilci, športne dejavnosti, rekreativne...da se več ljudi vključi v take dejavnosti.«*

Anketar: *»A to je za izboljšanje soseske?«*

Anketiranec: *»Ni lih (razmišlja) tako no.«*

Anketar: *»Kaj pa bi blo pol za izboljšanje?«*

Anketiranec: *»Za izboljšanje soseske je tut, d vsak naredi kar je v njegovi moči, ne vem, al pomaga finančno al prostovoljno, na primer gasilci so zgradili prostovoljno gasilski dom in to z lastnimi močmi.«* (21, Dejavniki razvoja kohezivnosti in sodelovanja v soseskah, Par/Def)

Taki primeri kažejo na potrebo, da metodolog temeljito preuči vprašanja, preden jih pretestira, in predvidi najverjetnejši tip problema, ki bi ga lahko neko vprašanje povzročilo. Na podlagi tega lahko lažje določi najustreznejšo tehniko za analizo vprašanja. Tako bi parafraziranje uporabili za vprašanje, ki bi utegnilo biti v celoti nejasno, definicije za morebitne težavne pojme, glasno razmišljanje za splošna ali vedenjska vprašanja itd.

Tudi v splošnem so bili kognitivni anketarji najbolj naklonjeni tehnikama definicij in pojasnilnih podvprašanj, ki so jih opisali kot najbolj jasne in najenostavnejše za razumevanje, pa tudi kot najzanimivejše:

»Vsi so bili enotnega mnenja, da je bilo veliko bolj zabavno kot standardni vprašalniki, ter da niso nikoli razmišljali o natančnem pomenu nekaterih besed, saj so jim postale že tako zelo samoumevne, da težko sestavijo en stavek, s katerim bi obrazložili njihov pomen.« (109, SJM, Def)

»Jurka je po intervjuju povedala, da se ji zdi, kot da je 'z razmišljanjem, kako bi določene stvari definirala, dejansko razmišljala o tem, kakšen odnos ima do svojega otroka, kako ga vzgaja in pri nekaterih vprašanjih celo razmišljala, kako bi lahko izboljšala svojo vzgojo'. Povedali so tudi, da je težko razložiti besede oziroma pojme, ki jih uporabljaš vsak dan, v vsakodnevnem govoru, vendar o njih nikoli ne razmišljaš, saj se ti zdi ti pojmi popolnoma samoumevni in vsem razumljivi.« (35, Avtoritetni odnosi v družini, Def)

Med vsemi naštetimi tehnikami sta tehniki definicij in pojasnilnih podvprašanj najbolj neposredno usmerjeni k iskanju morebitnih težav v vprašalniku, kar je razvidno tudi iz predlogov za izboljšavo vprašanj, ki so jih v zaključku svojih nalog podali anketarji. Ti predlogi so pogostejše temeljili na dejanskih anketirančevih odgovorih, medtem ko so anketarji s tehnikami glasnega razmišljanja in parafraziranja pogostejše podajali predloge na podlagi svojih opažanj težav, ki jih je anketiranec imel pri odgovarjanju. Anketiranci s sočasnim

glasnih razmišljanjem so imeli tudi več težav pri razlikovanju med navajanjem lastnih misli in običajnim, pogovornim odgovarjanjem. Kakor koli, v primerih, ko je bila izvedba naloge pravilna, je anketar pridobil odgovore, ki so orisali težave z vprašanjem temeljiteje kot bi jih katera koli druga tehnika. Primer pravilno izvedenega glasnega razmišljanja:

Prehranske dodatke uživate: a vsak dan, b vsak teden-vsaj enkrat, c včasih/redko, jih ne uživam. »Aha, amm ... ne vem čisto točno kaj se spada pod prehranske dodatke ... če štejem vitamine pa to ... recimo ... enkrat na mesec an. To se prav ... redko.« (14, Prehranjevalne navade, sGR)

9.2.4 Analiza odgovorov

V zadnjem koraku svoje naloge so morali anketarji analizirati intervjuje in na podlagi rezultatov podati svoje predloge za izboljšavo vprašanj. Kljub temu da naj bi njihova analiza temeljila predvsem na informacijah, pridobljenih s pomočjo specifične tehnike, pa je samoumevno, da pri tem niso mogli izločiti idej in informacij, ki so jih sami pridobili med branjem vprašalnika in opazovanjem anketirancev med odgovarjanjem. Analiza rezultatov intervjujev je torej temeljila na kombinaciji uporabe tehnik predtestiranja, metode ekspertne evalvacije anketarja med predpripravo na terensko delo ter na njegovi sposobnosti opažanja (in morebitnega beleženja) vedenja anketirancev. Popolna ločitev tehnik kognitivnega intervjuja in metod predtestiranja med procesom analize vprašalnika torej ni možna in niti ni priporočljiva, saj bi to po nepotrebnem oslabilo končne rezultate. V taki prilagodljivosti se kaže priporočilo glede lastnosti anketarjev, kot jih je opisal Willis (2005, pogl. 9): tehnične sposobnosti, fleksibilnost, spontanost in zmožnost delovanja pod pritiskom.

Tabela 9.6: Odstotek uspešno analiziranih intervjujev glede na tehniko

Tehnika Analiza	sGR	rGR	PP	Def	Par	Oz
Uspešna	31,6	24,0	38,7	51,5	50,0	80,0
Srednje uspešna	42,1	52,0	25,8	30,3	25,0	20,0
Neuspešna	26,3	24,0	35,5	18,2	25,0	0,0
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
sGR = sočasno glasno razmišljanje, rGR = retrospektivno glasno razmišljanje, PP = pojasnilna podvprašanja, Def = definicije, Par = parafraziranje, Oz = ocenjevanje zaupanja						

Tabela 9.7: Odstotek uspešno analiziranih intervjujev glede na stopnjo izkušenosti

Izkušnost	Manj izkušeni	Bolj izkušeni
Analiza		
Uspešna	33,3	39,6
Srednje uspešna	29,8	39,6
Neuspešna	36,8	20,9
	100 %	100 %

V Tabela 9.6 in Tabela 9.7 predstavljamo odstotke uspešnih analiz glede na tehniko in glede na metodološko izkušnost. Bolj izkušeni so bili nekoliko uspešnejši; kljub temu da morda niso imeli preteklih izkušenj s kognitivnimi intervjuji, so imeli veliko več izkušenj z analizo tako kvantitativnih kot kvalitativnih podatkov ter njihovo interpretacijo. Hkrati pa 63,2 % vsaj delno uspešnih manj izkušenih anketarjev nakazuje, da analiza intervjujev in lastnih mnenj o vprašanjih temelji tudi na posameznikovi sposobnosti razbirati neverbalno in verbalno govorico in prepoznavati težave v semantiki in razumljivosti in ne toliko na predznanju metodologije. Posledica kombinacije večjega števila veščin med analizo rezultatov se je pokazala tudi v tem, da kakovost analize ni bila odvisna od kakovosti izvedbe intervjujev (tj. kakovosti izvedenih tehnik), kar je razvidno iz precejšnjega neskladja vrednosti v Tabela 9.5 in Tabela 9.6. Sposobnost kakovostne analize podatkov je zato morda koristno povezati tudi s stopnjo aktivnosti anketarjev, saj bi lahko njihova entuziastičnost in odzivnost na nenavadne dogodke med intervjujem nakazovala na podobno zaznavanje težav tudi med analizo. Aktivnost anketarjev je bila, podobno kot kakovost izvedbe tehnike in analize, merjena na tristopenjski lestvici, kjer so kot »aktivni« bili kodirani anketarji, ki so izstopali s svojo energičnostjo, entuziazmom in motiviranostjo, kot »pasivni« tisti, ki so izvedli svojo nalogo podpovprečno in se vedli nezainteresirano ali naveličano, kot »nevtralni« pa tisti, ki so bili povprečno aktivni in niso izstopali.

Pri svoji nalogi analize rezultatov so se najbolj izkazali najaktivnejši študentje. Predpostavili smo, da na prepoznavanje težav med intervjujem pozitivno vpliva sposobnost ustvariti prijetno okolje, v katerem se lahko anketiranec sprosti in sodeluje, kar potrjujejo rezultati v Tabela 9.8. Pasivni anketarji skoraj po pravilu niso uspešno izvedli analize (le 30,8 % vsaj delno uspešnih), medtem ko so najaktivnejši močno pozitivno izstopali tudi pri uspešnosti povzemanja ugotovitev iz svojih intervjujev (70,9 % zelo uspešnih).

Tabela 9.8: Odstotek uspešno analiziranih intervjujev glede na stopnjo aktivnosti

Izvedba analize	Aktiven	Nevtralen	Pasiven
------------------------	----------------	------------------	----------------

Aktivnost anketarja			
Uspešna	70,9	22,4	3,8
Srednje uspešna	23,6	49,3	26,9
Neuspešna	5,5	28,4	69,2
	100 %	100 %	100 %

Prav na primerih manj uspešnih analiz se izkaže dragocenost prepisov intervjujev, ki predstavljajo pomemben del celotnega procesa kognitivnega intervjuja. Iz komentarjev anketirancev in anketarja je poznejšim bralcem (npr. raziskovalcem) omogočeno razbrati morebitne težave, ki jih sam anketar ni zaznal. Prebiranje prepisov (oz. poslušanje posnetkov) intervjujev anketarjem tudi omogoči, da prepoznajo lastne napake ali spregledane priložnosti za dodatna podvprašanja in obrazložitve ter se bolje pripravijo na naslednje intervjuje.

10 Odmik anketarja

V študiji vpliva stopnje odmika anketarja od situacije kognitivnega intervjuja smo preučevali uporabnost te metode pretestiranja za anketne vprašalnike, prilagojene na tehnološko sodobnejše načine. V trenutni družbi se anketno raziskovanje množično seli na orodja, ki so anketarjem in anketirancem fizično in finančno najdostopnejša, med katere med drugim spadajo svetovni splet in mobilna telefonija. V nadaljevanju poglavja najprej predstavimo oba medija, utemeljimo izbor načinov izvajanja intervjujev, ki smo jih v raziskavi uporabili ter predstavimo pridobljene rezultate.

Svetovni splet

V zadnjem desetletju je do dramatične spremembe v anketni metodologiji prišlo zaradi pojava spletnih anket (Couper 2000; Bosnjak in drugi 2006). V analizi spletne pokritosti evropskih držav smo v Mohorko, de Leeuw in Hox (2013b) pokazali visoko stopnjo penetracije interneta v večini držav že do leta 2009, pri čemer smo napovedali znižanje napake zaradi nepokritosti na minimum v tem desetletju. To pomeni, da naj bi do leta 2020 v vseh analiziranih državah posameznik imel dostop do spleta, kar bi posledično pomenilo popolno pokritost populacije. Raziskovalci v tem vidijo priložnost za izvajanje spletnih anket, katerih prednosti v primerjavi z osebnim ali telefonskim anketiranjem so med drugim cenovna ugodnost, hitra dostopnost rezultatov in višja stopnja zasebnosti zaradi samoizpolnjevanja –

slednje vpliva tudi na nižjo stopnjo družbeno zaželenega odgovarjanja (Link in Mokdad 2005; Kreuter in drugi 2008). Ena izmed specifik takega načina anketiranja je nova platforma s povsem drugačnimi lastnostmi kot je npr. izpolnjevanje ankete na papirju, saj omogoča nove (interaktivne, vizuelno, slušno in kinestetično bogatejše) pristope k zbiranju podatkov. Vendar pa lahko imajo vse omenjene novosti negativne posledice na rezultate, če anketiranci z njimi ne znajo pravilno upravljati in se nanje ustrezno odzvati.

Zaradi naraščajočega pomena spletnega, trenutno že najbolj razširjenega načina anketiranja za raziskovalno sfero, je treba nadzor kakovosti vprašalnikov prilagoditi temu načinu zbiranja podatkov. Različne metode pretestiranja, kot so npr. kognitivni intervjuji in fokusne skupine, se še vedno izvajajo osebno ob prisotnosti anketarja, kljub temu da končno anketiranje izvede anketiranec sam. V disertaciji predpostavljamo, da je zaradi zelo specifičnih učinkov načina priporočljivo izvesti pretest na način, ki kar najbolj odslikuje ciljno situacijo. Tako bi anketiranec tudi v pretestu spletnega vprašalnika odgovarjal samostojno brez prisotnosti anketarja. Pomisleki ob tem so zelo podobni tistim, ki poudarjajo prednosti osebnega anketiranja v primerjavi s samoanketiranjem. Osebno anketiranje velja za zlati standard anketiranja z najvišjo stopnjo pridobljenih odgovorov, saj prisotni anketar lažje spodbudi anketiranca k sodelovanju (Vehovar in drugi 2012, 284). Spletni vprašalniki omogočajo enostavnejši dostop do širokega nabora potencialnih anketirancev, vendar pa je težje nadzorovati njihovo reprezentativnost, jih spodbuditi k ustreznemu odgovarjanju (tj. pri samoodgovarjanju obstaja večja verjetnost posameznikove nagnjenosti k pretiranemu strinjanju ali k podvrženosti učinkoma ponavljanja ali prednosti⁴⁰).

Ker je področje spletnega anketiranja še relativno novo, je na področju pretestiranja opazno pomanjkanje raziskav, ki bi se ukvarjale s prilagoditvami ustreznih metod na novejši mediji anketiranja. S prilagajanjem kognitivnih intervjujev za splet se intenzivneje ukvarja skupina štirih avtorjev na nemškem inštitutu za družboslovje GESIS (Behr in drugi 2012, 2013a, 2013b, 2014; Braun in drugi 2013), kjer testirajo tehnike, ki bi prinašale kakovostne rezultate na področju spletnega samopredtestiranja. Glavnina njihovega raziskovanja se osredotoča na izničenje pomanjkljivosti običajne oblike kognitivnih intervjujev ter na uporabo spleta kot dopolnjujočega načina za pridobivanje informacij, ki jih z običajnimi intervjuji ne bi bilo

⁴⁰ Učinek ponavljanja: označevanje istih odgovorov, npr. srednje vrednosti »niti-niti«, z namenom hitreje izpolniti vprašalnik. Učinek prednosti: izbor prvega ustreznega odgovora na spisku vseh možnih odgovorov.

mogoče. S pomočjo spleta je moč doseči večje število potencialnih anketirancev, kar omogoča kvantifikacijo rezultatov in analizo redkejših kombinacij odgovorov, do katerih v siceršnji majhni kvoti osebnih kognitivnih intervjujev najverjetneje ne bi prišlo. Spletno anketiranje tudi izniči vpliv anketarjev, ki se lahko zaradi medsebojnih razlik v sposobnosti prepoznati težave z razumevanjem nekega vprašanja razlikujejo v pridobljenih rezultatih in so zato neprimerljivi (Behr in drugi 2013b, 126–127).

Drugi predlog načinov za preverjanje kakovosti spletnega vprašalnika so predstavile Tries in drugi (2012). Avtorice so menile, da samo s kognitivnimi intervjuji ni mogoče v celoti oceniti kakovosti takega vprašalnika, zato so predlagale kombinacijo več predtestnih metod: v prvem koraku raziskovalec kodira obrazno mimiko in gestikulacijo anketiranca med odgovarjanjem na vprašalnik (pri čemer svetujejo tudi uporabo aparata za sledenje očesne zenice (angl. *eye tracking*)). V drugem koraku raziskovalec izvede kognitivni intervju (avtorice ne predlagajo specifičnih tehnik), v tretjem pa analizira in primerja rezultate sledenja očesni zenici vseh anketirancev, s čimer si razloži, kako je posamezni anketiranec bral vprašalnik.

Omenjene raziskave kljub svojemu začetnemu stadiju prinašajo pozitivne rezultate za razvoj predtestiranja prek spletnih vprašalnikov, vendar pa niso brez pomanjkljivosti. Pri izboru ustreznih tehnik za izvedbo na spletu se ne omejujejo na nabor tistih, ki so uveljavljene v osebnih kognitivnih intervjujih, temveč koristijo samo pojasnilna podvprašanja brez natančnejše utemeljitve. Kot smo že prikazali v podpoglavju 8.1.2, bi bila zaradi možne široke opredelitve te tehnike taka odločitev povsem legitimna, vendar pa omenjeni raziskovalci med drugim prikažejo tudi vpliv različnih možnih oblik in ubeseditev podvprašanja ter njihovo različno ustreznost glede na stopnjo občutljivosti vsebine vprašalnika (npr. imigranti v Nemčiji) (Behr in drugi 2012; Braun in drugi 2013). Način izbora ustreznih tehnik za spletne vprašalnike je torej potreben temeljitejše obravnave. Opisane študije nam bodo služile kot smernice za nastavitve lastnih spletnih raziskav, v katerih bomo iz celotnega nabora tehnik kognitivnega intervjuja teoretično utemeljili, katere so primerne za prilagoditev na spletno platformo. Izbrane bomo nato tudi sami preizkusili in podali predloge za nadaljnji razvoj področja.

Mobilni in pametni telefoni

Telefonsko anketiranje je zaradi strmega upada uporabe stacionarnih telefonov na eni strani in porasta mobilnih telefonov v negotovem položaju. Kot smo pokazali v Mohorko, de Leeuw in Hox (2013a), je v večini evropskih držav število aktivnih števil mobilnih telefonov preseglo število priključkov stacionarnega telefona, v nekaterih pa celo število vseh prebivalcev. Stacionarni telefoni se v uporabi ohranjajo med zelo specifično populacijo (starejšimi, predvsem ženskami), zato se zbiranje podatkov prek načina CATI zmanjšuje oz. čedalje pogosteje kombinira z drugimi, sodobnejšimi oblikami anketiranja. Obenem pa imetniki mobilnih telefonov odnos s svojim aparatom še vedno razumejo kot zelo intimnega – svoje telefonske številke javno ne objavijo, temveč jo delijo samo izbranim osebam – kar raziskovalcem onemogoča dostop do potencialnih anketirancev in ustrezno vzorčenje. Anketiranje prek mobilnih telefonov trenutno uspešno poteka le na Finskem, kjer so mobilne telefonske številke navedene v registru prebivalstva in zato dostopne državnim agencijam (Steeh 2008, 233).

Poleg problema pokritosti in dostopnosti ciljne populacije je dodatna ovira za uspešno vpeljavo anketiranja prek mobilnih telefonov ravno njihova ključna razlika s stacionarnimi – mobilnost. Izpraševanje prek mobilnega telefona lahko vodi do dosedaj neobstoječih situacij, ki bi lahko bile nevarne za anketiranca (npr. odgovarjanje med vožnjo v avtomobilu) ali za kakovost rezultatov raziskave (npr. odgovarjanje na zelo osebna vprašanja v množici) (Mohorko in drugi 2013a). Ne nazadnje zmedo in nejasnost povzroča tudi neprimerljivost mobilnih aparatov, ki segajo od funkcionalnih do pametnih telefonov. Medtem ko lahko s prvim lastnik zgolj prejema klice in tekstovna sporočila, lahko z drugim odgovarja tudi na vprašalnike v obliki aplikacij in na spletu. Taki vprašalniki brišejo mejo med telefonskimi in spletnimi anketami.

V nasprotju s številnimi dilemami, ki jih prinaša anketiranje prek telefonov, pa spletni vprašalnik kot logični naslednik vprašalnikov, prinesenih na dom ali poslanih po pošti, trenutno velja za najbolj razširjeno obliko zbiranja podatkov. Kljub vse intenzivnejšemu razvoju sodobne tehnologije zato v analizo nismo vključili kognitivnega intervjuvanja prek telefonov. Naše raziskovanje je temeljilo predvsem na analizi tehnik, primernih za spletno anketiranje.

10.1 Metodologija

Kognitivni intervjuji se najpogosteje izvajajo ob prisotnosti kognitivnega anketarja, čeprav se je zbiranje podatkov iz začetnega osebnega anketiranja na papirju ob prisotnosti anketarja (PAPI) v zadnjih 50 letih prilagodilo na zelo širok nabor sodobne tehnologije. Zaradi raznovrstnosti možnih načinov anketiranja ni več mogoče govoriti zgolj o splošnem »učinku načina« v anketah, temveč je potrebna eksplicitnost glede uporabljenih metod in vpliva njihovih lastnosti na rezultate. Načini anketnega zbiranja podatkov se ločujejo po tem, na kakšen način posredujejo vprašanja anketirancem in na kakšen način ti anketiranci sporočijo svoj odgovor raziskovalcu; Groves in drugi (2009, 153) jih razlikujejo na različnih dimenzijah, med drugim glede na stopnjo udeležnosti anketarja, stopnjo interakcije z anketirancem, stopnjo zasebnosti anketiranja, vrsto uporabljenih komunikacijskih kanalov ter stopnjo uporabe tehnologije.

Medtem ko se klasični kognitivni intervjuji obnesejo za preverjanje običajnih anket (osebnih, ob prisotnosti anketarja), je to težavneje s sodobnimi načini zbiranja podatkov (npr. splet in mobilni telefoni), saj je stopnja penetracije sodobne tehnologije še nepopolna in neznana in njena uporaba pri anketiranju tvegana. Posledično so vzorčni okvirji nedostopni, kar onemogoča oceno merske napake na rezultatih (Mohorko in drugi 2013b, 610). Raziskovalci zato pogosto raje izvajajo kognitivne intervjuje na že preizkušene in zanesljive načine, vendar je v takih primerih težko določiti, ali se bodo enake težave pojavile v obeh načinih, prav tako pa obstaja tveganje, da bo uporaba nove tehnologije privedla do dodatnih oz. drugačnih težav (Schober in Conrad 2008, 18). Primer težave, pogojene z uvedbo nove tehnologije, sta predstavili Bertrand in Bourdeau (2010): intervjuji, izvedeni prek spletnega telefona (Skype), niso omogočili enake komunikacijske izkušnje kot osebni intervjuji, ker si anketar in anketiranec med pogovorom nikoli ne gledata v oči (kar bi bilo mogoče le, če bi bila zazrta v kamero nad zaslonom), temveč je njun pogled usmerjen v sredino zaslona – pod običajno točko pogleda.

Za višjo kakovost rezultatov kognitivnega intervjuja je torej pomembno merjenje pod pogoji, ki so kar se da podobni tistim, pod katerimi bo izvedena končna raziskava. Anketiranec bi potemtakem v kognitivnem intervjuju moral biti deležen enake stopnje interakcije z anketarjem, enake količine zasebnosti ter iste vrste komunikacijskih kanalov in tehnologije, kar pa ne zagotavlja tudi njegovega zadovoljivega odziva. Kljub ustrezni preslikavi postopka

anketiranja na novejšo tehnologijo predpostavljamo, da bi zaradi namerne izločenosti kognitivnega anketarja lahko prišlo do poslabšane odzivnosti anketirancev na kognitivna podvprašanja. Kognitivni anketar ima namreč – za razliko od običajnega anketarja – poleg branja vprašanj in možnih odgovorov tudi nalogo pojasnjevanja neobičajnega načina interakcije v tovrstnem intervjuju ter motiviranja in spodbujanja anketiranca k sodelovanju, glede na vrsto tehnike pa tudi zelo specifičen način izpraševanja. Vlogi kognitivnega in klasičnega anketarja se torej v svoji osnovi razlikujeta, zato je pomembno raziskati, do kolikšne mere lahko manipulacija te vloge in njeno prilagajanje na sodobnejša tehnološka orodja ogroža rezultate kognitivnega intervjuja (ali jim koristi).

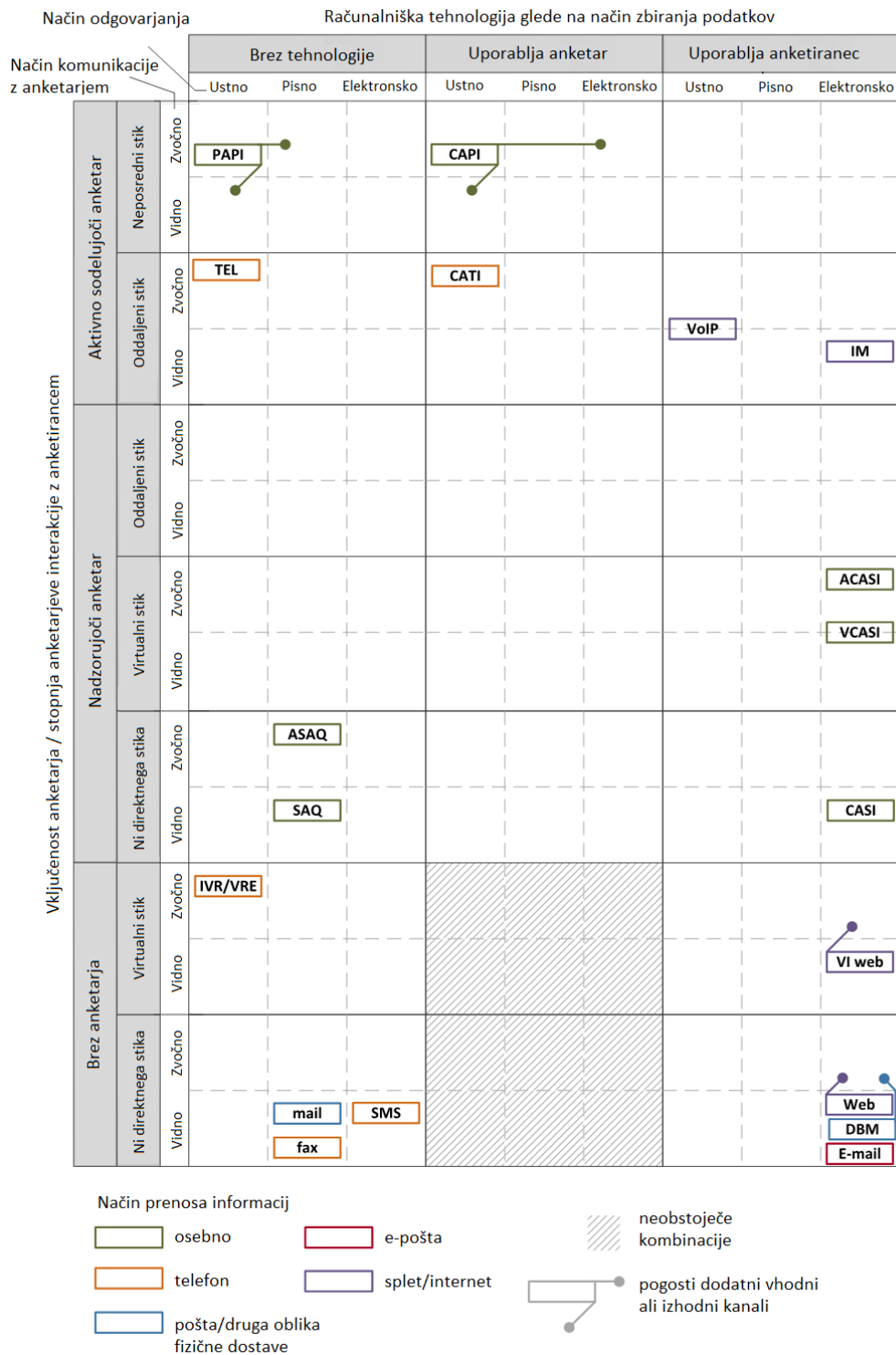
Zaradi neznanega vpliva uporabe tehnologije na rezultate kognitivnih intervjujev smo v drugem delu našega raziskovanja merili njihovo kakovost glede na stopnjo udeležенosti kognitivnega anketarja v procesu. Na podlagi povedanega v preteklih poglavjih smo se odločili analizirati vprašalnik (ki ga podrobneje predstavimo v nadaljevanju tega podpoglavja) testirati na pet različnih načinov, pri čemer z vsakim načinom vloge kognitivnega anketarja postopoma ošibi. Pri izboru ustreznih načinov smo si pomagali s klasifikacijo načinov anketiranja, ki jo je predstavil Berzelak (2014, 40). Kot je razvidno iz Slika 10.1, je avtor načine razvrstil na podlagi stopnje udeležенosti anketarja (odsoten, prisoten – pasivno, prisoten – aktivno) ter uporabe računalniške tehnologije (neuporaba, uporaba s strani anketarja, uporaba s strani anketiranca).

Drugo obliko grafičnega prikaza klasifikacije so predstavili Groves in drugi (2009, 152), ki so orodja razporedili glede na njihov izvor (vsa izhajajo iz osnovnih treh metod, osebne anketiranja, telefonskega anketiranja in anketiranja po pošti) in glede na stopnjo tehnološke nadgrajenosti. Ker njihov prikaz ne zajema najsodobnejših orodij za anketno zbiranje podatkov, v Slika 10.2 predstavljamo nadgrajeno shemo, v kateri dodajamo še načine, ki jih predstavljajo Berzelak (2014) ter anketna agencija Inview Veldwerk (2014). Dodani elementi so prikazani v črtkanih okvirjih. V Tabela 10.1 navajamo obrazložitve in opise vseh kratic, ki smo jih razvrstili po štirih osnovnih metodah (že omenjene osebno in telefonsko anketiranje ter anketiranje po pošti, poleg tega pa še spletno anketiranje), vendar je pri tem treba upoštevati hibridno naravo številnih sodobnejših orodij, ki zaradi tega ne morejo biti uvrščena v eno samo metodo (npr. osebno anketiranje prek pametnega telefona (SAPI), kjer anketiranec ob prisotnosti anketarja v mobilni telefon vnaša odgovore na anketni vprašalnik,

do katerega dostopa po spletu ali ga je prejel v SMS sporočilu). Take načine smo v metode uvrstili glede na tip uporabljenega medija (papir, računalnik ali telefon).

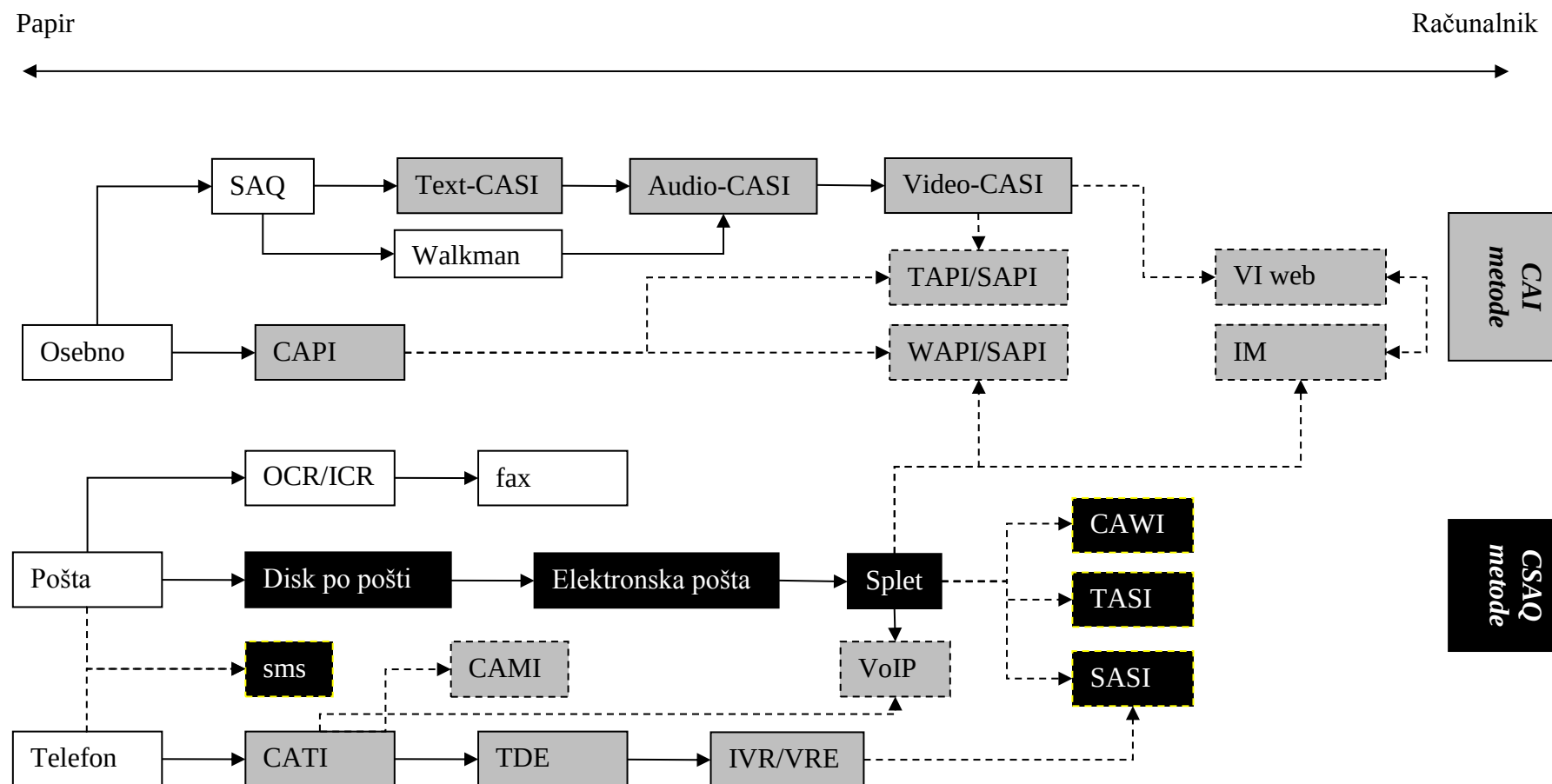
Analizirane načine smo izbrali glede na stopnjo udeležенosti anketarja (po Berzelaku) kot tudi glede na njihov izvor (po Grovesu in drugi). Izbrani načini, razvrščeni od največje stopnje udeležенosti anketarja do najmanjše, so bili *PAPI*/osebno anketiranje, *VoIP*, *IM*, *SAQ* in splet. Preostali načini v analizo niso bili vključeni iz različnih razlogov: nekateri so bili izključeni zaradi svoje zastarelosti, nerelevantnosti ali neustreznosti za tovrstni tip vprašalnika (*CAPI*, *DBM*, vprašalnik po pošti, faks). Drugi (telefon, *CATI*, SMS) so bili izključeni zaradi že opisanih težav s pridobivanjem rezultatov prek telefona. Tretja skupina načinov (*ACASI*, *VCASI*, *ASAQ* ...) predstavlja zgolj variacije načine *SAQ*, ki jo analiziramo v nadaljevanju. Zadnja izločena skupina (*IVR*, *TDE*, *VRE*, *VI web*) pa zajema načine, ki temeljijo na virtualnih entitetah (virtualnih zvočnih oz. animiranih anketarjih) in so tehnološko prezahtevni za izdelavo, hkrati pa tudi med redkeje uporabljanimi.

Slika 10.1: Klasifikacija načinov anketiranja glede na pripadajoče lastnosti načina



Vir: povzeto po Berzelak (2014, 40)

Slika 10.2: Razvoj anketne tehnologije



Vir: povzeto in prirejeno po Groves in drugi (2009, 152), Berzelak (2014, 27), Inview Veldverk (2014)

Tabela 10.1: Opisi načinov anketiranja

Vprašalnik na papirju		
PAPI	Osebno anketiranje na papirnatem vprašalniku (angl. <i>paper-and-pencil/paper-assisted personal interviewing/face-to-face interviewing</i>)	Anketar osebno obišče anketiranca, prebere vprašanja na papirnatem vprašalniku in zapiše anketirančeve odgovore.
CAPI	Računalniško podprto osebno anketiranje (angl. <i>computer-assisted personal interviewing</i>)	Osebno anketiranje, kjer anketar prebere vprašanja na zaslonu računalnika in v računalniški program vnese anketirančeve odgovore.
SAQ	Vprašalnik za samoizpolnjevanje (angl. <i>self administered questionnaire</i>)	Vse oblike anketiranja, v katerih je anketirancu izročen papirnati ali zvočno podprti vprašalnik v samostojno odgovarjanje.
ASAQ	Zvočno podprt vprašalnik za samoizpolnjevanje (angl. <i>audio-self administered questionnaire</i>)	
Telefonsko podprto anketiranje		
TELEFON	Telefonsko anketiranje na papirnatem vprašalniku (angl. <i>paper-and-pencil telephone interviewing</i>)	Telefonsko anketiranje, kjer anketar s papirnatega vprašalnika prebere vprašanja in vanj vnese anketirančeve odgovore. Način je v celoti zamenjalo računalniško podprto telefonsko anketiranje (CATI).
CATI	Računalniško podprto telefonsko anketiranje (angl. <i>computer-assisted telephone interviewing</i>)	Telefonsko anketiranje, kjer anketar na svojem računalniškem zaslonu prebere vprašanja in vnese anketirančeve odgovore v računalniški program.
VoIP	Glasovni protokol prek interneta (angl. <i>Voice Over Internet Protocol</i>)	Telefonsko anketiranje prek internetnega priključka. Komunikacijski podatki (npr. govor) se s z uporabo internetnega protokola prenesejo prek internetnega omrežja. Primer orodja za VoIP anketiranje je <i>Skype</i> .
IVR	Interaktivno glasovno odzivanje (angl. <i>interactive voice response</i>)	Tri oblike telefonskega anketiranja v odsotnosti živega anketarja. Vprašanja so vnaprej posneta, anketiranec pa odgovarja ustno (VRE – odgovori so posneti in shranjeni v bazo) ali pa z uporabo telefonske tipkovnice (TDE).
VRE	Prepoznavanje glasu (angl. <i>voice recognition entry</i>)	
TDE	Vnašanje odgovorov s pritiski telefonske tipkovnice (angl. <i>touch-tone data entry</i>)	
TAPI	Tablično podprto osebno anketiranje (angl. <i>tablet assisted personal interviewing</i>)	Metoda, podobna CAPI, vendar pa anketar podatke vnaša v tablični računalnik oziroma pametni telefon.
SAPI	Osebno anketiranje prek pametnega telefona (angl. <i>smartphone assisted personal</i>	

	<i>interviewing)</i>	
TASI	Tablično podprto samoanketiranje (angl. <i>tablet assisted self interviewing</i>)	Metoda, podobna CASI, vendar pa anketiranec podatke vnaša v tablični računalnik oziroma pametni telefon.
SASI	Samoanketiranje prek pametnega telefona (angl. <i>smartphone assisted self interviewing</i>)	
CAMI	Računalniško podprto anketiranje prek mobilnega telefona (angl. <i>computer assisted mobile interviewing</i>)	Odgovarjanje na vprašanja s pomočjo mobilnega telefona – v obliki telefoniranja ali odgovarjanja na vprašanja v pisni obliki.
<i>Vprašalnik, posredovan po pošti</i>		
pošta	Anketa prek pošte (angl. <i>mail survey</i>)	Anketiranec odgovori na vprašalnik na papirju, ki ga prejme po pošti in ga na ta način tudi vrne raziskovalcem.
SMS	Anketa prek SMSa (angl. <i>SMS survey</i>)	Anketiranec vprašanja prejme po kratkem SMS sporočilu, na katera odpiše z odgovorom.
faks	Anketa prek faksa (angl. <i>fax survey</i>)	Anketiranec odgovori na vprašalnik na papirju, ki ga prejme po faksu in ga na ta način tudi vrne raziskovalcem.
DBM	Anketa prek diska po pošti (angl. <i>disk-by-mail survey</i>)	Anketiranec prejme vprašalnik na disketi (disku, zgoščenki, USB-ju ...), nanj odgovori s pomočjo računalnika in ga po pošti vrne raziskovalcu. Ta način so množično nadomestile spletne ankete.
Elektronska pošta	Anketa prek elektronske pošte (angl. <i>e-mail survey</i>)	Anketiranec prejme vprašalnik v sporočilu prek elektronske pošte. Nanj lahko odgovori z urejanjem besedila v sporočilu ali v pripetem elektronskem obrazcu.
<i>Vprašalnik, posredovan po spletu</i>		
splet	Anketa prek interneta (angl. <i>web survey</i>)	Vprašalnik je prikazan v spletnem iskalniku na anketirančevem računalniku oz. drugi napravi, ki ima dostop do spleta (tablica, pametni telefon).
CAWI	Računalniško podprto spletno anketiranje (angl. <i>computer assisted web interviewing</i>)	
CASI	Računalniško podprto samoanketiranje (angl. <i>computer assisted self interviewing</i>)	Metode, pri katerih anketiranec samostojno odgovarja na vprašanja na računalniku. V primeru CASI so vprašanja predstavljena tekstovno, v primeru ACASI zvočno, v primeru VCASI pa z videom.
ACASI	Računalniško zvočno podprto samoanketiranje (angl. <i>audio-</i>	

	CASI)	
VCASI	Računalniško video podprto samoanketiranje (angl. <i>video-CASI</i>)	
VI web	Virtualni anketar v spletnem vprašalniku (angl. <i>virtual interviewer (VI) web survey</i>)	Vprašanja v spletnem vprašalniku postavlja vnaprej posnet anketar ali animirani lik, anketiranec pa odgovarja kot v klasični spletni anketi.
WAPI	Spletno podprto osebno anketiranje (angl. <i>web assisted personal interviewing</i>)	Anketiranec odgovarja na vprašanja na spletu, pri čemer mu je omogočena spletna podpora.
IM	Takojšnje sporočanje (angl. <i>instant messaging</i>)	Takojšnje sporočanje je oblika pogovora po spletu, tj. izmenjavanje tekstovnih sporočil v realnem času. Primer orodij za IM so npr. <i>Gmail chat</i> , <i>Messenger</i> in <i>WhatsApp</i> .
Splošnejše skupine načinov		
CSAQ	Samoanketiranje z vprašalnikom na računalniku (angl. <i>computer self-administered questionnaire</i>)	Vprašalnik na računalniku, namenjen samostojnemu izpolnjevanju.
CAI	Računalniško podprto anketiranje (angl. <i>computer assisted interviewing</i>)	Vsi tipi anketiranja ob uporabi računalnika oz. računalniške naprave (pametni telefon, tablica ipd.)

Vir: povzeto in prirejeno po Berzelak (2014), Inview Veldverk (2014)

Na vsakemu izmed izbranih načinov je bila izvedena ustrezna tehnika. Našteti načini se med seboj zelo razlikujejo, zato tudi tehnike predtestiranja zaradi svoje narave niso primerne za vse načine. Na naš izbor ustreznih so vplivali naslednji kriteriji: naši izsledki glede ustreznosti določenih tehnik, lastnosti spleta kot načina anketiranja ter narava specifičnega vprašanja.

a) Izsledki glede ustreznosti tehnik

Nabor ustreznih tehnik smo določili na podlagi njihovih opisov in lastnosti (podanih v poglavju 8) ter raziskav kognitivnega intervjuvanja na spletu, opisanih v začetku tega poglavja. Slednji so si v svojem izboru tehnik precej enotni (predvsem pojasnilna podvprašanja), zato smo pri lastnem izboru upoštevali tudi lastnosti posameznega načina; natančneje, katera tehnika bi glede na vrsto načina delovala najbolj »naravno« in logično. Izbor tehnik podrobneje utemeljimo ob opisu posameznih načinov v podpoglavjih 10.1.1–10.1.5.

b) Lastnosti spleta

Večino tehnik, ki sestavljajo metodo kognitivnih intervjujev, je težko aplicirati na spletne vprašalnike zaradi specifične narave spleta. Na spletno anketo anketiranec odgovarja sam brez prisotnosti anketarja, lažje izgubi koncentracijo zaradi prisotnosti motečih elementov (med drugim samega spleta), uporablja tipkovnico itd. Vse te lastnosti kličejo po drugih (oz. dodatnih) tehnikah, ki so spletu bolj prilagojena in znajo izkoristiti njegove prednosti, kot npr. omogočeno zbiranje procesnih podatkov, veliko večja svoboda pri oblikovanju videza ipd.

c) Narava specifičnega vprašanja

Kot se je izkazalo v študentskih gradivih, izbor tehnike ni samoumeven – določen tip vprašanja zahteva ustrezno obliko preverjanja. Behr in drugi so v svojih študijah (2012, 2014a) primerjali dva načina postavljanja podvprašanj: v obliki splošnega vprašanja (npr. »Lahko, prosim, podate razloge za vaše mnenje« in »Prosim, pojasnite, zakaj ste odgovorili s 'se strinjam'«) ali pa v obliki specifičnega vprašanja (npr. »Kateri tip imigrantov ste imeli v mislih, ko ste odgovarjali na to vprašanje?«).

V nadaljevanju podrobneje opišemo izbrane načine analize vpliva odmika anketarja na kakovost rezultatov ter navedemo tehnike, ki smo jih za posamezni način uporabili. Vsak izmed načinov je poznan pod več različnimi imeni, ki jih navajamo tudi v opisu, vendar pa bomo zaradi lažje razumljivosti v okviru disertacije uporabljali te, ki so izpostavljeni v naslovih.

10.1.1 Osebno anketiranje

Anketni intervju z osebno prisotnim anketarjem lahko v predtestiranju enačimo s klasično obliko kognitivnega intervjuja. Gre za pogovor oz. za vzajemno interakcijo, v primeru katere kognitivni anketar anketirancu postavlja vprašanja o anketnih vprašanjih in od njega pričakuje takojšnje odgovore, ki si jih tudi sproti beleži (na računalnik, snemalno napravo ipd.).

V okviru naše raziskave so anketiranci ob prisotnosti anketarja izpolnjevali anketni vprašalnik na papirju, v njegovi izvorni obliki (*PAPI*). Pri tem je bila uporabljena tehnika sočasnega

glasnega razmišljanja, ki prav zaradi svoje sočasnosti predstavlja najboljši približek neposredni udeležnosti anketarja.

10.1.2 SAQ (s prisotnim anketarjem)

Vprašalniki za samoanketiranje v veliko primerih predpostavljajo fizično prisotnost anketarja, ki pa ni nujno udeležen v procesu anketiranja (kot tak lahko npr. samo izroči vprašalnik anketirancu v izpolnjevanje). Pri preslikavi predtestiranja s tehnikami kognitivnega intervjuja smo ta način izenačili z retrospektivnim glasnim razmišljanjem in (po potrebi) tudi s pojasnilnimi podvprašanji. Tako je anketiranec sprva izpolnil vprašalnik, nato pa pod vodstvom kognitivnega anketarja ponovno pregledal in komentiral svoje odgovore. S tem smo dosegli odmik anketarja glede na stopnjo aktivnosti pri procesu.

10.1.3 VoIP

Pri tehnologiji *VoIP* je anketiranec deležen zvočnega stimulusa s strani živega ali vnaprej posnetega anketarja prek računalnika ali telefona. Kljub temu da smo v začetku tega poglavja predstavili problematiko uporabe stacionarnih in mobilnih telefonov za anketiranje, pa nekatere nove študije raziskujejo možnost uporabe tovrstnih protokolov prek spletne telefonije (glej npr. Bertrand in Bourdeau 2010; Cater 2011; Sullivan 2012). Taka oblika anketiranja bi se lahko izognila temeljnim težavam z mobilnimi telefoni, ki smo jih predstavili (govorjenje v javnosti, nevarnost zaradi mobilnosti itd.), hkrati pa zaradi svoje novosti seveda prinaša tudi nekatere težave, kot npr. anketirančevo nepoznavanje programov za spletno telefonijo, slabši nadzor nad motečimi elementi v okolici anketiranja, večja možnost prekinitve intervjuja (z izklopom programa), težji nadzor nad celotno posameznikovo neverbalno govorico in morebitno anketirančevo izgubo koncentracije (in posledično prehajanje med zavihki na spletu, težje direktno gledanje v oči ipd.).

Trenutno najbolj razširjeni program za spletno telefonijo je *Skype*, zato smo ga za lastno raziskavo uporabili tudi mi. Anketar lahko prek *Skypa* izvaja večino tehnik kognitivnega intervjuja, vključno s snemanjem videa in kodiranjem vedenja. Za potrebe naše raziskave smo se osredotočili na sočasne tehnike, saj bi bilo branje vprašanj za nazaj z istočasno prisotnostjo anketarja na zaslonu okorno. V nadaljevanju bomo za ta način uporabljali izraza intervju prek *Skypa* ali *VoIP* intervju.

10.1.4 Chat

Še korak dlje glede oddaljenosti anketarja gre neposredno komuniciranje, spletni klepet oz. *IM*. Kljub temu da ga Berzelak v svojem prikazu načinov uvršča v skupno kategorijo z *VoIP* (saj gre pri obeh za aktivnega, vendar fizično odsotnega anketarja), je večja stopnja oddaljenosti anketarja tu predvsem psihološka. Medtem ko lahko anketiranec anketarja prek programa za spletno telefonijo vidi in sliši prek spletne kamere, spletno klepetanje poteka zgolj v tekstovni obliki, prek izmenjavanja sporočil. Zaradi manjšega števila uporabljenih komunikacijskih kanalov tak način interakcije posledično razumemo kot manj osebnega. Groves in drugi (2009, 157) namreč na podlagi starejših študij socialne prisotnosti menijo, da naj bi anketar, ki je prisoten zgolj zvočno (oz. v našem primeru tekstovno) imel na anketirančevo razumevanje vprašanj manjši vpliv, saj mu odsotnost vizualnega kanala onemogoča posredovanje neverbalnih namigov.

Spletni programi za neposredno komuniciranje so številni; za potrebe naše raziskave smo uporabili *Facebookovo* in *Gmailovo* aplikacijo *chat*. Anketar lahko prek *chata* anketirancu postavlja podvprašanja in uporablja specializirane tehnike (definicije, parafraziranje), ga pisno spodbuja k odgovarjanju in k zapisovanju misli, ne more pa drugače nadzorovati anketirančevega vedenja in sodelovanja. V nadaljevanju bomo za ta način uporabljali izraze neposredno komuniciranje, *IM* ali *chat*.

10.1.5 Splet

Med načini anketiranja z najnižjo stopnjo udeležенosti anketarja so spletni vprašalniki. Anketiranec ima posredni stik le z raziskovalcem, ki je vprašalnik sestavil, izvedba kognitivnega intervjuja pa je možna prek že vnaprej vgrajenih podvprašanj. V tem načinu se anketar ne more odzivati na spremembe v anketirančevem vedenju in ga spodbujati k odgovarjanju; tudi postavljena podvprašanja so splošna in za vse anketirance enaka. Prednosti takega načina pretestiranja so zelo nizki stroški zaradi odsotnosti potrebe po anketarju in lažji dostop do večjega števila anketirancev. Prav tako anketirancem daje možnost za odgovarjanje takrat, ko jim časovno najbolj ustreza in zviša verjetnost odgovarjanja na družbeno manj zaželeno vprašanje. Negativne plati pa so med drugim nezadostno poznavanje tehnologije, ki lahko tehnološko manj pismenemu anketirancu onemogoči sodelovanje v celotni meri. Poleg tega lahko vprogramirane nastavitve, npr. omejena navigacija ali zahteva

po odgovoru, odbijejo anketiranca, ki se zaradi odsotnosti anketarja lažje odloči predčasno prekiniti odgovarjanje (Groves in drugi 2009, 157).

V primeru uporabe takega načina pretestiranja so najprimernejša tehnika kognitivnega intervjuja pojasnilna podvprašanja ter specifičnejši tehniki definicij in parafraziranja, ki ne zahtevajo takojšnjega, govornega odziva in/ali prisotnosti kognitivnega anketarja. V okviru naše raziskave je bil anketni vprašalnik vnesen v aplikacijo za spletno anketiranje *1ka.si*.

Izvedba intervjujev

V sodelovanju s študenti pri predmetu Oblikovanje anketnega vprašalnika⁴¹ smo analizirali vprašalnik, ki bo namenjenem dodiplomskim študentom Univerze v Ljubljani ob koncu vsakega študijskega semestra (glej prilogo A: Odmik anketarja – vprašalnik). Zaradi različnih pristopov k pretestiranju tega vprašalnika je njegovo izpolnjevanje potekalo v različnih oblikah, ki jih navajamo v Tabeli 10.2. Za tehniki glasnega razmišljanja (tj. *PAPI* in *SAQ*) je anketiranec izpolnjeval anketo na papirju ob prisotnosti kognitivnega anketarja. Za tehniki z virtualno prisotnim anketarjem (*VoIP* in *chat*) so anketiranci na svoj računalnik prejeli vsako vprašanje posebej, saj bi bilo sicer težje nadzorovati njihovo morebitno prehajanje na naslednja vprašanja. V primeru tehnike brez prisotnega anketarja (izpolnjevanje na spletu) pa je anketiranec po elektronski pošti prejel povezavo do vprašalnika, na katerega je odgovarjal. Vsakemu anketnemu vprašanju je sledilo pretestno podvprašanje (navedeno s strani kognitivnega anketarja ali avtomatizirano kot del vprašalnika), ki je preverjalo razumevanje in ustreznost vprašalnika. Pri analizi rezultatov nas je med drugim zanimalo, ali so različne tehnike zaznale iste napake, kako so se anketiranci odzivali na anketarje ter splošna kakovost intervjujev, opazovali pa smo tudi, ali bi kot posledica uporabe novih tehnologij prišlo do potrebe po novih oblikah pretestiranja ali pa bi bilo mogoče z že uveljavljenimi metodami na novih načinih odkrivati težave, ki jih na starejših ni bilo mogoče zaznati (Schober in Conrad 2008, 18).

⁴¹ Zaradi večje stopnje zahtevnosti naloge so pri tej raziskavi sodelovali samo naustreznejše izobraženi študentje zadnjih letnikov (univerzitetna smer Družboslovne informatike).

Tabela 10.2: Zaporedna številka anketarja, način izvedbe intervjuja ter število anketirancev

	Tehnika / način	Število izvedenih intervjujev
Anketarja 1–2	Splet (anketno orodje <i>1ka.si</i>)	8
Anketarja 3–4	<i>Chat</i> (programa za neposredno komuniciranje <i>Facebook</i> in <i>Gmail</i>)	10
Anketar 5	<i>VoIP</i> (program za spletno telefoniranje <i>Skype</i>)	5
Anketar 6 (Anja Mohorko)	osebni kognitivni intervju	2 (retrospektivno glasno razmišljanje) 3 (sočasno glasno razmišljanje)

V primerjavi s prejšnjo raziskavo klasičnih intervjujev je bila raziskava odmika anketarja izvedena na manjšem vzorcu anketirancev in je posledično na voljo manj empiričnega gradiva. Izsledki zato ne bodo posplošljivi, bodo pa kljub temu omogočili razumevanje delovanja različnih načinov in tehnik ter nudili prve, eksplorativne informacije o izvajanju kognitivnih intervjujev na sodobnih načinih in orodjih.

10.2 Rezultati

V drugem delu rezultatov predstavljamo izsledke raziskave vpliva odmika anketarja od anketne situacije na kakovost pridobljenih rezultatov v kognitivnih intervjujih. Stopnjo odmika smo preučevali s pomočjo petih različnih načinov izvajanja intervjujev, za katere je značilna različna stopnja prisotnosti in udeležbe kognitivnega anketarja. Kljub temu, da je raziskava – tako kot pri raziskavi klasičnih gradiv v poglavju 9 – potekala v sodelovanju s študenti, ki niso imeli predhodnih izkušenj s kognitivnimi intervjuji, se v okviru analize podatkov nismo več najintenzivneje posvečali kvalitativni oceni dela kognitivnih anketarjev. Načini anketiranja, ki smo jih v raziskavi uporabili, so namreč tako novi, literatura s področja kognitivnega intervjuvanja na novejših tehnologijah pa tako skopa, da je bila študija predvsem eksplorativna. Manjši poudarek je bil na preučevanju anketarjevih vtisov, večji pa na analizi transkriptov ter primerjavi odgovorov in različnih načinov anketiranja. Zanimalo nas je, katera tehnika bo zaznala največ težav z vprašalnikom, na kateri način anketiranja se bodo anketiranci najboljše odzivali in podajali najproduktivnejše odgovore ter kako se kaže vpliv vloge anketarja glede na stopnjo njegove udeležbe pri intervjuju.

10.2.1 Zmožnost zaznave težav

V Tabela 10.3 prikazujemo, katere potencialne težave z vprašalnikom smo zaznali glede na različne načine anketiranja. Vprašalnik je sestavljalo 11 vprašanj⁴². V tabeli so rezultati predstavljeni na naslednji način: v stolpcu »težava« so navedene težave, ki so bile pri določenem vprašanju zaznane (v primeru vprašanja 1 sta tako bili zaznani dve, v primeru vprašanja 3 jih je bilo zaznanih pet). V preostalih stolpcih pa za vsako posamezno težavo navajamo, kolikokrat je bila pri določeni tehniki zaznana (v primeru vprašanja 3 je bila prva težava zaznana pri šestih anketirancih z načinom *chat*, enkrat prek spleta ter štirikrat prek tehnik glasnega razmišljanja). Primer take težave (kjer se je pokazalo pomanjkanje ene kategorije oz. neustreznost vprašanja za določeno fakulteto) je:

	1 - Sploh nisem zadovoljen/ zadovoljna	2	3	4	5 - Sem zelo zadovoljen/ zadovoljna	Ne želim odgovoriti	Nimam dovolj informacij
Kako zadovoljni ste z brezžičnim omrežjem, ki ga nudi akademija/fakulteta?	x	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Utemeljite podano odločitev, o čem ste razmišljali pri odgovarjanju na zgornje vprašanje:

Anketiranka 18: Brezžičnega interneta na naši fakulteti ni.

(anketarja 1–2, splet)

⁴² Iz pretestiranja smo izločili odprta vprašanja na koncu vsakega sklopa.

Tabela 10.3: Zaznane težave z vprašalnikom

Vprašanje	Težava	sGR	rGR	VoIP	chat	splet
Sklop Obveščanje na fakulteti/akademiji						
1	i	x		x	x	
	ii		x	x	x	x
2		/	/	/	/	/
3	i	2	2		6	1
	ii	x			x	x
	iii				1	
	iv				1	
	v			1		1
Sklop Prostor, oprema, urnik						
4	i		1		2	1
	ii	2		1	4	2
5	i				4	
	ii			1		
	iii		1			
6	i	1				1
	ii				1	
	iii			1		
7	i			1	1	
	ii					1
Sklop Knjižnica	i	2				
	ii				2	
	iii		1			
8	i	2	2	1		4
	ii		1			
9	i	x			x	x
	ii			1	1	
	iii				1	
	iv		1			
10	i	1	1	2		3
	ii	1				
11		/	/	/	/	/
sGR = sočasno glasno razmišljanje, rGR = retrospektivno glasno razmišljanje, VoIP = program za spletno telefoniranje Skype, chat = programa za neposredno komuniciranje Facebook in Gmail						

V anketi pa je prihajalo še do drugega tipa težav (označenih z znakom x); v teh primerih je bilo iz odgovorov anketirancev razvidno, da si različno razlagajo določene pojme oz. se pri

razmišljanju osredotočajo na različne dele vprašanja, na kar je pogosto imel vpliv način izvajanja intervjuja. Take težave so bile pogosto zaznane šele ob primerjavi odgovorov med anketiranci ali šele med tehnikami in morda sploh ne bi bile zapažene, če bi se kognitivni intervju izvedel samo prek enega samega načina. Primer take težave:

1. Informacije o študijskem procesu sem dobil/a pravočasno.

Anketiranec 2: 4

Anketar: *V redu, na kaj si pomislil, da si prišel do tega odgovora?*

Anketiranec 2: *na vsa obvestila po vseh informacijskih kanalih, ki se zadevajo študija, bodisi glede informativnih informacij pred vpisom, ali pa na študiju samem (sistem izpitov, nadaljnega vpisa, diplomski red, izpitni red) (anketar 3, chat)*

Anketiranec 20: *Informacije sem večinoma dobil pravočasno, ampak bi dal oceno 3. Večinoma informacij smo dobil v prvem letniku, lahko pa bi jih dobil že na primer na informativnih. (anketar 5, Skype)*

V navedenem primeru prikazujemo, da se je ena skupina anketirancev pri tem vprašanju osredotočila na del »informacije o študijskem procesu« in razlagala predvsem, kaj si predstavlja pod to besedno zvezo, medtem ko se je druga skupina osredotočila na pojem »pravočasno«. Ker so pri načinu retrospektivnega glasnega razmišljanja vsi anketiranci kot pomembnega zaznali samo časovni element vprašanja, bi to lahko vodilo do težav pri razumevanju pojma »študijski proces«, saj se je pri številnih intervjujih izkazalo, da obstajajo med anketiranci velike razlike v tem, kaj po njihovem mnenju ta pojem zajema, kar je povzeto tudi v spodnjem primeru:

Anketiranec 22: *Razmišljam, kaj je sploh študijski proces – a so to informacije za izpite al tist predn greš na faks na informativch. (anketar 5, Skype)*

Z znakom x smo prikazali, znotraj katerih načinov bi taka težava bila zaznana (ker je že v okviru intervjujev s tem načinom prišlo do različnih razumevanj), medtem ko prazne celice v vrstici s tako težavo pomenijo, da so vsi anketiranci znotraj istega načina razumeli vprašanje na enak način in potemtakem ob izključni uporabi samo tega načina taka težava verjetno ne bi bila zaznana. S pomočjo te tabele lahko torej razberemo, kako dober je posamezni način za odkrivanje težav in katere težave se pojavljajo samo v okviru določenih načinov (in so morda

zato tudi posledica učinka načina). Pomembnost učinka načina pri zaznavanju težav z vprašanji prikazujemo v naslednjem sklopu.

10.2.2 Učinki načina

Ob pretestiranju prav tako kot ob običajnem anketiranju prihaja do merskih napak, ki so med drugim lahko povezane tudi na način, prek katerega je intervju izveden. Primer učinka načina se je v naši raziskavi pokazal pri že omenjenih odgovorih na trditev »*Informacije o študijskem procesu sem dobil/a pravočasno*«. Nanje je v primeru intervjujev, izvedenih v tekstovni obliki, vplival prednostni učinek, na tistih, izvedenih v glasovni obliki, pa učinek nedavnosti. V primeru spletne ankete in *chata* je namreč kar tri četrtine anketirancev razmišljalo izključno⁴³ o pomenu besedne zveze »študijski proces«, medtem ko se je na *Skypu* in v osebнем intervjuju s sočasnım glasnim razmišljanjem polovica anketirancev osredotočila na zadnji slišani pojem, »pravočasno«. Tudi v primeru kognitivnih intervjujev se je, tako kot pri običajnih anketah, treba zavedati vseh možnih učinkov konteksta, ki lahko vplivajo na pridobljene odgovore. V nasprotju s sicer pogosto poudarjanimi negativnimi posledicami anketiranja prek različnih načinov (angl. *mixed modes*) pa je možno v primeru kognitivnih intervjujev te posledice uporabiti sebi v prid. Uporaba različnih načinov omogoča pridobitev širšega razpona možnih težav, ki jih lahko določeno vprašanje predstavlja, nekatere težave pa je celo mogoče zaznati zgolj ob primerjavi rezultatov različnih načinov. Zaznave takih težav torej ni možno pripisati eni sami tehniki/načinu anketiranja, vendar pa ni nujno, da se taka težava ne bi lahko pojavila v vsakem izmed načinov. Za čim večjo pokritost obsega možnih težav je torej priporočljivo anketo pretestirati prek vsaj dveh zadostno različnih načinov in s tem pridobiti širšo sliko stanja. Ob analizi rezultatov je mogoče zavreči tiste, ki so povezani izključno z enim samim načinom (ki morda niti ni bil predviden za uporabo), upoštevati pa tiste, ki so bili opaženi večkrat in/ali v več različnih načinih. Kljub temu pa so se v naši raziskavi nekateri načini vseeno izkazali za uspešnejše kot drugi. Rezultate predstavljamo v nadaljevanju.

⁴³ 13 oseb se je osredotočilo na »študijski proces«, ena na »pravočasno«, štirje pa je v svoji oceni upoštevalo oba dela vprašanja.

10.2.3 Kakovosti posameznih načinov

V Tabela 10.4 prikazujemo skupno število težav, kot so jih zaznali posamezni načini. Pri seštevku smo upoštevali vrednosti iz Tabela 10.3. Pri analizi skupnega seštevka zaznanih napak je bilo treba upoštevati tudi različno število anketirancev pri posameznem načinu, zato v zadnji vrstici tabele navajamo povprečno število zaznanih težav, preračunano na enega anketiranca. Na podlagi tega lahko prepoznamo naslednji odnos med načini:

$$rGR > sGR > \text{neposredno komuniciranje} > \text{spletna videotelefonija} > \text{splet}.$$

Tabela 10.4: Število težav, ki jih je zaznal posamezni način

Vprašanje	sGR	rGR	Skype	chat	splet
1	1	1	2	2	1
2	/	/	/	/	/
3	3	2	1	9	3
4	2	1	1	6	3
5		1	1	4	
6	1		1	1	1
7			1	1	1
celoten sklop Knjižnica	2	1		2	
8	2	3	1		4
9	1	1	1	3	1
10	2	1	2		3
11	/	/	/	/	/
Skupno število zaznanih težav	14	11	11	28	17
Število zaznanih težav na enega anketiranca	4,7	5,5	2,2	2,8	2,1
sGR = sočasno glasno razmišljanje, rGR = retrospektivno glasno razmišljanje, VoIP = program za spletno telefoniranje Skype, chat = programa za neposredno komuniciranje Facebook in Gmail					

Glasno razmišljanje

Kot najuspešnejši način za zaznavanje težav se je izkazal osebni intervju, tj. obe tehniki glasnega razmišljanja. Kljub temu da gre za isti način izvedbe (intervju ob osebni prisotnosti anketarja), le z uporabo različnih tehnik, sta zaznavali drugačne napake, kar lahko v večini primerov razložimo preprosto kot posledico izbora anketiranca, tj. z njegovo specifično značilnostjo. Na primer, anketiranka 27 (tehnika rGR), ki je med anketiranci edina študentka na dvopredmetnem študiju, je tako večkrat naletela na težavo ocenjevanja dveh zelo različnih

oddelkov, knjižnic ipd. Anketa bo namenjena študentom vseh fakultet Univerze v Ljubljani, zato je bil tudi nabor anketirancev raznolik. Na njihovo zaznavanje težav so zato pogosto vplivale lastnosti njihovih lastnih fakultet, ki so med seboj tako razlikujejo, da je ponekod vprašanje predstavljalo težavo, ponekod pa ne.

Rezultati tega načina se razlikujejo tudi zato, ker sta bili tehniki različno izvajani; z namenom replicirati načina običajnega anketiranja (*PAPI*) in samoanketiranja (*SAQ*) je način izvajanja tehnike sočasnega glasnega razmišljanja dal večji poudarek vlogi kognitivnega anketarja (ki je bral vprašanja) kot pa način s tehniko retrospektivnega glasnega razmišljanja (kjer je anketiranec vprašalnik izpolnil samostojno in šele nato ob sodelovanju kognitivnega anketarja z glasnim razmišljanjem obrazložil svoje odgovore). Tehnika retrospektivnega glasnega razmišljanja je dala najboljše rezultate tudi zaradi svoje največje stopnje podobnosti izvirnemu vprašalniku in načinu, kako bo odgovarjanje na ta vprašalnik dejansko potekalo.

Zelo opisna težava, ki nakazuje to pomembnost izvedbe pretestiranja na način, podoben končnemu, so odgovori na vprašanje **10. Obseg literature je ustrezen.** To je bilo prvo vprašanje sklopa vprašanj o knjižnicah, ki je, kot smo pokazali tudi v Tabela 10.4, tudi v celoti težaven, saj so nekateri anketiranci vsebino vprašanja povezali s predhodnimi vprašanji (ki so se navezovala na učenje in predavanja), ne pa s fakultetno knjižnico, in so zato razmišljali o obsegu literature, zahtevane za izpit. Podrobnejši pogled je pokazal, da je napačno dojemanje vprašanja povezano s tem, na kakšen način je bila anketirancu posredovana informacija, da se sklop nanaša na knjižnice. Anketarji na načinu *chat* in *Skype* so sklop pričeli z informacijo »Zadnji sklop vprašanj se nanaša na knjižnico.«; 14 od petnajstih (93,3 %) anketirancev je v svojem odgovoru razmišljalo o obsegu literature v njihovi knjižnici. V spletnem vprašalniku je bil naslov sklopa naveden v naslovni vrstici, pri čemer pa je bila pisava nekoliko večja in razvidnejša kot v izvirnem vprašalniku; polovica (4) anketirancev je odgovarjala o obsegu literature v knjižnici, preostala polovica pa o obsegu literature pri predmetih. Anketiranci v osebнем načinu intervjuja pa so naslov »Knjižnica« videli v izvorni obliki in le ena anketiranka ga je ob prvem branju opazila in govorila o knjižnici. Drugi štirje anketiranci so šele ob postavljenih podvprašanjih opazili, da se sklop vprašanj ni nanašal na zahteve pri študiju.

Prednost retrospektivnega glasnega razmišljanja v primerjavi z drugimi testiranimi načini kognitivnega intervjuja se je ponovno pokazala tudi v možnosti upoštevanja neverbalne

govorice anketiranca. Medtem ko je to mogoče (in redno izvajano) pri načinih s sočasnim glasnim razmišljanjem, je v primeru retrospektivnega le-ta bolj naravna. Pri anketirancih, ki odgovarjajo na vprašanje in pri tem glasno razmišljajo, je mimika povezana tako z vprašanjem kot tudi s samo situacijo, ki je za večino oseb nenaravna in zato pogosto (predvsem na začetku) vključuje elemente nelagodja. Nasprotno je mimika pri anketirancih z retrospektivnim glasnim razmišljanjem povezana skoraj izključno s posameznim vprašanjem, saj so v trenutku odgovarjanja (v našem primeru obkroževanja odgovorov na listu) v precej manj nenaravni situaciji. Tako smo v tem načinu lahko opazili, da se je anketiranec ob odgovarjanju zahihital ali negodoval, kar smo lahko ob poznejšem pregledu vprašanj in odgovorov lahko izpostavili in vprašali po obrazložitvi. Na tej točki intervjuja je bila tudi živčnost anketirancev manjša, saj so se zavedali, da jim bodo postavljena vprašanja, na katera bodo poznali odgovor. Nasprotno pa so bili anketiranci v načinu sočasnega glasnega razmišljanja (predvsem na začetku intervjuja) bolj v zadregi, zato je bila njihova neverbalna govorica tudi pogostejše povezana s situacijo in manj z reakcijami na vprašanja.

Chat in VoIP

Način, ki je po uspešnosti sledil osebnemu glasnemu razmišljanju, je neposredno komuniciranje prek *chata*. Medtem ko smo pričakovali, da bodo klasični kognitivni intervjuji najuspešnejši (saj je ta način najbolj preizkušen izmed vseh štirih in omogoča najkooperativnejšo obliko udeležbe anketarja), intervjuji prek spleta pa najmanj uspešni (zaradi njihove rigidnosti in odsotnosti anketarja), je bilo uspešnost *chata* in *VoIP-a* težje presoditi. Predvidevanje, da se bo *VoIP* izkazal za uspešnejšega, saj anketarju omogoča dodatni, vidni kanal za odzivanje na neverbalno govorico anketiranca, se je izkazalo za napačno. Anketiranci prek načina *chat* so bili komunikativnejši in bolj sproščeni in iz njihovih odgovorov je bilo mogoče zaznati večje število težav kot pri tistih prek *VoIP-a*. To lahko med drugim pojasnimo z argumentom, ki ga je uporabil kognitivni anketar z načinom *VoIP-a*: »Z razliko od drugih intervjujev prek Facebooka in Ika je ta (način) audio-vizualen, zaradi česar je bilo tudi težje dobiti ljudi, ki bi bili pripravljeni sodelovati s tem, da se jih tudi snema.« (anketar 5, Skype) Poleg tega, torej, da anketiranci že v osnovi niso vajeni biti anketirani prek *Skypa*, v primeru teh intervjujev pa je dodatni »neprijetni« element predstavljalo še zavedanje, da so snemani ter da gre za njim nepoznan način intervjuja.

Chat je v tem primeru bolj podoben njihovem vsakdanjemu načinu odgovarjanja na ankete, kvize in podobne načine zbiranja podatkov prek spleta – vprašanja preberejo na zaslonu, nanje odgovorijo v ustrezno okence, postavljeno podvprašanje pa je v tem primeru razumljeno kot običajno anketno odprto vprašanje. Hkrati pa je bilo v okviru načina *chat* zanimivo opaziti, da so bili anketarji v smislu prepoznavne neverbalne govorice manj hendikepirani, kot smo uvodoma pričakovali. Anketar z načinom *chat* je kot prednost načina izpostavil funkcijo, ki »kaže, kdaj je intervjuvanec začel pisati svoj odgovor in ga tako lahko spremljamo, kako dolgo že piše odgovor, ali se je vmes kaj ustavil in razmišlja, kaj bi odgovoril, ali je že napisal skoraj cel odgovor in ga izbrisal in začel na novo pisanje odgovora, itd.« (anketar 4, *chat*). V tem smislu je anketarju omogočeno opazovanje vedenja, ki se ga anketiranec sicer zaveda (saj gre za že uveljavljeno funkcijo v tehnologiji *chat*), je pa ne zaznava kot poseganje v zasebnost. Isti anketar je tudi opazil, da tak anketiranec, ki »ga ne vidimo, bolj sproščeno odgovarja in lažje napiše tisto kar si misli, ne da bi se bal, da je opazovan in da se mora lepo vesti. Konec koncev je tudi sama anketa rešena v fizični neprisotnosti raziskovalcev.«

Nasprotno od *chata* pa pri *VoIP-u* prejmejo vprašanje na glasovni način, podobno kot v primeru *CATI* anketiranja, le da so pri tem še opazovani in snemani s kamero. Posledično je bila njihova odzivnost nekoliko manjša (vendar pa intervjuji kljub temu niso bili slabo oz. napačno izvedeni). Glavnina vplivov na kakovost rezultatov so torej skoraj izključno lastnosti posamezne tehnologije.

Težava, ki se je najpogosteje kazala pri tehnologiji neposrednega komuniciranja, je v dilemi, ali anketirancu anketo posredovati vnaprej ali po delih. *Chat* zaradi pomanjkanja vidnega kanala kognitivnemu anketarju ne omogoča vizuelnega nadzora nad anketirančevimi dejanji. V primeru posredovanja vprašalnika anketirancu pred začetkom intervjuja ga lahko ta vnaprej prebere, preskakuje med vprašanji ali prehiteva med samim intervjujem; posledice tega pa so med drugim drugačna mnenja, kot bi jih anketiranec imel na vprašanje, ki bi ga prebral v trenutku intervjuja, ter znižana stopnja koncentracije in zainteresiranosti za sodelovanje. V primeru naše raziskave so anketiranci v svoje *chat* okno sprejemali po eno vprašanje naenkrat. Kakor koli, večina spletnih programov za neposredno dopisovanje ne omogoča urejanja besedil (npr. odebelitve, poševnega tiska, barv ali različnih velikosti pisave) ali dodajanja tabel, dodajanje slik pa je oteženo, dolgotrajno in zahteva dodatne klike ter odpiranje slik v dodatnem oknu; vse to je imelo velik vpliv na obliko, v kateri so anketiranci prejeli posamezno vprašanje. Na Slika 10.3 prikazujemo primer enega izmed testiranih anketnih

vprašanj v izvirni obliki, na Slika 10.4 pa isto vprašanje na način, kot ga je videl anketiranec, ki je v intervjuju sodeloval prek *chat* aplikacije na *Facebooku*. Razlike med oblikama so jasno opazne: v *chat* oknu je ciljno vprašanje slabo razvidno, skrito med navodilom in anketno lestvico; lestvica je zaradi premajhne širine razlomljena med več vrsticami in posledično nepregledna; in ne nazadnje, tekst vprašanja zavzame celotno površino okna, kar pomeni, da bo ob naslednji zapisani vrstici del vprašanja izginil z zaslona.

Slika 10.3: Anketno vprašanje, kot navedeno v izvirni obliki

Ocenite, v kolikšni meri se strinjate s spodnjimi izjavami na lestvici od 1 do 5 (1 = sploh se ne strinjam; 5 = popolnoma se strinjam).

Obveščanje na fakulteti/akademiji

	sploh se ne strinjam				popolnoma se strinjam	nimam dovolj informacij	ne želim odgovoriti
Informacije o študijskem procesu sem dobil/a pravočasno.	1	2	3	4	5	0	0

Slika 10.4: Anketno vprašanje, kot je bilo vidno anketirancem v *chat* oknu



Tovrstna nepreglednost je verjetno eden izmed razlogov, zakaj je bilo število zaznanih težav v načinu *chata* toliko nižje od tistih, zaznanih v osebnih intervjujih, kjer so si anketiranci lahko ogledali vprašanje v izvirni obliki.

Spletna anketa

Edini način brez (živo ali virtualno) prisotnega anketarja se je izkazal kot najmanj uspešen za prepoznavanje težav z vprašalnikom. V nasprotju s tehnikama *chat* in *Skype*, kjer je eno izmed težav predstavljal tudi način, kako so bila posamezna vprašanja in lestvice

predstavljena, je na spletu mogoče skoraj v celoti replicirati izvirni vprašalnik, zato je bil v tem smislu učinek načina manjši. V primeru spletne ankete se zato najbolj izrazito kaže vpliv odmika anketarja.

Vlogo anketarja so prevzela podvprašanja, postavljena neposredno po anketnem vprašanju, ki so segala od manj do bolj specifičnih (npr. »*Utemeljite podano odločitev; o čem ste razmišljali pri odgovarjanju na zgornje vprašanje?*« in »*Kaj smatrate pod pojmom 'dostopnost'?*«). Na vse oblike podvprašanj so anketiranci približno enako kakovostno odgovarjali (tako v smislu dolžine kot tudi vsebine odgovora) – podobno kot že omenjeno pri načinu *chata* je bil razlog verjetno ta, da v spletni anketi tako vprašanje manj izstopa kot glasovni poziv anketarja k »razmišljanju na glas«. Vendar pa odsotnost teh anketarjevih pozivov in odzivov hkrati predstavlja tudi glavno težavo pri kognitivnem intervjuvanju na način spletnih anket – na anketirančev odgovor se raziskovalec ne more odzvati. V primerjavi z vsemi drugimi načini raziskovalec odgovore na spletno anketo prejme šele, ko je le-ta zaključena in anketiranec že odsoten, s čimer mu je onemogočena podrobnejša analiza zanimivih oz. izstopajočih odgovorov. Glavni del iskanja težav z vprašalnikom se zato prične šele med končno analizo odgovorov, kar ponovno vodi k visoki subjektivnosti rezultatov. Medtem ko je pri drugih načinih mogoče z objektivnimi podvprašanji od anketiranca pridobiti natančne(jše) razloge za njihov odgovor, lahko raziskovalec med analizo rezultatov spletne ankete sklepa na razloge in težave zgolj na podlagi bolj ali manj izčrpnega odgovora na že vnaprej postavljeno kognitivno podvprašanje. Slednja so prav zaradi svoje »predčasnosti« rigidnejša in neprilagojena na razlike med anketiranci. Kot smo namreč že omenili v začetku tega poglavja, so prav specifične lastnosti anketirancev tiste, ki omogočajo izstopanje posameznih odgovorov. Prav take primere je treba spodbuditi k še natančnejši obrazložitvi, česar pa spletna anketa ne omogoča.

Prikrajšanost raziskovalca za odzivnost na odgovore bi bilo mogoče izničiti z večjim številom podvprašanj za vsako vprašanje (npr. najprej splošnejše vprašanje o miselnem procesu med odgovarjanjem, nato pa natančnejše o pojasnitvi posameznih pojmov), vendar bi to zelo verjetno privedlo do negativnega stranskega učinka večjega osipa pri odgovarjanju – sploh v primeru daljših vprašalnikov, saj ima anketiranec boljši pregled nad tem, na kateri točki vprašalnika se nahaja (v primerjavi s *chatom* in *Skypom*), hkrati pa zaradi odsotnosti anketarja z manjšim občutkom krivde zapusti vprašalnik. Ne nazadnje je pomanjkljivost kognitivnega anketiranja spletnih vprašalnikov še ta, da ne obstaja možnost učljivosti anketnega programa. Ko kognitivni anketar naleti na zanimiv odgovor, lahko v naslednjih intervjujih to informacijo

uporabi za natančnejše opazovanje odzivov drugih anketirancev; nasprotno pa začnejo v primeru spletnih anket vsi anketiranci odgovarjati na anketo z iste začetne točke. To lahko vodi do velikega števila balastnih informacij, na katerega ni mogoče vplivati (npr. večina anketirancev bi opozorila na neko pravopisno napako, kar bi bilo v primeru prisotnega anketarja mogoče odpraviti že do naslednjega intervjuja), po drugi strani pa do manjšega števila zares informativnih odgovorov (npr. anketiranca, pri katerem je moč zaznati, da obstaja razlog za določen odgovor, ni mogoče naknadno spodbuditi k argumentaciji).

Rezultati tega dela torej kažejo, da je za najkakovostnejše odgovore prek kognitivnega intervjuja nujno potrebna prisotnost anketarja, hkrati pa intervju izvesti na kar se da podoben način tistemu, na katerega bo izvedena končna anketa.

11 Merjenje procesnih podatkov

11.1 Metodologija

V končnem koraku raziskovanja smo še preverili, kako lahko lastnosti sodobne tehnologije še dodatno izkoristimo v prid pretestiranja vprašalnikov, in se pri tem poslužili prirejenih oblik nekaterih tehnik iz druge skupine kognitivnih intervjujev (glej Tabela 8.3). Tako anketiranje kot pretestiranje je priporočljivo izvesti tako, da se anketiranec pri tem počuti kar najbolj udobno in domače, kar pomeni, da ga ni priporočljivo pretirano ovirati z motečimi tehnologijami, kot so npr. zastareli *eye-trackerji*⁴⁴ ali merjenje možganskih valov fMRI. Sodobna tehnologija omogoča veliko mero subtilnosti pri interakciji s svojim uporabnikom in posledično dovoljuje merjenje velike količine procesnih podatkov, ki ob ustrezni analizi raziskovalcu podajo še dodatne uporabne informacije o kakovosti vprašalnika.

Procesni podatki so uporabne informacije o procesu zbiranja podatkov, ki jih je mogoče nemoteče zbrati med anketirančevim odgovarjanjem. Količina, tip in podrobnost nekega podatka so odvisni od načina, kako je bil zbran: ročno zabeležen s strani anketarja oz.

⁴⁴ Začetni pripomočki za sledenje očesni zenici so bili omejujoči v smislu, da udeležencu med drugim niso dovoljevali svobodnega premikanja glave in pogleda izven območja računalniškega zaslona.

opazovalca ali pa avtomatično vnesen prek računalniškega programa. V primeru prvega gre za neko obliko opazovanja in kodiranja vedenja, ki pa lahko zaradi človeškega faktorja pogosteje vodi do napak in nepopolnih zapisov (ker gre za preveliko količino podatkov, ki se prehitro zvrstijo). Avtomatični sistem kodiranja vedenja med drugim omogoča beleženje klikov na možne odgovore, trajanja izpolnjevanja vprašalnika, prehajanje oz. navigacijo med spletnimi stranmi, število udarcev na tipkovnico, popravljanje odgovorov ipd. (Heerwegh 2008, 574–575). Pri obeh oblikah pa bi lahko vedenje o posameznikovem obnašanju med odgovarjanjem na vprašalnik (npr. pravopisne napake in popravljanje lastnih odgovorov, trajanje beleženja odgovora, obrazna mimika) pripomoglo k razumevanju njegovega zaupanja v svoj odgovor (Schober in Conrad 2008, 6). Zbiranje procesnih podatkov kot sodobna oblika tehnik časovega zamika odgovora, pa tudi opazovanja in kodiranja vedenja, ki ne zahteva prisotnosti anketarja, bi lahko nadomestilo manj zanesljivo ocenjevanje zaupanja, saj se ne bi nanašalo na anketirančevo samooceno, temveč na objektivne vrste merjenja. Edina subjektivna naloga metodologa in raziskovalca bi v tem primeru bila ustrezno interpretirati pridobljene sekundarne informacije.

Ena izmed oblik procesnih podatkov, ki jih je mogoče pridobivati v osebnih intervjujih, so t. i. »ekstraverbalni«. Ti so povezani z lingvističnimi vidiki komunikacije in vključujejo npr. merjenje tona glasu, intonacijo, količino premorov in gladkost govora. V kombinaciji z vidnimi karakteristikami (telesna mimika, npr. geste, pogled, kimanje, izrazi na obrazu), do katereih pride kot posledica medosebne interakcije, lahko tako pozitivno kot negativno vplivajo na komunikacijo med anketarjem in anketirancem in posledično na končni izid intervjuja (Schober in Conrad 2008, 8). Zaradi predpostavke, da anketiranec poda le majhen delež informacij skozi govor, nekateri raziskovalci temeljito kodirajo tudi ekstraverbalne informacije, ki omogočajo večjo stopnjo standardizacije interakcije in posledično tudi analizo neverbalnih podatkov (dolžino premorov, vzdihe, poudarke ipd.⁴⁵) (glej npr. Houtkoop-Steenstra 1997; Maynard in Schaeffer 2005).

Kognitivni intervjuji so – kljub nujnosti izvajanja tehnike na način končne ankete – predvsem pogovorna, osebna metoda. Ob prevladi novejših medijev zato pomanjkanje vidnih in zvočnih elementov ter osebno prirejenega načina spodbujanja anketiranca k sodelovanju potencialno

⁴⁵ Primeri: zapis »°beseda°« iznačuje govor, tišji od siceršnje glasnosti govora, zapis »beseda« označuje del besede, ki je bil poudarjen, zapis »(.)« premor, krajši od 0,3 sekunde itd. (Houtkoop-Steenstra 1997, 621)

vpliva na rezultate takega intervjuja, vendar nista znana intenzivnost in tip (pozitiven, negativen) takega vpliva. Načini anketiranja s samoizpolnjevanjem anketirancu omogočajo večji občutek zasebnosti, kar zaradi manjše verjetnosti osramotitve vodi k višji stopnji iskrenega odgovarjanja. Vendar pa kognitivni intervjuji v svoji osnovi ne smejo biti neprijetni in osebni, saj gre pri njih za preverjanje kakovosti vprašalnika in ne za dejansko odgovarjanje na vsebinska vprašanja. Zaradi odsotnosti anketarja pri samostojnem kognitivnem intervjuju je raziskovalec prikrajšan za informacije o neverbalnem vedenju anketiranca, zato menimo, da bi ustrezno koriščenje procesnih podatkov, ki jih je mogoče zbirati s sodobno tehnologijo, lahko nadomestilo to pomanjkanje vidnih in zvočnih informacij ter predstavilo drugačne, ki so z ustrezno analizo prav tako informativne.

Za preučevanje procesnih podatkov smo se poslužili anketnega vprašalnika doktorske kandidatke Ane Slavec (V delu) z naslovom *Slovenski študentje na Erasmus izmenjavi v tujini/Foreign exchange students at the University of Ljubljana*. Vprašalnik v dveh delih bo namenjen tujim študentom ob koncu Erasmus izmenjave v Sloveniji oz. slovenskim študentom ob vrnitvi z Erasmus izmenjave v tujini. Anketa je bila pretestirana na 14 slovenskih študentih in 20 tujih, ki so bili na izmenjavi v preteklosti in zato ne bodo vključeni v nabor anketirancev (glej prilogi B: Merjenje procesnih podatkov – slovenski vprašalnik in C: Merjenje procesnih podatkov – vprašalnik za tujce).

Vprašalnik je bil sestavljen v aplikaciji za spletno anketiranje *1ka.si*. Ob klasičnem anketiranju aplikacija omogoča beleženje številnih informativnih procesnih podatkov, npr. uporabljena naprava (osebni računalnik, tablica, telefon, spletni robot), tip iskalnika, operacijski sistem, pa tudi časovna dolžina odgovarjanja na posamezno vprašanje ipd. Poleg vprašanj o izmenjavi je vprašalnik sestavljalo še sedem vprašanj o anketirančevem vedenju med izpolnjevanjem. V okviru pridobljenih podatkov smo analizirali tudi dodatne informacije o pojasnilnih vprašanjih, ki so bila kot spletni kognitivni intervju del omenjenega vprašalnika.

V dodatnem eksperimentu, ki je bil del slovenskega vprašalnika, smo nazadnje preverjali še odzivnost anketirancev na težave v vprašalniku. Po vzoru Blaira in Conrada (2011), ki sta s pomočjo namerno vgrajenih napak v vprašalniku preverjala, kolikšna velikost vzorca je potrebna za prepoznavo določenega deleža napak, smo slovenski vprašalnik sestavili v dveh različicah – kontrolnega (brez vgrajenih napak) in testnega (kompleksnega, z veliko tujkami in težko razumljivimi izrazi). S tem smo želeli preveriti, ali sestava vprašalnika vpliva na

trajanje odgovarjanja oz. na stopnjo osipa, koliko anketirancev je pripravljenih opozoriti na očitne slabosti ter, še posebej, v kolikšni meri se bodo komentarji med skupinama razlikovali. Anketiranci so bili naključno razvrščeni v eno izmed skupin⁴⁶ in niso bili vnaprej opozorjeni na morebitno slabšo kakovost vprašalnika. Vsi anketiranci (tako slovenski kot tuji študentje) so dobili vsebinsko enako povabilo k sodelovanju.

Anketiranci so v vprašalniku odgovarjali na podvprašanja, ki smo jih delno povzeli po predlogih, ki so jih v svojih raziskavah uporabili Behr in drugi (2012, 2014a). Le-ti so testirali več različnih oblik podvprašanj in primerjali odzivnost anketirancev nanje. Te oblike so bile:

- Različica 1: Prošnja po obrazložitvi z direktnim nanašanjem na odgovor (npr. »Prosimo, pojasnite, zakaj ste odgovorili s 'se strinjam'⁴⁷«).
- Prošnja po obrazložitvi odgovora brez direktnega nanašanja (npr. »Lahko prosimo pojasnite razloge za vaše mnenje?⁴⁸«).
- Različica 2a: anketiranci vidijo predhodnje vprašanje in svoj odgovor nanj.
- Različica 3a: anketiranci vidijo samo prošnjo po obrazložitvi brez ponovljenega vprašanja in svojega odgovora.
- Prošnja po obrazložitvi, vsebinsko prilagojena specifičnemu vprašanju (npr. »Na kateri tip priseljencev ste pomislili, ko ste odgovorili na to vprašanje?«).
- Različica 2b: anketiranci so vpisali odgovor v okno za odgovarjanje standardne velikosti.
- Različica 3b: anketiranci so vpisali odgovor v okno za odgovarjanje nestandardne velikosti (ožje ali širše od prejšnjega).

Različica 3a je med vsemi tremi oblikami podvprašanj v vprašalniku (1, 2a, 3a) doprinesla najmanjše število (kakovostnih) odgovorov. V primeru različic b pa se je izkazalo, da lahko pogosta uporaba enakega okvirja vpliva na navajenost na en tip podvprašanja in posledično na površno branje navodil. Taki anketiranci so zato pogosto odgovorili na vprašanje, ki so ga bili

⁴⁶ Osem v kontrolni, šest v testni skupini.

⁴⁷ angl. *Please explain why you have chosen "agree"*.

⁴⁸ angl. *Could you please give reasons for your opinion*.

vajeni iz prejšnjih primerov, kljub temu da je trenutno vprašanje morda spraševalo po drugačnem tipu odgovora.

V našem anketnem vprašalniku so anketiranci odgovarjali na 16 pojasnilnih podvprašanj. Na podlagi izsledkov zgoraj omenjenih raziskav smo za oba vzorca določili naslednje štiri tipe podvprašanj (ki jih v oglatih oklepajih označimo z zaporedno črko in okrajšavo, ki ju bomo navajali v tabelah z rezultati):

- a) Do you have any suggestions for improving this question? / Imate kakšen predlog za izboljšavo tega vprašanja? [a = predlog]
- b) Did you have any difficulties answering this question? / Ste imeli kakšne težave pri odgovarjanju na to vprašanje? [b = težava]
- c) Anketiranje slovenskih študentov se je izvajalo nekaj mesecev za anketiranjem tujcev; na podlagi odgovorov na podvprašanje *i.* (ki jih navajamo v Rezultatih) smo za slovenski vprašalnik to podvprašanje zamenjali z *ii.*:
 - i.* Could you please give reasons for your response(s)?⁴⁹ [c_i = razlog]
 - ii.* O čem ste razmišljali, ko ste odgovorili na to vprašanje? [c_ii = razmišljanje]
- d) Do you have any comments about this question? / Imate na to vprašanje kakšen komentar? [d = komentar]

Za vsako anketno vprašanje smo izbrali podvprašanje, ki je bilo po našem mnenju vsebinsko najbolj relevantno in bi doprineslo najboljše rezultate. Vprašanja, za katera smo domnevali, da bodo najverjetneje težavna (zaradi besedišča, matrične oblike, vsebine ali dolžine), smo pretestirali z možnostjo *a* (predlogi za izboljšavo). Vprašanja, za katera nismo bili prepričani, ali bodo težavna ali ne, smo pretestirali z možnostjo *b* (morebitne težave pri odgovarjanju). Vprašanja, ki so spraševala po načinu dostopanja do odgovora oz. mnenja, smo pretestirali z možnostjo *c* (obrazložitev mnenja oz. razmišljanja). Teh ni bilo veliko, saj anketa sprašuje po preteklem vedenju in ne po osebnih stališčih. Preostala vprašanja so bila pretestirana s splošnim pojasnilnim podvprašanjem *d* (morebitni komentarji na vprašanje). V rezultatih bomo med drugim predstavili vzorce odgovarjanja, ki smo jih opazili med našimi

⁴⁹ Lahko prosimo pojasnite razloge za vaš(e) odgovor(e)?

anketiranci, analizirali morebitni vpliv zaporedja podvprašanj ter uporabnost in dolžino odgovorov glede na tip podvprašanja.

11.2 Rezultati

V zadnjem delu našega raziskovanja smo preverili, do kakšnih dodatnih informacij, ki bi lahko še podrobneje orisale morebitne težave z vprašalnikom, lahko dostopamo s pomočjo sodobne tehnologije.

Spletne aplikacije za anketiranje omogočajo sledenje naslednjim vrstam procesnih podatkov: čas, porabljen za odgovor, klike, gibanje po strani, tipkanje ipd. Poleg že vgrajenih funkcij pa lahko do še dodatnih podatkov dostopamo tudi z uporabo statističnih orodij. V tem delu raziskave smo analizirali odgovore na pojasnilna podvprašanja, vgrajena v spletni anketni vprašalnik, namenjen nekdanjim študentom na Erasmus izmenjavi v Sloveniji in tujini. Kljub temu da je bil naš končni vzorec majhen ($N = 34$), je bilo na podlagi kvalitativnih odgovorov mogoče izvesti kvantitativne analize in izpeljati še dodatne informacije o kakovosti vprašanj. Med drugim so nas zanimale: povprečna dolžina odgovora glede na različen tip podvprašanja, uporabnost odgovora glede na tip podvprašanja, morebitno spreminjanje dolžine odgovora glede na položaj podvprašanja v vprašalniku ter osip oz. zapustitev ankete glede na položaj v vprašalniku; v slovenskem vprašalniku pa še primerjava odgovorov med skupinama anketirancev z boljšo in slabšo različico istega vprašalnika. V nadaljevanju podrobneje opišemo izsledke vsakega izmed analiziranih korakov.

11.2.1 Procesni podatki o kognitivnih podvprašanjih

Povprečna dolžina odgovora glede na različen tip podvprašanja

V Tabela 11.1 in Tabela 11.2 predstavljamo povprečno dolžino odgovora (tj. število znakov v odgovoru) in standardni odklon na posamezno pojasnilno podvprašanje; na Slika 11.1 in Slika 11.2 pa predstavljamo iste rezultate tudi grafično. Za enostavnejšo primerjavo so razsežnosti osi y pri vseh treh grafih enake; iz grafičnega prikaza je izločeno le zadnje podvprašanje (d4) pri slabi različici slovenskega vprašalnika, na katerega je odgovoril samo en anketiranec in zato zanj ni bilo mogoče izračunati standardnega odklona.

Slika 11.1: Povprečna dolžina odgovora glede na tip podvprašanja – tuji

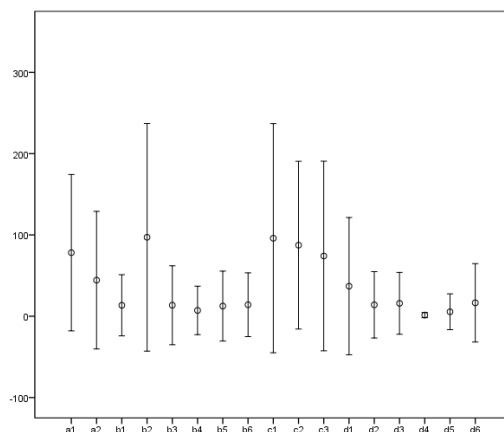


Tabela 11.1: Opisne statistike odgovorov – tuji

		N (%)	Povprečna dolžina odgovora	Standardni odklon
Predlog	a1	11 (55,0)	142,2	86,9
	a2	9 (45,0)	98,6	104,8
Težava	b1	6 (30,0)	44,8	60,7
	b2	11 (55,0)	176,5	147,6
	b3	6 (30,0)	45,2	85,1
	b4	5 (25,0)	28,6	58,9
	b5	4 (20,0)	62,5	87,0
	b6	8 (40,0)	35,4	57,7
Razlog	c1	9 (45,0)	213,2	137,9
	c2	13 (65,0)	134,5	100,0
	c3	8 (40,0)	185,3	115,6
Komentar	d1	11 (55,0)	67,2	106,3
	d2	10 (50,0)	28,1	55,5
	d3	8 (40,0)	39,8	53,2
	d4	8 (40,0)	3,6	4,2
	d5	6 (30,0)	18,3	39,5
	d6	8 (40,0)	41,3	71,7

Slika 11.2: Povprečna dolžina odgovora glede na tip podvprašanja – slovenski

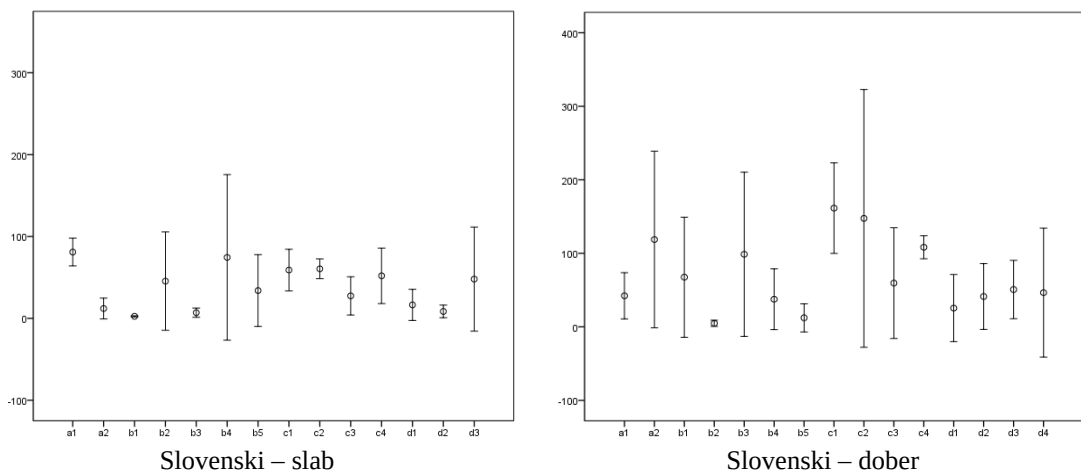


Tabela 11.2: Opisne statistike odgovorov – slovenski

		Slab vprašalnik			Dober vprašalnik		
		N (%)	Povprečna dolžina odgovora	Standardni odklon	N (%)	Povprečna dolžina odgovora	Standardni odklon
Predlog	a1	3 (50,0)	72,0	19,7	8 (100,0)	33,1	37,1
	a2	2 (33,3)	12,0	12,7	6 (75,0)	79,8	110,9
Težava	b1	4 (66,7)	2,3	0,5	8 (100,0)	39,6	62,5
	b2	2 (33,3)	45,5	60,1	8 (100,0)	3,3	3,2
	b3	3 (50,0)	38,0	53,8	7 (87,5)	57,3	94,4
	b4	2 (33,3)	74,5	101,1	6 (75,0)	40,5	42,9
	b5	2 (33,3)	34,0	43,8	6 (75,0)	8,8	15,8
Razmišljanje	c1	4 (66,7)	107,3	60,5	8 (100,0)	94,1	88,1
	c2	2 (33,3)	60,5	12,0	5 (62,5)	125,4	159,71
	c3	2 (33,3)	27,5	23,3	6 (75,0)	50,7	62,1
	c4	4 (66,7)	55,3	20,6	7 (87,5)	108,6	67,3
Komentar	d1	2 (33,3)	16,5	19,1	8 (100,0)	13,6	32,5
	d2	3 (50,0)	63,0	94,6	7 (87,5)	61,9	96,8
	d3	3 (50,0)	147,0	177,3	7 (87,5)	32,7	36,5
	d4	1 (16,7)	3,0	0 ⁵⁰	6 (75,0)	31,5	71,8

Iz rezultatov je razvidno, da so anketiranci najbolj poglobljeno odgovarjali na podvprašanja c (razlogi za odgovor). Na podlagi vsebine podvprašanja je jasno, da je tovrstni tip nakazal

⁵⁰ Na to podvprašanje je odgovoril samo en anketiranec.

prošnjo po argumentaciji in posledično dolgih in utemeljenih odgovorih. Poglobljenost oz. najvišja povprečna dolžina odgovorov pri sklopu *c* pa velja samo za vprašalnik za tujce ter za dobri slovenski vprašalnik. Kot je razvidno iz Slika 11.2, so anketiranci na slabo različico vprašalnika namreč odgovarjali najmanj odzivno in s (konsistentno) najkrajšimi odgovori. Tak rezultat ni presenetljiv in kaže na potrebo po nekem osnovnem, primarnem testiranju vprašalnika že pred izvedbo intervjujev. Kognitivni intervjuji ne smejo biti razumljeni kot orodje, ki bo prepoznalo vse in vsako napako v vprašalniku – še posebej, če je takih veliko. Za zaznavanje najočitnejših napak se je treba poslužiti kakšne druge oblike pretestiranja (npr. ekspertne evalvacije ali avtomatiziranega pretestiranja s programom *SQP*), metoda kognitivnega intervjuja pa bi se morala koristiti za prepoznavanje najbolj neočitnih in problematičnih napak.

Opazimo lahko, da med tremi različicami podvprašanj ni jasnih vzporednic glede kakovosti odgovorov. Odgovori tujcev (Slika 11.1) so bolj konsistentni znotraj različnih tipov podvprašanj – njihovi odgovori na tip podvprašanj *a* (predlogi) so bili načeloma daljši; najverjetneje zato, ker je semantika vprašanja aktivno povabila anketirance k razmišljanju o morebitnih izboljšavah posameznih vprašanj. V primeru eksplorativnega pretestiranja vprašalnika tako vprašanje morda ni najprimernejše, saj lahko anketirance spodbuja k pretiranemu iskanju napak, kjer te napake morda ne obstajajo. V primeru našega vprašalnika pa smo že vnaprej predvideli najverjetnejši tip težav, do katerega bi določeno vprašanje lahko privedlo, in posledično za ta tip podvprašanj presodili, da bo najverjetneje potreboval popravke.

V primeru tipa *b* izstopa drugo podvprašanje⁵¹, na katerega je polovica anketirancev izpostavila eno težavo (niso imeli stika s slovenskimi študenti), druga polovica pa drugo (neprimerljivost načina študija), sicer pa je bila povprečna dolžina odgovorov v sklopu dokaj konstantna. Pri sklopu *d* je bilo variiranje med vprašanji večje kot pa med sklopi. Rezultati torej kažejo, da neposredna pobuda k obrazložitvi ali iskanju težav prinese daljše odgovore kot pa splošnejša, manj specifična vprašanja (o morebitnih težavah ali komentarjih).

⁵¹ In your opinion, has **your knowledge acquired at your home university** been weaker or stronger than knowledge of Slovenian pupils, on average?

V primeru slovenskih študentov se podoba nekoliko razlikuje. Zanimivo opažanje je, da so si rezultati med skupinama (testno in kontrolno) skoraj nasprotni – v primerih, kjer je bila dolžina odgovorov na eno vprašanje pri eni skupini zelo razpršena, je bila pri drugi zelo ozka (glej npr. *a2*, *b1*, *b2*, *b3*, *c2*, *c3*, *d3*); kjer je bila pri eni skupini povprečna dolžina odgovora visoka, je bila pri drugi nizka (glej npr. *b4*, *b5*, *c4*). Tak rezultat kaže predvsem na to, kako je mogoče pomembne, resnično težavne lastnosti vprašalnika spregledati zaradi osredotočanja na manj pomembne, površinske težave, ki bi morale biti odpravljene že v prvem koraku testiranja vprašalnika (pred vključitvijo anketirancev). Anketiranci z boljšim vprašalnikom so zaznali veliko več vsebinskih težav, ki bi se lahko pojavile pri obeh različicah slovenskega vprašalnika, kot tisti s slabšim, saj so se slednji odzivali predvsem na najočitnejše (slovnične in tehnične) težave. Ta razlika v osredotočanju je razvidna tudi iz Tabela 11.3. Tu prikazujemo, v kolikšni meri so se anketiranci odzvali na posamezen tip podvprašanja glede na to, na katero različico vprašalnika so odgovarjali (slabo ali dobro) in na kakšno vrsto težave je njihov odgovor opozoril (ali je bil vsebinski ali pa tehničen/slovnični). Očitno je, da so anketiranci s slabo različico vprašalnika podajali zelo malo komentarjev o vsebinskih težavah z vprašalnikom in veliko več takih o tehničnih oz. slovničnih težavah, medtem ko je za anketirance z dobro različico vprašalnika veljalo nasprotno.

Tabela 11.3: Primerjava izpostavljenih težav glede na različico vprašalnika

	Vsebinska težava (%)		Tehnična/slovnična težava (%)	
	slaba	dobra	slaba	dobra
a	25,0	85,7	75,0	14,3
b	20,0	100,0	80,0	0,0
c	33,3	66,7	66,7	33,3
d	20,0	87,5	80,0	12,5
a: predlog, b: težava, c: razmišljanje, d: komentar				

Podrobnejši pregled tipov izpostavljenih težav in uporabnosti odgovorov anketirancev prikazujemo v naslednjem sklopu.

Uporabnost odgovora glede na tip podvprašanja

Uporabnost vsakega odgovora smo uvrstili v eno izmed naslednjih kategorij:

- i) Vsebinska uporabnost: odgovor je sporočal konkretno vsebinsko pripombo glede kakovosti vprašanja in/ali predlog za njegovo izboljšavo.
 - Primer 1:

Anketno vprašanje: Prosimo ocenite razlike v študijskih pogojih med vašim domačim akademskim okoljem in vašo izkušnjo na gostujoči univerzi v tujini glede na naslednja merila: (Obseg obvezne prisotnosti, Obseg domačih nalog na teden, Strogost pogojev za pristop k izpitu).

Odgovor na kognitivno podvprašanje: »Upoštevati morate, da imajo številni Erasmus študentje osebne konzultacije s profesorji namesto rednih predavanj in seminarjev, zato bo stopnja obvezne prisotnosti in količina predpisanih nalog na teden vedno nižja.«⁵² (anketiranec 11)

- Primer 2:

Anketno vprašanje: Ali ste, glede na študijske zahteve gostujoče univerze, svojo izmenjavo začeli ustrezno izučeni v naslednjih veščinah, s strani vaše domače fakultete? (spisek veščin, npr. Analitične sposobnosti, Znanstveno pisanje itd.)

Odgovor na kognitivno podvprašanje: »Morali bi vključiti tudi nekakšno »nevtralno« možnost, če ni bilo možno izbrati nobene izmed navedenih možnosti.«⁵³ (anketiranec 2)

- ii) Tehnična uporabnost: odgovor je izpostavil tehnično ali slovnično napako in/ali predlagal ustrezno izboljšavo

- Primer:

Odgovor na kognitivno podvprašanje: »Besedo »categorize« pišemo kot categorise in jaz bi zapisal vsak predmet z malo začetnico (matematika, računalniške in informacijske vede, fizikalne vede itd.)«⁵⁴ (anketiranec 9)

- iii) Vsebinsko nerelevanten odgovor: anketiranec je na podvprašanje odgovoril s komentarjem, ki ne vpliva na spremembo oz. izboljšavo vprašanja.

- Primer:

⁵² »You should consider that many erasmus students have personal consultations with professors instead of regular lectures and seminars so the amount of obligatory attendance and assignments per week will always be lower.«

⁵³ »There should be something like `neutral` option if you can't choose any provided option.«

⁵⁴ »We spell "categorize" as categorise and I would spell each subject with a small letter (mathematics, computer and information sciences, physical sciences etc.)«

Anketno vprašanje: »Ali bi gostujočo ustanovo priporočili nekomu, ki ga zanima izmenjava na istem področju kot vas?«

Odgovor na kognitivno podvprašanje: »Bilo je res lepo, nismo bili zelo zaposleni, zato smo lahko počeli veliko stvari. Prav tako sem se tam počutil/a zelo dobrodošlo.«⁵⁵
(anketiranec 5)

iv) Neodgovor: anketiranec na kognitivno podvprašanje ni odgovoril.

V Tabela 11.4 prikazujemo, koliko vsebinsko in tehnično uporabnih odgovorov je ponudil posamezni tip podvprašanja, pri čemer rezultate navajamo ločeno glede na različico vprašalnika.

Tabela 11.4: Tip podvprašanja in vrsta uporabnosti

Tip podvprašanja	Uporabnost							
	i	%	ii	%	iii	%	iv	%
tuji vprašalnik								
a	15	20,5	1	1,4	4	5,5	53	72,6
b	8	7,7	3	2,9	40	38,5	53	51,0
c	5	6,3	1	1,3	24	30	50	62,5
d	15	15,2	3	3	22	22,2	59	59,6
slovenski vprašalnik – slaba različica								
a	1	11,1	3	33,3	1	11,1	4	44,4
b	1	4,5	4	18,2	8	36,4	9	40,9
c	1	5,9	2	11,8	9	52,9	5	29,4
d	1	6,3	4	25	4	25	7	43,8
slovenski vprašalnik – dobra različica								
a	6	42,9	1	7,1	4	28,6	3	21,4
b	8	22,9	0	0	25	71,4	2	5,7
c	4	13,8	2	6,9	17	58,6	6	20,7
d	7	25	1	3,6	16	57,1	4	14,3
i: vsebinska uporabnost, ii: tehnična uporabnost, iii: neuporabnost, iv: neodgovor								
a: predlog, b: težava, c: razlogi/razmišljanje, d: komentar								

Iz zgornje tabele je razvidno, da pri večini podvprašanj veliko število anketirancev ni podalo odgovora (iv). Možen razlog za to visoko stopnjo neodgovora je medij spletne ankete. Manjša možnost nadzora in spodbujanja anketirancev k sodelovanju in posledično zmanjšana stopnja

⁵⁵ »It was really nice, we were not that busy so we could enjoy a lot of things. Also I really felt welcome there.«

zainteresiranosti in motivacije za izpolnitev ankete je verjetno vplivala tudi na nizko stopnjo odgovarjanja na pojasnilna podvprašanja, ki so sledila anketnim vprašanjem. Drugi možen razlog pa je preprosto ta, da so anketiranci odgovorili le na tista vprašanja, ki so se jim zdeli nejasna ali potrebna izboljšave⁵⁶.

Argument v prid drugemu razlogu je ta, da osip iz anketiranja ni bil zelo visok (23,5 %⁵⁷), poleg tega pa je na zadnja podvprašanja v anketi pogosto odgovorilo več anketirancev kot na tista na začetku ali na sredini; prav tako so zelo raznoliko odgovarjali na isti tip podvprašanj (torej, stopnja odgovorov na en tip podvprašanj ni padala glede na položaj v vprašalniku), kar pomeni, da določeni tipi vprašanj niso bili manj priljubljeni od drugih. Taka vrsta rezultatov namiguje na možnost, da so odgovori na spletna kognitivna podvprašanja bolj pristni, ker se anketiranec ni počutil prisiljenega v odgovor in torej v iskanje v težav, ki jih ob prvem branju ni zaznal. Ena izmed pomanjkljivosti kognitivnih intervjujev je namreč ta, da se številni anketiranci v želji pomagati preveč trudijo in se posledično ne vedejo tako naravno, kot bi se v običajni anketni situaciji, ter posledično izpostavljajo težave, ki jih sicer ni.

Za najuporabnejša tipa podvprašanj sta se izkazala *a* (predlogi) in *d* (komentarji). Pri obeh je bila količina vsebinsko uporabnih odgovorov visoka in količina nerelevantnih odgovorov nizka. Tip podvprašanja *a* se je izkazal kot najbolj osredotočen; kljub temu da je stopnja neodgovora pri tem tipu za vse tri različice najvišja, pa isto velja tudi za stopnjo uporabnih odgovorov. Podvprašanja *b* (težave) so bila povprečno uspešna, najmanj koristen pa je bil tip podvprašanj *c* (razlogi oz. razmišljanje). Večino odgovorov pri teh podvprašanjih smo uvrstili med nerelevantne, kar je bilo zaradi strukture vprašanja pričakovano. Zaradi rezultatov tujih študentov pri tipu *c* smo v slovenski različici vprašalnika podvprašanje nekoliko priredili (namesto po razlogih za mnenje je vprašalo po razmišljanju med odgovarjanjem). Vsebine podvprašanja nismo želeli pomensko preveč spremeniti, temveč le testirati drugo obliko podvprašanja; obe obliki bi pri primerjavi z osebnimi intervjuji bili najbolj podobni tehnikama glasnega razmišljanja (predvsem retrospektivnemu glasnemu razmišljanju po vsakem vprašanju), pri katerih anketiranci pogosteje pojasnjujejo kontekst in utemeljujejo razloge za

⁵⁶ Pri branju te tabele je treba upoštevati, da je višji stopnji odzivnosti med slovenskimi študenti verjetno botrovalo tudi dejstvo, da so na vprašanja odgovarjali naši znanci (kar ni veljalo za tuje študente), ki so bili zato bolj pripravljeni sodelovati. Kljub temu pa je njihova stopnja odzivnosti v primeru slabše različice vprašalnika bila nižja – torej je kakovost vprašalnika imela vpliv na željo po sodelovanju.

⁵⁷ Od začetnih 34 anketirancev je vprašalnik do vključno zadnjega vprašanja zapustilo 8 oseb (tuji vprašalnik: 5 oseb, slovenski slabi vprašalnik: 1 oseba, slovenski dobri vprašalnik: 2 osebi).

svoje odgovore, manj pa se osredotočajo na kakovost vprašanja. Samoanketiranje (predvsem spletno) raziskovalcem onemogoča takojšnji odziv na anketirancev odgovor, zato – kot smo že ugotovili pri analizi študentskih gradiv v podpoglavju 9 – leži največ analitičnega bremena na kognitivnem anketarju oz. raziskovalcu, ki bo moral pri analizi odgovorov z veliko stopnjo subjektivnosti presoditi, kateri deli vprašanj so povzročali težave. Dodatna pomanjkljivost tovrstnega tipa podvprašanj je, da dolžina odgovora ne korelira nujno z njegovo dejansko uporabnostjo. Kot prikazujemo v Tabela 11.5, je bila dolžina odgovora pozitivno povezana z njegovo uporabnostjo le v primeru slabe različice slovenskega vprašalnika, na kar je vplivala velika količina opozarjanja na tehnične in slovnične pomanjkljivosti vprašanj. Tako kot v primeru tehnik glasnega razmišljanja je raziskovalec torej lahko soočen z dolgimi – in pogosto neuporabnimi – odgovori, ki jih mora preučiti in ugotoviti, ali nakazujejo morebitne težave.

Tabela 11.5: Korelacija povprečne dolžine odgovora z njegovo uporabnostjo

Spearmanov rho		Povprečna dolžina odgovora		
		Tuji	Slovenski – slab	Slovenski – dober
Število uporabnih odgovorov	korelacijski koeficient	-0,159	0,658**	0,249
	sig. (2-stransko)	0,541	0,008	0,372
	N	17	15	15

Spreminjanje dolžine odgovora glede na položaj v vprašalniku in osip

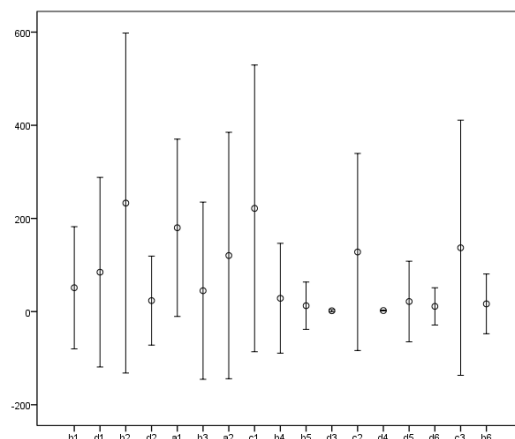
Iz Slika 11.3 in Slika 11.4 je razvidno, da kljub določeni stopnji osipa odzivnost anketirancev ni upadla prenosorazmerno⁵⁸. Anketiranci so na končna vprašanja odgovarjali s podobno intenziteto kot na tista na začetku oz. na sredini ankete. Prav tako so vsi razen izpadlih anketirancev odgovorili na običajna (tj. ne-predtestna) anketna vprašanja. Zanimivo je torej, da so anketiranci s približno enako intenzivnostjo odgovarjali skozi celotno anketo, kljub temu da je bilo število postavljenih podvprašanj nadpovprečno veliko⁵⁹, kar je sicer odsvetovano zaradi prevelikega bremena na anketirancu. Ponovno se torej izkaže verjetni razlog, da so anketiranci opozorili na tiste težave, na katere so naleteli med odgovarjanjem, če pa kakšna težava ni izstopala na prvi pogled (in bi potemtakem redkeje predstavljala težavo tudi med dejanskim anketiranjem), je niso opazili oz. je niso izpostavili.

⁵⁸ Zaradi lažje preglednosti ti grafi niso poenoteni na osi y.

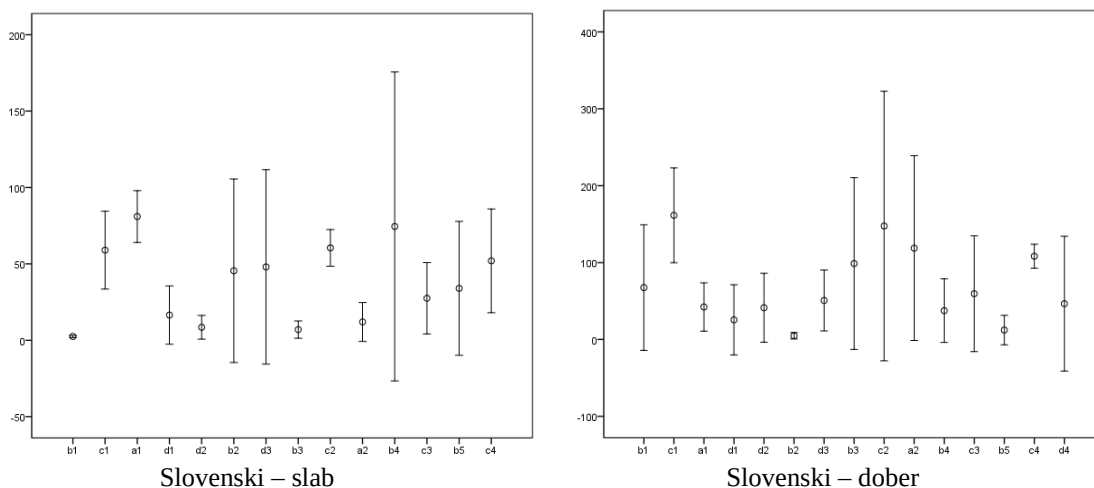
⁵⁹ 17 podvprašanj za 19 anketnih vprašanj (tuji); 15 podvprašanj za 22 anketnih vprašanj (slovenski).

Tak pristop h kognitivnemu predtestiranju lahko predstavlja oviro v primeru redkejših težav, ki bi vseeno lahko ogrozile kakovost podatkov za nekatere podskupine anketirancev (z določeno lastnostjo). Zato je priporočljivo to »manjšo stopnjo odzivnosti«⁶⁰ kompenzirati z večjim številom anketirancev, do katerih je prek spleta lažje dostopati kot v siceršnjih medosebnih situacijah.

Slika 11.3: Povprečna dolžina odgovora po položaju v vprašalniku – tuji



Slika 11.4: Povprečna dolžina odgovora po položaju v vprašalniku – slovenski



Učinek položaja kognitivnega podvprašanja

⁶⁰ tj. ko se anketiranci ne odzovejo na čisto vsako podvprašanje.

Nazadnje smo preverili še nekaj preostalih morebitnih vplivov na stopnjo odgovarjanja na podvprašanja. V skladu z ugotovitvami Behr in drugih (2012, 2014a) na naše anketirance položaj podvprašanja (na isti strani kot vprašanje oz. na naslednji strani) ni vplival. Pri izvedbi analize smo namreč upoštevali, da prošnja po obrazložitvi odgovora brez direktnega nanašanja na naslednji strani vpliva na manjšo stopnjo odzivnosti, saj anketiranci lahko pozabijo vsebino vprašanja ali svoj lastni odgovor, hkrati pa niso dovolj motivirani za vračanje na prejšnjo stran in ponoven ogled vprašanja. V raziskavi smo zato nekatera pojasnilna podvprašanja postavili na isto stran kot osnovno vprašanje, nekatera pa na naslednjo, vendar z direktnim nanašanjem in navedenim odgovorom, ki so ga anketiranci izbrali. Različna načina postavitve vprašanj nista imela nobenega vpliva na uporabnost pridobljenih odgovorov, prav tako pa tudi ne na dolžino odgovora ali osip.

11.2.2 Vedenje med anketiranjem

V drugem delu spletnega vprašalnika so anketiranci odgovorili na vprašanja o svojem vedenju med odgovarjanjem. V Tabela 11.6 in Tabela 11.7 navajamo, kaj so anketiranci počeli med izpolnjevanjem vprašalnika⁶¹, na Slika 11.5, Slika 11.6 in Slika 11.7 pa količino posameznih motenj. Razvidno je, da jih je veliko poslušalo neko obliko avdio vsebin in uporabljalo socialna omrežja (kar je posledica dejstva, da so vsi anketiranci bili stari med 20–30 let in je bila večini povezava do vprašalnika posredovana prek *Facebook* sporočila). Ob upoštevanju, da so bili med odgovarjanjem prisotni omenjeni moteči elementi, lahko predvidevamo, da bi ob večjem osredotočenju na vprašalnik lahko pridobili večjo količino (uporabnih) odgovorov. Hkrati pa se je treba zavedati, da zaradi lastnosti samoanketiranja oz. odgovarjanja v domačem okolju večina anketirancev tudi na običajne spletne ankete odgovarja s podobno količino prisotnih motečih elementov in torej nikoli niso popolnoma zbrani in posvečeni izključno vprašalniku. Odgovori, ki so nam jih anketiranci podali, so zato tudi verjeten približek dejanskemu načinu odgovarjanja na kateri koli tip vprašalnika.

Tabela 11.6: Anketirančevo početje med izpolnjevanjem ankete

Kaj ste počeli, če sploh kaj, na katerikoli elektronski napravi med izpolnjevanjem te ankete?	Odgovori		Odstotek primerov (%)
	N	%	

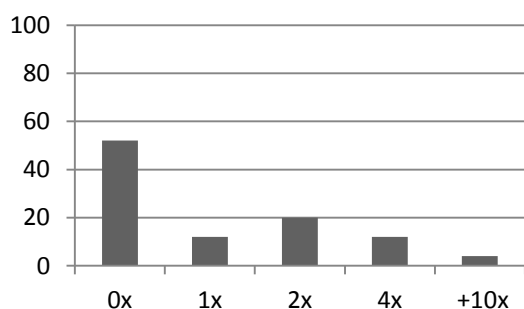
⁶¹ Iz tabel so izločene možnosti, ki jih anketiranci niso označili, npr. *Pogovarjanje z drugo osebo iz oči v oči ali Poslušanje govora druge osebe (npr. biti prisoten na predavanju)*.

Brskanje po spletu, branje spletnih novic, branje e-knjig	2	6,9	12,7
Kratka sporočila (SMS), takojšnje sporočanje (instant messaging) ali elektronska pošta	4	13,8	25,4
Poslušanje glasbe, radia, podcastov ali drugih avdio vsebin (npr. TV v ozadju)	8	27,6	46,0
Pogovor prek telefona ali drugi naprave (vključuje video klepete, npr. Skype)	1	3,5	5,6
Igranje iger (računalnik, video, splet)	1	3,5	5,6
Uporaba socialnih omrežij (npr. Facebook, Twitter, itd.)	9	31,0	54,8
Gledanje TV ali video vsebin (npr. filmi, nadaljevanke, poročila, YouTube posnetki)	2	6,9	12,7
Drugo	2	6,9	14,3
Skupno	29	100,0	177,00

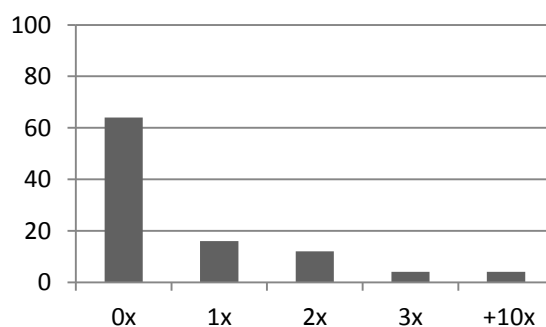
Tabela 11.7: Anketirancevo početje med izpolnjevanjem ankete

Poleg že naštetega, kaj ste še počeli, če sploh kaj, med izpolnjevanjem te ankete?	Odgovori		Odstotek primerov
	N	%	
Hranjenje, pitje ali priprava obroka	6	50,0 %	48,2 %
Skrb za druge ljudi (npr. otroke)	1	8,3 %	12,5 %
Pogovarjanje z drugo osebo iz oči v oči	2	16,7 %	14,3 %
Poslušanje govora druge osebe (npr. biti prisoten na predavanju)	1	8,3 %	7,2 %
Drugo	2	16,7 %	25,0 %
Skupno	12	100,0 %	107,2 %

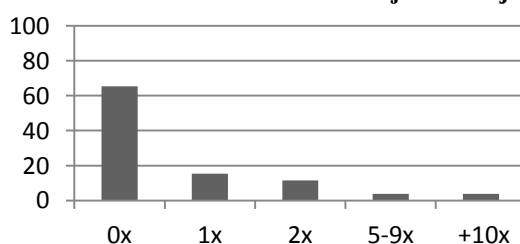
Slika 11.6: Število motenj zaradi dejavnosti na tej elektronski napravi



Slika 11.5: Število motenj zaradi dejavnostina drugih elektronskih napravah



Slika 11.7: Število zunanjih motenj



III. ZAKLJUČNI DEL

V raziskovalnem sklopu smo predstavili tri vsebinsko in izvedbeno različne raziskave, s katerimi smo poskušali čim širše zajeti in opisati metodo kognitivnega intervjuja, kot se jo izvaja dandanes in kot se jo bo koristilo v prihodnje. V zaključkih pridobljene rezultate predstavimo najprej na znanstveno-teoretični način, nato pa še v aplikativni obliki. Eden izmed ciljev disertacije je bil oblikovati uporabni priročnik z jasnimi navodili za izvedbo kognitivnih intervjujev za raziskovalce, zato v preglednih tabelah predstavimo povzetke tehnik obeh skupin (njihove definicije, prednosti in pomanjkljivosti ter priporočene načine za uporabo), navodila za bodoče kognitivne anketarje ter povzetek vseh splošnih ugotovitev.

12 Razprava o rezultatih

V začetku naše disertacije smo si zadali cilj natančno opredeliti kakovost tehnik kognitivnega intervjuja, jih sistematizirati in primerjati ter prilagoditi medijem sodobne tehnologije. Pri tem smo se poslužili metod sekundarne analize gradiva, osebnih kognitivnih intervjujev, preučevanja vpliva stopnje odmika anketarja na kakovost intervjuja ter analize procesnih podatkov. Skozi raziskovanje so nas vodile tri teze, ki nam v nadaljevanju služijo za ogrodje, na katerega bomo navezali izsledke iz vseh izvedenih raziskav in obravnavane literature:

Teza 1: V okviru metod pretestiranja obstaja potreba po natančni in sistematizirani primerjavi tehnik kognitivnega intervjuja.

Teza 2: Kakovost različnih tehnik kognitivnega intervjuja in rezultatov, ki jih te tehnike nudijo, ni znana.

Teza 3: Tehnike kognitivnega intervjuja je treba prilagoditi za testiranje vprašanj pri različnih načinih zbiranja podatkov.

V naslednjih poglavjih predstavljamo ugotovitve. Odgovore na prvi dve tezi, ki se nanašata na lastnosti tehnik in njihovo uporabo v praksi, podamo v podpoglavjih 12.2 do 12.4. Na tezo 3 odgovorimo v poglavju 12.5. Nazadnje opišemo pomanjkljivosti, ki bi jih bilo treba v nadaljnjih raziskavah odpraviti, ter predstavimo izvirni prispevek našega raziskovanja k znanosti. Še pred obravnavo tez in zaključki pa (v poglavju 12.1) predstavimo eno izmed

najpomembnejših ugotovitev našega raziskovanja: pomen vloge anketarja. Eden izmed temeljnih elementov kognitivnega pretestiranja, ki se je kot bistven izkazal v vseh treh raziskavah, je izrazita pomembnost prisotnosti kognitivnega anketarja. Za to metodo pretestiranja sta namreč značilni in izredno pomembni odzivnost in medsebojna interakcija, zato je ni mogoče v celoti avtomatizirati. Računalniki se še niso zmožni ustrezno odzivati na vedenje, ki bi ga prepoznali kot neobičajnega, in trenutno zmorejo zgolj enosmerno merjenje takih vedenj (npr. dolžina premorov med odgovarjanjem, snemanje možganskega delovanja s pomočjo funkcionalne magnetne resonance); te podatke mora še vedno pregledati in interpretirati anketar oz. raziskovalec. Nasprotno pa so se pogosto že sama prisotnost anketarja kot tudi njegovo dobro poznavanje uporabljenih tehnik in ustrezno delovanje v situaciji pri pridobivanju koristnih podatkov o kakovosti vprašalnika izkazali za še pomembnejše od same tehnike. Do najuspešnejših izidov intervjujev pa je prišlo ob kombinaciji uspešnega anketarja, ustrezne izvedbe tehnike in ustreznega načina/medija, prek katerega je intervju bil izveden. V nadaljevanju zato podajamo pregled vseh treh pogojev za uspešen intervju in predloge, kako z njihovo izboljšavo pridobiti najboljše rezultate.

12.1 Anketar

Kognitivni anketarji morajo biti že od začetka zelo dobro poučeni o namenu in načinu izvedbe kognitivnih intervjujev. Razumeti morajo celoten postopek intervjuja in analize podatkov; iz tega razloga je priporočljivo, da pred svojim prvim intervjujem vsak novi kognitivni anketar prisostvuje vsaj enemu intervjuju z izkušenim anketarjem. Poleg tega mora raziskovalna skupina z njim sodelovati že od začetka razvoja vprašalnika in ga obširno poučiti o svojih pričakovanjih glede razumevanja vsebine. V več primerih so naši anketarji vprašanje razumeli drugače od svojih anketirancev, do česar ne bi prišlo, če bi jim bila vsebina vprašalnika pojasnjena s strani avtorjev. To je še posebej pomembno, če raziskovalec ne prejme celotnih transkriptov oz. posnetkov intervjujev, temveč samo povzetek rezultatov, saj lahko anketarjeva interpretacija odgovorov nanje močno vpliva. Kognitivni intervju se razlikuje od običajnega, zato pretekle izkušnje z anketiranjem nimajo zelo velikega vpliva na kakovost rezultatov (občasno se lahko celo zgodi ravno nasprotno – da preozka usmerjenost zaradi preteklih izkušenj negativno vpliva na prilagodljivost anketarja na novo – ne povsem anketiranju enako – situacijo). Možen negativni vpliv preteklih izkušenj lahko kognitivni anketar prepreči s temeljito študijo tehnik tako v teoriji kot v praksi z opazovanjem. Razlikovanje med kognitivnim in običajnim anketiranjem pa je pomembno tudi zato, ker

obstaja v primeru slednjega visoka potreba po standardiziranosti postopka (kar omogoči primerljivost odgovorov) in posledično po nizki in izključno objektivni udeležbi anketarja, ki mora le posredovati vprašanja, ne sme pa nuditi kakršnih koli vsebinskih obrazložitev ali komentarjev. Nasprotno je v primeru kognitivnega intervjuja od anketarja pričakovano, da med interakcijo prepozna morebitne anketirančeve težave in se aktivno odloča, na katere naj se odzove, katere pa so zanemarljive. Razumevanje potreb raziskovalcev in vprašalnika je v tem oziru ključno, prav tako pa tudi anketarjeve socialne veščine, kot npr. komunikativnost, prijaznost, entuziazem, sposobnost motivirati anketirance k sodelovanju in poskrbeti, da jim med odgovarjanjem ni neprijetno. Anketirance mora znati stimulirati, posebej ob testiranju manj zanimivih vprašalnikov ali tehnik. Pri tem je vpliv na anketiranca in njegov način odgovarjanja očiten, vendar dopusten; vpliv anketarjeve vloge spada v okvir ožjega oz. lokalnega konteksta, kot smo ga opredelili v poglavju 2, povezanega z vprašalnikom in anketnim intervjujem. Gre za situacijo, v kateri je vpliv anketarjevega konteksta neizogiben, a ga je mogoče nadzorovati in paziti, da ne prihaja do neposrednega sufliranja oz. subjektivnega vplivanja na vsebino anketirančevih odgovorov.

Kognitivni intervju še vedno velja za relativno nepoznano metodo, zato jo večina udeležencev prvič sreča med samim intervjujem. Najpogosteje jo bodo zamenjali za običajno anketiranje, ki pa zahteva zelo drugačen tip interakcije. Zato priporočamo uporabo ogrevalnih vprašanj na začetku intervjuja, ki bodo anketirancem predstavila tehniko in nalogo, ki se od njih pričakuje. To služi tako izboljššanemu razumevanju načina, na katerega bo intervju potekal, kot tudi olajšanju prehoda na »prava« anketna vprašanja – tj. tista, ki so dejansko testirana. Številni anketiranci so ob začetku intervjuja nemirni in v zadregi, zaradi česar se testiranje prvega vprašanja morda ne izvede enako kakovostno kot naslednja, ko se anketiranec navadi na tip in ritem intervjuja. Testni intervju in ogrevalna vprašanja, pri katerih pravilnost odgovorov ni pomembna, tako dovoljujejo začetne napake in zvišajo verjetnost celovite kakovosti pravih intervjujev.

Anketiranci med običajnim anketiranjem niso vajeni biti snemani, saj se zavedajo, da je v vprašalniku pomembna le končna vrednost, ki jo podajo. Nujnost snemanja v okviru kognitivnih intervjujev lahko zato anketirancu daje občutek, da mora biti pozoren na vsako izrečeno besedo, kar med drugim vodi do višje stopnje zadržanosti, krajših in manj poglobljenih odgovorov ter – v najslabšem primeru – do zavrnitve sodelovanja. Iz tega razloga morajo biti metoda in razlogi za snemanje anketirancu pojasnjeni že med vabilom k

sodelovanju v raziskavi. Poudariti je treba, da posnetki odgovorov anketarju dovoljujejo večjo stopnjo sodelovanja med intervjujem (saj se pri tem ne obremenjuje z zapisovanjem odgovorov) ter da lahko kombinacija verbalne in neverbalne kombinacije o nekem vprašanju poda še dodatne informacije, ki bi jih bilo težko v celoti zaznati med izvajanjem intervjuja. S pomočjo avdio- ali video posnetkov se lahko anketar uči na svojih napakah in izboljšuje svojo tehniko, posnetki oz. prepisi pa omogočajo tudi, da intervjuje analizira (še) kdo drug in kot neudeleženi, objektivni opazovalec razbere težave, ki jih morda anketar sam ni zaznal.

Postopek intervjuja lahko olajšajo naslednje implementacije: anketirancem mora biti tehnika predstavljena ob vabilu, kar jim omogoča odločitev, ali sploh želijo sodelovati (udeleženci morajo biti prostovoljci in zaželeno tudi komunikativni in živahni), omogoča pa tudi, da se bolje pripravijo in da niso pod pritiskom, ki so ga morebiti vajeni ob običajnem anketiranju. Anketiranci morajo tudi jasno razumeti, da sodelujejo pri izdelavi vprašalnika in ne pri zbiranju podatkov. Pojasnjeno jim mora biti, da je njihovo mnenje o anketnih vprašanjih pomembnejše kot dejanski odgovori nanje. Uporaba snemalne naprave mora biti pojasnjena v kontekstu njihove vloge kot pripomočka za izdelavo vprašalnika. S tovrstnimi intervjuji si kognitivni anketar prizadeva od anketiranca pridobiti podzavestne namige o analiziranih vprašanjih, zato je treba intervjuje večkrat poslušati in pregledati, anketirancem pa omogočiti okolje, v katerem se lahko sprostijo in uspešneje sodelujejo. Zato morata biti zagotovljena anonimnost anketiranca in dejstvo, da posnetki ne bodo postali javni. Nazadnje anketar tudi ne sme pozabiti na osnovne tehnične zahteve, npr. delujoč snemalnik in računalnik, kot tudi na lastno sposobnost motivirati anketiranca k sodelovanju. Tudi v primeru tehnik, ki naj bi zahtevale najnižjo stopnjo anketarjevega izobraževanja in udeležbe (oba tipa glasnega razmišljanja), smo namreč opazili pomen vloge anketarja; le redko je anketiranec kriv za neuspešen intervju. Za visoko kakovost rezultatov kognitivnih intervjujev je najbolj odgovoren kognitivni anketar, ki mora izbrati ustrezne anketirance, podati pravilne in natančne informacije o tehniki in celotnem postopku intervjuja, stimulirati, motivirati in opominjati anketirance k odgovarjanju, jim dajati občutek ugodja in preprečevati družbeno zaželeno odgovore, biti fleksibilen in hitro odreagirati na nenadne spremembe, ter nazadnje tudi pravilno interpretirati rezultate in identificirati pomanjkljivosti vprašalnika.

Nekateri raziskovalci so prek standardizacije anketnega intervjuja poskušali nadzorovati vplive konteksta in tako narediti intervjuje bolj primerljive. Kognitivnega intervjuja pa, kot je razvidno iz zgornjega opisa, ni mogoče standardizirati in to pravzaprav niti ni namen. Cilj

take vrste pretestiranja je dobiti čim širši pregled nad vsemi potencialno težavnimi lastnostmi vprašalnika, zato je priporočljivo tovrstni intervju izvesti na način standardizacije-v-interakciji (Maynard in Schaeffer 2005). V taki obliki anketar sledi nekemu predpisanemu sistemu spraševanja in odgovarjanja, vendar mu je omogočena fleksibilnost, da se podrobneje posveti bolj informativnim delom intervjuja. Tak način izvajanja intervjujev je posledično manj rigiden od siceršnjih običajnih anketnih intervjujev, naravnejši in manj strog na ravni konverzacije (in torej bolj podoben vsakdanjemu pogovoru), anketirancu pa omogoči podrobnejši in natančnejši odgovor (Uhan 1999; Maynard in Schaeffer 2005). Posledica take oblike intervjuja so daljši in nestandardizirani odgovori, ki zahtevajo velik raziskovalčev vložek pri analizi, vendar je to, kot smo že večkrat poudarili, za uspešne rezultate enako pomemben del kognitivnega pretestiranja kot intervju.

Sposobnost kakovostne analize intervjujev je še ena izmed pomembnih karakteristik, ki jo potrebuje anketar. Intervjuje lahko sicer analizirajo raziskovalci ali metodologi, vendar je (empatičen) anketar tista oseba, ki je bila med intervjujem prisotna in ki je zato pridobila več oz. drugačen tip podatkov, kot jih je bilo mogoče zajeti zgolj s snemalno napravo. Poleg rezultatov, ki smo jih imeli na voljo iz intervjujev (na podlagi uporabljenih tehnik), smo tako pri sebi kot pri drugih anketarjih zasledili pogosto koriščenje informacij in idej, do katerih smo prišli sami ob prvih branjih vprašalnika ter opazovanju anketirancev. S tem smo kakovost rezultatov analize zviševali prek nezavedne kombinacije tehnik kognitivnega intervjuja z drugimi metodami pretestiranja (predvsem z ekspertno evalvacijo in opazovanjem vedenja). Izboljšani rezultati intervjujev (tj. večje število zaznanih težav in boljših predlogov za izboljšavo vprašanj) nakazujejo prednosti takega kombiniranja in slabši izkupiček rezultatov v primeru, da bi načrtno sledili zgolj uporabi ene same tehnike in enega samega načina analize. Anketar mora vsako izmed uporabljenih tehnik in metod tudi zelo dobro poznati, jih razumeti in tudi znati uporabiti. Zavedati pa se je treba, da kombiniranje tehnik, metod in načinov ne vodi nujno vedno k večji uspešnosti pri izboljšanju vprašalnika in pogosto vodi do še dodatnih kontekstualnih učinkov načina, do katerih sicer ne bi prišlo. V nadaljevanju zato najprej podamo praktičen pregled priporočil in navodil za ustreznejšo izvedbo kognitivnih intervjujev, s katerimi se bo kognitivni anketar lažje izognil najpogostejšim napakam, in ponudimo predlog kod, s katerimi je mogoče pregledno kodirati intervjuje.

12.1.1 Priporočila za izvedbo intervjujev

Kot smo v disertaciji že večkrat poudarili, je vloga kognitivnega anketarja pri izvedbi kognitivnih intervjujev izredno pomembna za kakovost rezultatov. V tem podpoglavju navajamo priporočila za uspešnejše delo anketarjev in ustrežnejšo izvedbo kognitivnih intervjujev, ki so primerna za vse načine, pri katerih sodeluje prisotni ali oddaljeni anketar. Priporočila so ponovno navedena v časovnem vrstnem redu poteka intervjuja.

Pred srečanjem:

- Pred izvedbo intervjuja naj se kognitivni anketar – če ni hkrati tudi avtor raziskave – temeljito posvetuje z metodologi/raziskovalci glede potreb vprašalnika in ciljev raziskave.
- Kognitivni anketar naj natančno preuči tehnike kognitivnega intervjuja, da jih pravilno razume, jih je zmožen ustrezno izvesti ter pojasniti anketirancem.
- Anketiranci naj bodo prostovoljci, po naravi komunikativni, živahni in zainteresirani za sodelovanje pri projektu.
- Kognitivni anketar naj bo socialno vešč, empatičen in motiviran.
- Anketiranci naj bodo že vnaprej obveščeni o metodi izvajanja intervjuja in razlogih za snemanje (pri čemer jim mora biti zagotovljena anonimnost).

Začetek intervjuja:

- Kognitivni anketar začetnik naj pred svojim prvim intervjujem za lažjo predstavbo poteka celotnega postopka izvede testni intervju (priporočljivo je tudi, da prisostvuje pri intervjuju z izkušenim kognitivnim anketarjem).
- Vsak anketiranec naj bo uveden v kognitivni intervju z ogrevalnim vprašanjem, da lažje razume, kakšen način odgovarjanja je od njega pričakovan.
- Vsi tehnični pripomočki naj ustrezno delujejo in naj bodo kar se da nemoteči za anketiranca.
- Kognitivni anketar naj poskrbi za udobje in sproščeno počutje anketiranca.
- Anketiranci se morajo jasno zavedati, da sodelujejo pri izdelavi vprašalnika in ne pri zbiranju podatkov.

Intervju:

- Kognitivni anketar naj anketiranca redno spodbuja k sodelovanju in ga motivira k pravilnemu izvajanju tehnike.

- Kognitivni anketar naj se na anketirančeve odgovore (ali odsotnost le-teh) redno odziva in (ob presoji ustreznosti) postavlja še dodatna (vsebinsko polna ali prazna) podvprašanja.
- Kognitivni anketar mora preprečevati družbeno zaželene odgovore, biti mora prilagodljiv in hitro odreagirati na nenadne spremembe.
- Kombiniranje različnih tehnik naj bo vedno le namerno – kognitivni anketar naj se zaveda razlogov, zaradi katerih je prišlo do potrebe po kombiniranju oz. zamenjavi tehnike in naj bo pozoren na morebitne vplive novega konteksta.

Po srečanju / analiza rezultatov:

- Kognitivni anketar, raziskovalec ali metodolog naj natančno prepíše⁶² intervjuje (pri čemer naj upošteva vse slogovne značilnosti govorca).
- Kognitivni anketar, raziskovalec ali metodolog naj ustrezno kodira vse potrebne informacije, ki bodo koristne pri popravilu vprašalnika.
- Zaradi običajno majhnega števila izvedenih kognitivnih intervjujev je priporočljivo pretehtati vse komentarje anketirancev.
- Rezultate je treba pravilno interpretirati in identificirati pomanjkljivosti vprašalnika.
- V primeru, da kognitivni anketar analize intervjujev ne izvede sam, naj raziskovalcu ali metodologu posreduje še vse dodatne informacije in materiale, ki bi le-temu bile v pomoč pri analizi (zapiske, predloge za izboljšave ...).

12.1.2 Predlog kodiranja transkriptov

Pri empiričnem raziskovanju smo za analizo študentskih gradiv uporabljali nabor kod, ki je naveden v poglavju 7.1. Raziskovalci in anketarji, ki že imajo nekaj izkušenj z izvajanjem kognitivnega predtestiranja, lahko svoje intervjuje kodirajo po naslednjem, prirejenem naboru vnaprej določenih kod:

Pred srečanjem:

- i. Pretekle izkušnje s kognitivnim intervjujem
- ii. Sodelovanje z metodologom/raziskovalcem/avtorjem raziskave

Začetek intervjuja:

⁶² Velja za primere glasovnih in ne tekstovnih intervjujev.

- iii. Izvedba testnega intervjuja (po potrebi)
- iv. Izvedba ogrevalnega vprašanja

Intervju:

- v. Vprašanja, podvprašanja, pozivi ali spodbude k odgovarjanju
- vi. Ustreznost razumevanja posamezne tehnike
 - Anketar
 - Anketiranec
- vii. Napredek/izboljšanje med izvajanjem intervjuja
 - Anketar
 - Anketiranec
- viii. Zamenjevanje tehnik
 - Namerno
 - Nenamerno
- ix. Izstopajoča opažanja
- x. Napake pri izvedbi
- xi. Vplivi konteksta anketiranja
 - a. Starost anketiranca
 - b. Spol anketiranca
 - c. Izobrazba anketiranca
 - d. Narodnost anketiranca
 - e. Splošno vedenje anketiranca (primerno predvsem za analizo posnetkov)
- xii. Vplivi zunanjega konteksta
 - a. Vpliv okolja izvajanja intervjuja
 - b. Vpliv anketarja
 - c. (Drugo ...)
- xiii. Vplivi lokalnega konteksta
 - a. Prisotnost diktafona/kamere
 - b. Tematika vprašalnika
 - c. Vpliv tehnike kognitivnega intervjuja
 - d. (Drugo ...)

Po srečanju / analiza rezultatov:

- xiv. Kakovost analize intervjujev
- xv. Predlogi za izboljšavo vprašanj

Podane kode so splošnejše in jih je mogoče aplicirati na večino kognitivnih intervjujev. Poleg navedenih pojavov pa je mogoče transkripte oz. posnetke kodirati tudi po dodatnih (izrednih) lastnostih, ki pa bodo kot take prilagojene specifičnemu intervjuju.

12.2 Tehnike

V tem podpoglavju predstavljamo izsledke o vsaki izmed testiranih tehnik, jih primerjamo, klasificiramo, navežemo na miselne procese, ki se jih posamezna tehnika poslužuje, zaključimo pa s predstavitvijo posledic, do katerih lahko vodi (ne)nadzorovano zamenjevanje in kombiniranje tehnik.

12.2.1 Sočasno in retrospektivno glasno razmišljanje

Glasno razmišljanje poleg pojasnilnih podvprašanj predstavlja temeljno tehniko kognitivnih intervjujev. Izmed 33 študij, ki smo jih analizirali, vse med tehnikami vključujejo nek tip pojasnilnih podvprašanj, 29 pa vsaj eno obliko glasnega razmišljanja. Pri tem je treba upoštevati, da so – kot smo že velikokrat omenili – pojasnilna podvprašanja nadpomenka za širok nabor raznovrstnih oblik podvprašanj, ki kljub opisnim imenom pogosto niso natančneje opredeljena oz. daje njihov naziv predvsem informacijo o tem, kdaj in kako se jih uporabi, ne pa o tem, kakšna naj bo njihova vsebina (npr. izredna ali sledilna podvprašanja, nepredvidena sočasna podvprašanja (Beatty in drugi 1996; Czaja 1998)). S svojo zelo podrobno opredelitvijo in natančnimi pravili za uporabo zato velja glasno razmišljanje za najpogostejše uporabljano tehniko kognitivnega intervjuja.

Tehniki glasnega razmišljanja se od preostalih razlikujeta v tem, da nista usmerjeni v iskanje specifičnih težav z vprašalnikom, temveč sta splošnejši – tako je z njima mogoče zaobjeti širok razpon težav, vendar po drugi strani to od anketarja zahteva veliko dodatnega dela z analizo in interpretacijo odgovorov po opravljenem intervjuju. V nasprotju s tehnikama časovnega zamika odgovora ter (opazovanja in) kodiranja odgovorov, kjer interakcija med anketarjem in anketirancem ni pomembna, je v primeru glasnega razmišljanja vloga anketarja ključna, saj mora anketiranca spodbujati in opominjati na opravljanje naloge. Kljub višji stopnji interakcije pa odsotnost vsebinsko polnih komentarjev s strani anketarja povzroči, da najpomembnejši del zbiranja informacij nastopi šele med analizo intervjujev. Na tej točki mora anketar zgolj na podlagi anketirančevega miselnega toka in ne zmeraj direktnih pripomb

oceniti, ali bo določeno vprašanje predstavljalo težavo za prihodnje anketirance, pri čemer se zaradi kvalitativnosti kognitivnih intervjujev ne more v celoti zanašati na primerljivost odgovorov različnih anketirancev (npr. ni vedno mogoče zanesljivo številčno ovrednotiti, koliko anketirancev je imelo težavo z določenim pojmom ali z določeno kategorijo odgovora). Rezultati takih intervjujev so zato manj zanesljivi od tistih pri drugih tehnikah, kjer lahko anketar naravnost vpraša po določeni težavi (manj zanesljiva pa je posledično tudi primerjava rezultatov med različnimi anketarji). A nasprotno – v primeru, da bi se anketar že med intervjujem posluževal vsebinsko polnejših podvprašanj, bi sicer zvišal stopnjo objektivnosti med analizo, a jo znižal na tem koraku intervjuja. Ni torej presenetljivo, da sta bili tehniki glasnega razmišljanja edini, kjer so bili anketarji pri analizi neprimerno manj uspešni v primerjavi z njihovo izvedbo – kot tudi v primerjavi z analizami drugih anketarjev (pri drugih tehnikah).

Tehniki glasnega razmišljanja pa tudi med seboj nista v celoti enakovredni. Podobno kot nekateri navajani avtorji, ki retrospektivno glasno razmišljanje kombinirajo s podvprašanji (glej npr. Davis in drugi 1995; Forsyth in Lessler 2010), smo tudi v okviru lastnih raziskav prepoznali, da je to tehniko mogoče izvajati sočasno še z nekaterimi drugimi. Prednost retrospektivnega glasnega razmišljanja je v tem, da v prvem koraku poteka na način, ki so ga anketiranci pogosto že vajeni – kot običajno izpolnjevanje anketnega vprašalnika. Medtem ko anketiranec odgovarja (zlasti v primeru samoizpolnjevanja), ima anketar priložnost opazovati njegovo neverbalno govorico in si zapisovati ali kodirati izstopajoče vedenje (npr. mrščenje, smeh, dolgotrajno razmišljanje), na katerega se lahko pozneje, med intervjujem, nanaša. Ker je ta tehnika edina, v okviru katere odgovarjanje na vprašalnik traja približno tako dolgo, kot bi tudi sicer med običajnim odgovarjanjem, je možno tudi koriščenje informacij o časovnem zamiku odgovora in uporaba teh – kvantitativnih – podatkov kot argumenta o stopnji težavnosti posameznega vprašanja.

Poleg retrospektivnega intervjuja, ki se izvede po v celoti izpolnjenem vprašalniku, je mogoče to tehniko uporabiti tudi po vsakem posamičnem anketnem vprašanju (Sudman in drugi 1996, 34–35; Snijders 2002, 82). Prednost te oblike tehnike se kaže v primerih, ko ne želimo, da prihodnja vprašanja vplivajo na anketirančevo trenutno mnenje, ko želimo preveriti ustreznost kontekstualizacije vprašanj (tj. ali anketiranec na podlagi informacij, pridobljenih do neke točke, ustrezno razume anketno vprašanje), predvsem pa v primeru daljših vprašalnikov, kjer

se ta po koncu odgovarjanja več ne more spomniti svojega miselnega toka ob začetnih vprašanjih.

Vendar pa že v osnovi ne priporočamo pretestiranja zelo dolgih anketnih vprašalnikov z glasnim razmišljanjem, saj tako za anketiranca kot za anketarja predstavljajo veliko psihično in fizično breme, kjer so posledično odgovori na zaključna vprašanja neuporabni. Daljše vprašalnike je bolje kognitivno pretestirati z usmerjenimi tehnikami (kot npr. definicije ali pojasnilna podvprašanja) in predvsem s takimi, kjer je breme na anketirancu najmanjše (opazovanje in kodiranje vedenja, časovni zamik odgovora). V primeru krajših vprašalnikov se retrospektivno glasno razmišljanje lahko uporabi po vsakem vprašanju, vendar se v taki obliki pretirano ne razlikuje od sočasnega, ravno nasprotno; anketiranci že sicer med glasnim razmišljanjem včasih najprej podajo odgovor, nato obrazložitev svojega miselnega procesa, včasih pa obratno. V takih primerih razlikovanje med dvema tehnikama postane brezpomensko, saj ne vodi do pomembnih razlik v rezultatih. Ne nazadnje pa je prednost retrospektivnega glasnega razmišljanja po koncu vprašalnika ta, da ima anketiranec boljši občutek glede trajanja intervjuja (saj se zaveda obsega in števila vprašanj v vprašalniku) ter tudi jasneje razume svojo nalogo opisovanja misli (saj mu ni treba nenehno prehajati med dvema načinoma odgovarjanja – tj. na vprašalnik in na kognitivna podvprašanja – kot v primeru drugih tehnik).

Kljub svojim pomanjkljivostim sta tehniki glasnega razmišljanja torej pogosto uporabljani, saj se osredotočata na vse korake posameznikovega miselnega procesa ter ne favorizirata določenega tipa težav nad drugimi, temveč vse zaznavata enakovredno. Priporočljivo ju je torej uporabiti pri testiranju vprašalnika, za katerega ni jasno, kakšne težave bo povzročal, ali pa ob prvih nekaj intervjujih, da je mogoče dobiti splošen vtis o težavnosti vprašanj. Ko pa je splošna slika o vprašalniku bolj jasna, se je mogoče natančneje osredotočiti na problematične dele in težave natančneje opredeliti s pomočjo drugih tehnik. Ne nazadnje sta tehniki koristni tudi za primere testiranja novih (tehnološko sodobnejših) načinov anketiranja, saj lahko nudita tudi informacije o morebitnih zunanjih dejavnikih, ki vplivajo na anketiranca med odgovarjanjem. Kot take jih je mogoče uporabiti tudi v drugačni obliki, npr. prek zapisovanja (sočasno in retrospektivno poročanje misli). Pri tej obliki seveda ne gre za popolno replikacijo, saj – kot smo že omenili – zapisovanje misli vpliva na njihovo prvinskost in v miselni proces vključi še dodatni korak (estetskega) urejanja odgovora. Kljub temu pa imata tehniki tudi za spletne ali mobilne vprašalnike določen potencial in bi ju bilo treba prilagoditi za sodobnejše medije.

12.2.2 Pojasnilna podvprašanja

Najbolj prepoznavno lastnost pojasnilnih podvprašanj smo že omenili pri prejšnji točki in tudi pri opisu v poglavju 8.1.2; gre za tehniko, ki je ni mogoče natančno opredeliti ravno zato, ker je predvsem zbirka raznovrstnih »podtehtnik«. Med te nekateri avtorji uvrščajo tehnike, ki jih drugi obravnavajo kot samostojne, zato pri tej skupini tehnik najpogosteje prihaja do zmede z opredelitvijo. V disertaciji smo med samostojne tehnike uvrstili tiste, ki jih od splošnih pojasnilnih podvprašanj ločuje to, da sta njihova struktura in njihov cilj neodvisna od tipa vprašalnika. Medtem ko je poziv k definiciji nekega pojma ne glede na vsebino vprašanja enak (npr. »Povejte, kaj razumete pod tem pojmom?«), so pojasnilna podvprašanja ožje usmerjena in odvisna od specifičnega vprašanja – in jih torej v enaki obliki ni mogoče uporabiti v vseh vprašalnikih (npr. »Kje vse poslušate radio?«).

Odgovarjanje na pojasnilna podvprašanja je zato med vsemi tehnikami najbolj podobno običajnemu pogovoru, saj je najmanj strukturirano in najmanj strogo – anketarjevi pozivi se ne ponavljajo instrumentalno, temveč so prilagojeni specifični situaciji⁶³. Prav zaradi te svoje lastnosti običajnega klepeta je bilo presenetljivo, kako povprečne so bile izvedbe intervjujev v naših raziskavah. Intervjuji, kodirani kot »dobro izvedeni«, so bili tisti, kjer se je anketar uspešno odzival na komentarje anketirancev, zaznaval morebitne težave in se s primernimi podvprašanji osredotočil na problematične elemente vprašanja. Kot se je izkazalo, je taka interakcija mnogim anketarjem pozročala težave, saj je od njih zahtevala veliko stopnjo emancipiranosti in zavestne prisotnosti. Uspešnost pojasnilnih podvprašanj namreč temelji na hitrih odzivih na nenavadne pripombe v anketirančevemu govoru, v nasprotju z drugimi tehnikami, kjer je že vnaprej jasen približen potek pogovora.

Negativna plat nestrukturiranosti pojasnilnih podvprašanj je v njihovi visoki podvrženosti vplivu konteksta. Podvprašanje, postavljeno v nekoliko drugačni obliki, bo anketiranca morda stimuliralo na drugačen način, kot bi katerega drugega, medtem ko je to pri drugih tehnikah (ki spodbujajo anketarjevo bolj standardizirano vedenje) manj verjetno.

⁶³ Razen v primerih vnaprej pripravljenih podvprašanj.

12.2.3 Definicije in parafraziranje

Tehniki definicij in parafraziranja bi lahko razumeli kot obliko pojasnilnih podvprašanj, a sta, kot smo že omenili, pogosto upoštevani kot samostojni tehniki najverjetneje zaradi svoje stalne strukture. Zanimivo je, da so definicije najredkeje uporabljane izmed vseh obravnavanih tehnik, a so kljub temu dale najboljše rezultate, kot je v primeru naše raziskave razvidno iz tabel o uspešnosti izvedbe ter uspešnosti analize (pri obeh je bilo več kot 50 % anketarjev zelo uspešnih). Nasprotno se je parafraziranje, sicer nekoliko pogostejše uporabljano, izkazalo za težavno tehniko, kar smo pričakovali že na podlagi teorije. Medtem ko so definicije zelo enostavne za razumevanje (večina slabše izvedenih tehnik je bila taka po krivdi anketarjev), je za parafraziranje pogosto opaženo, da povzroča težave starejšim in zelo mladim anketirancem, tujcem, ki niso dobro verzirani v jeziku anketnega vprašalnika, ter nižje izobraženim, saj te skupine nimajo dovolj obširnega besednega zaklada, da bi uspeli popolnoma prirediti vprašanje, hkrati pa to ne pomeni, da ga tudi v resnici niso razumeli. Tudi iz naših gradiv je bilo razvidno, da so celo višje izobraženi (študentje) v večini primerov skoraj dobesedno ponovili poved in morda le odstranili ali dodali besedo oz. spremenili vrstni red besed v vprašanju. Tehnika torej ni popolnoma zanesljiva in bi jo zato bilo treba uporabljati le v primerih, ko je iz vprašanja razvidno, da zajema tako terminologijo, ki bi lahko vplivala na kontekst celotnega vprašanja – ki je torej zaradi tega v celoti nejasno. V primeru enega samega potencialno težje razumljivega pojma pa je bolj priporočljivo uporabiti tehniko definicij.

Kljub večinsko negativnemu mnenju o parafraziranju (vsi anketarji, ki so pri svojih intervjujih izvajali obe tehniki, so poudarili veliko prednost tehnike definicij v primerjavi s parafraziranjem, saj je enostavnejša za razložiti, bolj direktna in bolj neposredno usmerjena k iskanju težav v vprašalniku) pa je bila analiza odgovorov uspešna. Opazili smo, da so anketarji kljub relativni podobnosti tehnik drugače pristopali k analizi rezultatov po tehniki definicij in tisti po tehniki parafraziranja. Medtem ko so predlogi za izboljšavo pri prvi tehniki pogostejše temeljili na dejanskih anketirancevih odgovorih, so anketarji pri drugi pogostejše podajali predloge na podlagi lastnih opažanj o težavah, ki jih je pri odgovarjanju imel anketiranec.

12.2.4 Ocenjevanje zaupanja

Ocenjevanje zaupanja je tehnika, ki jo veliko avtorjev obravnava kot manj zanesljivo, saj njeni rezultati ne prikazujejo nujno realnega stanja, kar se je občasno pokazalo tudi v naših intervjujih. Primerjava dela različnih anketarjev, kjer so anketiranci pri istih vprašanjih podajali zelo drugačne ocene zaupanja v lastne odgovore, daje misliti, da je pri tej tehniki na rezultate močno vplival anketar. Še bolj kot pri običajnih anketnih vprašanjih obstaja pri tej tehniki nevarnost, da anketiranci ne bodo podajali resničnih odgovorov z namenom izkazati se kot ustrezen vir informacij in se izogniti morebitni osramotitvi. Anketar s to tehniko mora zato izrecno poudariti, da je pričakovano iskreno odgovarjanje in da smejo anketiranci naravnost povedati, kdaj je kakšno vprašanje neprimerno, nerazumljivo ali na kakšen drug način težavno.

S pomočjo drugega in tretjega dela našega raziskovanja smo ugotovili, da se je z analizo procesnih podatkov intervjuja mogoče izogniti družbeni zaželenosti ocenjevanja zaupanja v lasten odgovor. Seveda gre pri analizi procesnih podatkov zgolj za sekundarno oceno in, ponovno, za subjektivno mnenje anketarja o težavah, vendar se ob upoštevanju, da tudi sami direktni odgovori niso vedno zanesljivi, lahko kot informativnih poslužimo podatkov, ki so nam jih anketiranci dali na nezavedni ravni. Taki podatki so lahko med drugim: čas, potreben za odgovor na vprašanje, neverbalna govorica kot npr. oklevanje ali zmigovanje z glavo, vračanje na prejšnja vprašanja oz. prejšnje strani v (spletnem) vprašalniku, pri načinu *chat* pa se kot mera zaupanja lahko uporabi tudi informacija o tem, ali anketiranec svoj odgovor izbriše in začne pisati na novo. Z vsemi tovrstnimi pristopi pa se tehnika ocenjevanja zaupanja zelo približa zadnjim trem tehnikam, ki jih predstavljamo v naslednjem podpoglavju. Sami pa menimo, da bi se moralo izrecno spraševanje po oceni zaupanja v odgovor uporabljati le kot dodatna informacija o kakovosti intervjuja, nikakor pa ne kot samostojna tehnika.

12.2.5 Časovni zamik odgovora, opazovanje in kodiranje vedenja

Zadnjih treh tehnik v raziskave nismo aktivno vključili zaradi potrebe po dodatnih orodjih, kot so npr. program za merjenje časovnega zamika, videokamera za snemanje anketirancev ali dodatni sodelavec, ki bi opazoval in kodiral vedenje posameznika. Kljub temu smo opazili

(kot je razvidno tudi iz zgornjih opisov preostalih tehnik), da vse tri nastopajo kot izvrstno pomožno orodje ob uporabi katere druge tehnike. Poglavitna lastnost teh treh tehnik je, da od anketiranca ne zahtevajo nobenega dodatnega dela, nanj ne nalagajo dodatnega bremena in se jih sam pogosto niti ne zaveda; podobno pa lahko velja tudi za anketarja, če se med intervjujem posluži uporabe tehnoloških pripomočkov, ki namesto njega izvedejo tehnike in zberejo informacije, t. i. procesne podatke. Zaradi posnetkov, ki so za izvedbo kognitivnih intervjujev nujni in čedalje pogostejše zbrani tudi s kamero (in ne samo z diktafonom), je opazovanje in kodiranje vedenja mogoče tudi po končanem intervjuju; v tem primeru anketiranec sicer ne more več utemeljiti svojega vedenja, lahko pa anketar/raziskovalec iz njega sklepa na morebitne težave in informacijo o vedenju uporabi ob intervjuju naslednje osebe.

Časovni zamik pa je še posebej uporaben v primeru anketiranja na sodobnejših tehnoloških orodjih – na spletu, pa tudi po (mobilnem) telefonu. S programi, ki merijo čas med postavljenim vprašanjem in glasovnim odzivom ali udarcem na tipkovnico, je mogoče pridobiti informacije o trajanju miselnega procesa posameznika do trenutka, ko se je odločil, da ima zbranih dovolj ustreznih podatkov, da lahko oblikuje in poda odgovor.

Iz vsega povedanega je razvidno, da so tehnike uporabne v različnih stadijih intervjuja in niso vse enako uspešne za določen tip težav, zato je njihovo poznavanje in razumevanje ključno za čim boljši izkoristek intervjuja. Ker je kognitivnost ključna skupna lastnost teh tehnik, v nadaljevanju prikazujemo, kako se povezujejo s specifičnimi miselnimi procesi in kako lahko razumevanje anketirančevega mišljenja anketarju pomaga pri še uspešnejši pridobitvi rezultatov.

12.3 Povezava tehnik z miselnimi procesi

Kot smo pokazali pri izidih primerjave tehnik, so si nekatere med seboj relativno podobne v načinu, na katerega se izvajajo, razlikujejo pa se v vsebini vprašanja, ki ga postavljajo anketirancu, ter v miselnem procesu, ki ga analizirajo. Poznavanje teh lastnosti pri anketirancu ne bo vplivalo na vsebino njegovega odgovora, zato za uspešno izvedbo intervjujev ta informacija zanj ni pomembna; podobno kot pri običajnem anketiranju je namreč tudi pri kognitivnih intervjujih pomembno predvsem, da je anketiranec sproščen ter da se med odgovarjanjem dobro počuti. Za anketiranca, nevajenega kognitivnega intervjuja, je

dotična situacija (predvsem v začetku) zelo nenaravna in v interakciji z morebitno napetostjo zaradi snemanja in nenavadnega pristopa k odgovarjanju na anketni vprašalnik lahko vodi do napačnih rezultatov. Zato se je pri izobraževanju anketirancev koristno zavedati, da podrobno poznavanje teorije uporabljenih tehnik zanje pravzaprav niti ni bistveno. V kolikor je anketirancu obrazloženo, da mu bodo ob običajnih anketnih vprašanjih postavljena še dodatna, ki bodo raziskovalcu omogočila prepoznavo morebitnih težav s posameznim vprašanjem, bo anketiranec zmožen podati vsebinsko prav tako kakovosten odgovor, kot bi ga v primeru natančnega opisa izbrane tehnike (ali pa še bolj, saj ga nove informacije ne bi dodatno zmedle). Sočasno glasno razmišljanje je pravzaprav edina tehnika, ki od anketiranca zahteva zares neobičajno vedenje, ki ga je zato treba vnaprej predstaviti in pojasniti ter zvaditi z opisnim primerom. Razvrščanje kartic od anketirancev prav tako pričakuje drugačen način vedenja, vendar pa tehnika sama navadno ni predstavljena kot del odgovarjanja na anketni vprašalnik, temveč kot drugačna »vaja«, v kateri posameznik s pomočjo rekvizitov opredeljuje nek pojem ali koncept. Retrospektivno glasno razmišljanje, ki je sicer sočasnemu bližje kot drugim tehnikam, je manj neobičajno, saj gre bolj za odgovarjanje na vprašanje (»Povejte, o čem ste razmišljali med odgovarjanjem?«) kot pa za tip vedenja; isto velja za vinjete, ki so stilsko sicer podobne razvrščanju kartic. V primeru preostalih tehnik pa gre za odgovarjanje na specifičen tip vprašanj. Načeloma bi torej lahko tehnike kognitivnega intervjuja glede na način obrazložitve anketirancu razvstili v štiri skupine:

- Anketni intervju s posebnim načinom odgovarjanja: sočasno glasno razmišljanje
- Anketni intervju z dodatnimi vprašanji: retrospektivno glasno razmišljanje, pojasnilna podvprašanja, definicije, parafraziranje, ocenjevanje zaupanja, (tudi vinjete)
- Intervju z rekviziti: kartice, (tudi vinjete)
- Tehnike brez aktivne udeležbe anketiranca: časovni zamik odgovora, opazovanje vedenja, kodiranje vedenja

Prek izvedb vseh treh raziskav in pregleda teorije smo prepoznali tip odgovorov, ki ga nudi vsaka izmed tehnik in ki nakazujejo, pri katerem koraku miselnega procesa je bil anketiranec v trenutku odgovarjanja in zaznave težav pri vprašanju. Na podlagi teh ugotovitev v Tabela 12.1 predstavljamo prirejeno klasifikacijo tehnik. Klasifikacija temelji na razvrstitvah tehnik Sudmana in drugih (1996) (glej Tabela 5.3) in Grovesa (2009) (glej Tabela 5.4), pri čemer smo izločili tiste, ki smo jih uvrstili med metode pretestiranja, ter dodali lastne glede na nabor, ki ga kot tehnike kognitivnega intervjuja obravnavamo v tej disertaciji. Koraki procesa

ustrezajo Tourangeauvim komponentam (1984) (glej Tabela 3.1) s kategorijo odgovora razdeljeno na urejanja in podajanja odgovora po že navedeni klasifikaciji Sudmana in drugih.

Ob upoštevanju široke definicije vsake tehnike in vsakega koraka v miselnem procesu bi bilo mogoče skoraj vsako izmed tehnik pripisati večini miselnih korakov. Pri naši klasifikaciji smo se zato odločili za najstrožjo opredelitev in pripisali tehnike le tistim korakom, ki so zagotovo vključeni ob vsaki (pravilni) izvedbi. Tehniki vinjet in razvrščanja kartic, ki ju v okviru naše disertacije nismo raziskovali, sta v tabelo uvrščeni, kakor so ju uvrstili analizirani avtorji.

Tabela 12.1: Klasifikacija tehnik po miselnih procesih

	Razumevanje	Priklic (spomin)	Presoja	Oblikovanje odgovora	Urejanje odgovora
Sočasno glasno razmišljanje		*	*	*	
Retrospektivno glasno razmišljanje	*	*	*	*	*
Pojasnilna podvprašanja	*	*	*	*	*
Definicije	*				
Parafraziranje	*				
Ocenjevanje zaupanja			*	*	*
Časovni zamik odgovora		*			*
Opazovanje in kodiranje vedenja	*				
Vinjete	*		*	*	
Razvrščanje kartic			*		

Opazimo lahko, da je v idealnih okoliščinah s tehniko retrospektivnega glasnega razmišljanja mogoče pokriti vse korake miselnega procesa. Proces se od sočasnega glasnega razmišljanja razlikuje v tem, da pri slednjem vzporedno potekata dve vrsti razmišljanja (razmišljanje o odgovoru na anketno vprašanje ter razmišljanje o glasnem sprotnem pripovedovanju anketarju). Osredotočenje na pojasnjevanje razumevanja vprašanja je zaradi prevelikega bremena na anketirancu oteženo. Hkrati pa obrazložitev urejanja odgovora ni mogoča, ker le-to poteka simultano s poročanjem glasnega razmišljanja; obeh procesov torej v trenutku odgovarjanja ni mogoče ločiti. S pojasnilnimi podvprašanji je prav tako mogoče analizirati vse miselne procese, saj lahko anketar z ustreznim vprašanjem osredotoči in izpostavi izbrani korak. Vendar je treba pri tem upoštevati nevarnost, na katero smo opozorili pri opisu te tehnike – nepozoren anketar lahko že z majhno spremembo v strukturi besedišča spremeni pomen podvprašanja in posledično morda preide na analizo drugega koraka miselnega procesa, kot bi ga sicer želel.

Preostale tehnike analizirajo manj korakov miselnega procesa, a so zato bolj usmerjene in boljše za prepoznavanje zelo specifičnih težav. S kombinacijo različnih je prav tako možno pridobiti celovito sliko težave z nekim anketnim vprašanjem (ob zavedanju, da večje število tehnik v okviru istega intervjuja lahko vodi do neželenih vplivov na kakovost rezultatov).

Oseba, ki mora tehnike kognitivnega intervjuja in njihovo povezanost z miselnimi procesi zares poznati, je kognitivni anketar. Ta je, kot smo že velikokrat poudarili, ključnega pomena za uspeh intervjujev, saj je zmožen prepoznati iztočnice (npr. nenavadno vedenje, nenavadne izjave) in se nanje ustrezno odzvati, česar zgolj s tehnološkimi pripomočki ni mogoče doseči. Z zavedanjem, da posamezna tehnika odkrije predvsem določen tip težav (ki je na specifičnem koraku miselnega procesa), kognitivni anketar lažje prepozna vzorce med komentarji različnih anketirancev, lažje se pa tudi prilagodi morebitnim kontekstualnim vplivom, ki bi lahko škodovali kakovosti odgovora (npr. prepoznavanje, da je neko vprašanje težavno v zadnji fazi, bi lahko nakazovalo na morebitno družbeno zaželenost odgovora).

Upoštevanje korakov miselnega procesa lahko anketarju služi tudi pri prepoznavanju količine naprežanja, ki jo je v odgovarjanje vložil anketiranec. Kot smo pokazali v primeru primerjave odgovorov pri merjenju procesnih podatkov (poglavje 11), so se številni anketiranci, ki so naleteli na težavo pri razumevanju, pri svojem komentiranju vprašanja zaustavili na točki analize pojma (tujke), medtem ko so se tisti brez težavnih pojmov posvetili vsebinskim težavam z vprašanjem:

Anketno vprašanje (SLABO): *Prosim evalvirajte razlike v študijskih pogojih med vašim domačim akademskim okoljem in vašo izkušnjo na gostujoči univerzi v tujini glede na naslednje kriterije.*

Podvprašanje: *Imate na to vprašanje kakšen komentar?*

Odgovor 1: *Prosim, dajte ven vse tujke :)*

Odgovor 2: *Malce nerazumljivo zastavljena vprašanja oziroma moraš kar malo pomisliti pri toliko tujkah, kaj te anketa sploh sprašuje, npr. stavek "kvantiteta obigatorne prezence".*

Anketno vprašanje (DOBRO): *Prosim ocenite razlike v študijskih pogojih med vašim domačim akademskim okoljem in vašo izkušnjo na gostujoči univerzi v tujini glede na naslednja merila.*

Podvprašanje: *Imate na to vprašanje kakšen komentar?*

Odgovor 1: *domača naloga je malo hecen pojem za univerzo. Samostojno delo? Seminarske naloge?*

Odgovor 2: *mogoče bi poudarila na domači fakulteti (oz. dopisala pod nižji in višji)*

Odgovor 3: *Na domači fakulteti sem študirala še po starem univerzitetnem programu, na izmenjavi pa sem bila že del bolonjskega sistema. Tu se je videla razlika. Pa tudi, da imajo na Finskem že tako več sprotne dela. Študentje, ki delajo pa končajo letnik že v maju..*

Iz zgornjega primera je razvidno, da je anketirancem s slabo različico vprašalnika glavnino težav povzročala terminologija; medtem ko so v primeru dobre različice anketiranci opozarjali na raznovrstne težave z vprašanjem, so se v primeru slabe osredotočali izključno na splošno izrazoslovje in iz njihovih pripomb ni razvidno, ali so imeli poleg tujk morda še kakšno drugačno težavo z vprašanjem – težavo, ki bi jo zaznali na katerem izmed naslednjih korakov miselnega procesa, do katerih veliko anketirancev s slabo različico vprašalnika ni prišlo. Pri takih primerih lahko prepoznamo aplikativnost Cannellove modela procesov odgovarjanja na vprašanje (Tabela 3.1), kjer lahko napaka v vprašanju (korak 7) negativno vpliva na odgovor že takoj pri prvem koraku – pri anketirančevem razumevanju vprašanja.

Teoretično poznavanje korakov miselnega procesa je torej najpomembnejše *pred* praktično izvedbo intervjujev – med pripravo na izvedbo predtestiranja ter izbiro metod in tehnik, ki bodo uporabljene. Miselni procesi so preveč abstraktni, zato lahko med samim intervjujem anketar miselne procese spremlja zgolj na podlagi opažanj, sklepanja in intuicije (medtem ko pa anketiranci za uspešno izvedbo intervjuja ne potrebujejo poznavanja oz. sploh zavedanja lastne uporabe miselnih procesov). Nekateri avtorji, kot npr. Beatty in drugi (1997) in Gerber in Wellens (1997), so že pred časom ugotovili, da kognitivni intervjuji kljub svojemu poimenovanju niso izvajani na način, ki bi raziskovalcu omogočil neposredni vpogled v posameznikove miselne procese, temveč temeljijo zgolj na razumevanju pomena vprašanj in odgovorov. Najprimernejši način, na katerega bi bilo mogoče resnično preveriti miselne procese, je s pomočjo sodobnih tehnoloških orodij, od manj natančnih (npr. merjenje časovnega zamika odgovora, gibanje očesne zenice po vprašalniku) do zelo natančnih (npr. slikanje delovanja možganov z magnetno resonanco – fMRI). Ker pa je jasno, da bi prisotnost pretirano napredne tehnologije (*eye-tracking* očala, naprava za merjenje možganskih valov) izredno vplivala na anketirančevo vedenje in posledično na njegov način odgovarjanja, najprimernejši pripomoček ostaja – ciljni situaciji podoben – medosebni intervju. Anketarju preučevanje miselnih procesov ne sme biti cilj, temveč pripomoček, ki omogoča izkristalizacijo končnega rezultata.

Anketarjev izbor tehnike, ki med drugim temelji tudi na podlagi vprašanja in tipa pričakovanega oz. želenega odgovora, daje misliti, da je morda tip zaznanih težav odvisen od izbrane tehnike in da je posledično že z načinom izvedbe kognitivnega intervjuja mogoče vplivati na to, katere težave bodo v vprašalniku zaznane. Kljub temu pa je treba upoštevati, da raziskovalci običajno izvajajo tehnike naključno (npr. na podlagi enega izmed številnih naborov, ki smo jih predstavili v Tabela 8.1) oz. brez upoštevanja njihovih značilnosti (v številnih analiziranih nemetodoloških študijah je bila uporaba metode kognitivnega intervjuja omenjena zgolj mimogrede, kar je nakazovalo na to, da je bila morda uporabljena zgolj z namenom predstaviti vprašalnik v boljši luči oz. argumentirati kakovost pridobljenih rezultatov). S takim pristopom svoj izbor najdenih težav z vprašalnikom že od začetka omejijo na tiste, ki so lahko odkrite s posamezno tehniko. Anketar, ki se zaveda, da imajo tehnike različne pomanjkljivosti, je posledično v prednosti in lahko primankljaj nadomesti s katero izmed drugih tehnik.

12.4 Zamenjevanje tehnik

Do zamenjavanja in kombiniranja tehnik je med izvajanjem naših raziskav prihajalo zelo pogosto – tako nenamerno kot namerno. Do primerov nenamernega zamenjavanja je prihajalo predvsem zaradi neizkušenosti anketarjev, ki so med intervjujem pozabili na specifične in način izvajanja svoje tehnike, ali pa zaradi anketirancev, ki so ušli izpod nadzora. Do namernega zamenjavanja pa je prišlo, ko so anketarji med intervjujem zaznali problem, ki ga ne bi bilo mogoče rešiti z izbrano tehniko, in so se zato poslužili tiste, ki se jim je za določeno situacijo zdelo primernejša (primer številnih anketirancev, ki niso razumeli tehnike parafraziranja; nekateri anketarji so zato s preходом na tehniko definicij število besed za obrazložitev iz celotnega stavka oklestili le na najbolj problematičen pojem). Opažanje, v koliko primerih je prišlo do zamenjavanja tehnik, ter poznavanje lastnosti posameznih tehnik dajeta vedeti, da večine tehnik ni smiselno izvajati samostojno, tj. izključno ene same skozi celoten vprašalnik. Z omejevanjem na eno samo tehniko pride do nepotrebnega zavračanja koristnih podatkov, ki se v nekaterih primerih lahko zbirajo neodvisno od anketiranja (npr. opazovanje in kodiranje vedenja) ter celo od anketarja (npr. časovni zamik odgovora). V nasprotju z običajno anketno raziskavo pri kognitivnem intervjuju ni zahtevana standardizacija postopka. Ravno nasprotno, temelj intervjuja je kvalitativnost podatkov, zato med različnimi intervjuji primerljivost ni pričakovana. To daje anketarjem večjo svobodo pri

izvedbi takega intervjuja in dovoljeno osredotočanje na težavne elemente vprašalnika, ki se lahko med različnimi anketiranci razlikujejo.

Vseeno pa je pomembno anketarjevo razumevanje različnih tehnik. Poznavanje lastnosti posamezne tehnike anketarju omogoči, da se zaveda, katero tehniko trenutno izvaja, ter da se je sposoben bolje osredotočiti na informacije, ki jih prejema. Slabše izobraženemu anketarju namreč grozi, da bo nekatere zanimive podatke spregledal/preslišal zgolj zato, ker jih ni pričakoval in zato nanje ni bil pripravljen.

Zamenjevanje tehnik ima tudi nekaj negativnih lastnosti. Večje število izvedenih tehnik na posameznem vprašanju lahko neprimerno podaljša čas intervjuja (in temu ustrezno tudi čas, potreben za prepis takega intervjuja), pri čemer pa ni nujno, da vodi tudi do večje količine uporabnih rezultatov, tj. zaznanih težav. Morebitne zaznane težave na tak način se morda v končnem anketnem vprašalniku morda sploh ne bodo izkazale kot problematične. Zamenjevanje tehnik lahko nekatere anketirance zmede, saj lahko nenehno spreminjanje tipa dodatnih vprašanj nanje učinkuje stresno. V tehničnem smislu pa je lahko nevarnost zamenjevanja tehnik dejstvo, da na končne rezultate ne bodo vplivale samo posledice učinkov posamezne tehnike, temveč tudi učinki kombinacij večjega števila tehnik ter kombiniranja posamezne tehnike z načinom anketiranja. Poleg učinkov, ki so posledica kognitivnega intervjuja, pa je nazadnje treba upoštevati tudi osnovnejše učinke samega anketiranja (neodziv na povabilo k sodelovanju, manjša zbranost in večja verjetnost za prekinitev sodelovanja ob samoanketiranju ipd.). Vse možne učinke in njihove posledice na rezultate zbiranja podatkov je zelo težko nadzorovati, a vendar se jih je priporočljivo vsaj zavedati; s tem jih je mogoče vsaj delno kontrolirati in jih ob analizi rezultatov upoštevati.

V zadnjem podpoglavju se navežemo še na zadnji sklop rezultatov našega raziskovanja. Pred tem pa v Tabela 12.2 povzamemo najpomembnejše značilnosti obravnavanih tehnik za enostavnejši pregled ugotovitev. Vsaka tabela se deli na tri dele, kjer v prvem stolpcu navedemo kratko definicijo in splošne značilnosti posamezne tehnike, v preostalih dveh stolpcih pa njihove prednosti in pomanjkljivosti.

Tabela 12.2: Povzetek značilnosti tehnik

Sočasno glasno anketiranje		
Splošne značilnosti	Prednosti	Pomanjkljivosti
<i>Odgovarjanje na anketno vprašanje s sprotnim poročanjem misli</i> Ogrevalno vprašanje: »Predstavljajte si vaše bivališče in pomislite, koliko oken je v tem stanovanju. Medtem ko jih štejete, mi opisujte, kar vidite in o čem razmišljate.« Spodbujanje k odgovarjanju z nevtralnimi opombami	Ne favorizira določenega tipa težav Usmerjenost v iskanje splošnih težav Priporočljiva za splošen vtis o vprašalniku Priporočljiva za testiranje različnih načinov anketiranja, drugačnih anketnih situacij ... Anketirancu omogočeni spontani odzivi Ne zanaša se na spomin Podobnost vsakdanjemu pogovoru	Uporabnost za krajše vprašalnike Težavna za razumevanje Težavna za izvedbo Od anketiranca zahtevano neobičajno vedenje – kognitivno breme Pogosto prehajanje na običajni intervju/anketiranje Prekinjen običajen tok anketiranja Dolgotrajnost intervjuja Dolgi in potencialno neuporabni odgovori Aktivna udeležba anketarja ni dopuščena Velika količina podatkov Analitično breme na anketarju Visoka subjektivnost pri analizi rezultatov

(se nadaljuje na naslednji strani)

Retrospektivno glasno anketiranje		
Splošne značilnosti	Prednosti	Pomanjkljivosti
<i>Opisovanje miselnega procesa, kot je potekal med preteklim odgovarjanjem na vprašanje</i> Ogrevalno vprašanje: »Predstavljajte si vaše bivališče in pomislite, koliko oken je v tem stanovanju. Medtem ko jih štejete, mi opisujte, kar vidite in o čem razmišljate.« Spodbujanje k odgovarjanju z nevtralnimi opombami Izvedba ali po vsakem posamičnem vprašanju ali po zaključenem odgovarjanju na vprašalnik	Ne favorizira določenega tipa težav Usmerjenost v iskanje splošnih težav Priporočljiva za splošen vtis o vprašalniku Priporočljiva za testiranje različnih načinov anketiranja, drugačnih anketnih situacij ... Enostavnost za razumevanje Podobnost vsakdanjemu pogovoru Prvi del intervjuja podoben običajnemu anketiranju Možno kombiniranje z drugimi tehnikami (pojasnilna podvprašanja, op. in kod. vedenja)	Uporabnost za krajše vprašalnike Od anketiranca zahtevano neobičajno vedenje – kognitivno breme Zanašanje na spomin Dolgotrajnost intervjuja Dolgi in pogosto neuporabni odgovori Možno družbeno zaželeno odgovarjanje Aktivna udeležba anketarja ni dopuščena Analitično breme na anketarju Visoka subjektivnost pri analizi rezultatov

Definicije		
Splošne značilnosti	Prednosti	Pomanjkljivosti
<i>Anketiranec definira potencialno težavno besedo ali pojem</i> Uporabnost za vprašanja s težavnimi pojmi Usmerjena v iskanje specifičnih informacij Dolžina vprašalnika nerelevantna Standardna struktura	Uporabnost za vse tipe vprašalnikov Med vsemi tehnikami najbolj razumljiva Daje najboljše rezultate Odgovore je mogoče primerjati (med različnimi anketiranci ter med različnimi anketarji) Enostavnost za razumevanje Enostavnost za izvedbo	Ozko usmerjena tehnika, namenjena zgolj analizi prvega koraka miselnega procesa Semantično razumevanje pojma ne implicira tudi vsebinskega razumevanja

(se nadaljuje na naslednji strani)

Pojasnilna podvprašanja		
Splošne značilnosti	Prednosti	Pomanjkljivosti
<i>Anketnemu vprašanju sledi vprašanje po dodatnih, specifičnih informacijah</i> Najmanj strukturirana tehnika (struktura odvisna od specifičnega anketnega vprašanja) Anketarjevi odzivi prilagojeni konkretni situaciji Zbirka večjega števila podtehnika Najbolj razširjena tehnika med raziskovalci	Uporabnost za vse tipe vprašalnikov Uporabnost za vse vrste vprašanj Enostavnost za razumevanje Enostavnost za izvedbo Podobna običajnemu pogovoru Mogoča aktivna anketarjeva udeležba Mogoča anketarjeva kontrola nad intervjujem Majhna potreba po izobraževanju anketiranca	Veliko miselno breme na anketarju (potrebna emancipiranost in stalna zavestna prisotnost anketarja) Velika potreba po izobraževanju anketarja

Parafraziranje		
Splošne značilnosti	Prednosti	Pomanjkljivosti
<i>Anketiranec s svojimi besedami ponovi anketno vprašanje</i> Uporabnost za splošno težko razumljiva vprašanja Usmerjena v iskanje specifičnih informacij Dolžina vprašalnika nerelevantna Standardna struktura	Odgovore je mogoče primerjati (med različnimi anketiranci ter med različnimi anketarji) Uporabnost za vse tipe vprašalnikov Primerna za vprašanja s terminologijo, ki lahko vpliva na kontekst celotnega vprašanja	Težavna za razumevanje Težavna za izvedbo Neprimerna za veliko tipov anketirancev (otroci, starejši, tujci, nižje izobraženi ...) Nezmožnost parafraziranja ne implicira nujno tudi nerazumevanja vprašanja Najslabši rezultati Nezanesljivi rezultati

(se nadaljuje na naslednji strani)

Ocenjevanje zaupanja		
Splošne značilnosti	Prednosti	Pomanjkljivosti
<i>Anketiranec kvantitativno oceni zaupanje v lastni odgovor</i> Priporočena kombinacija z drugimi tehnikami (predvsem z glasnim razmišljanjem in pojasnilnimi podvprašanji) Mogoče nadomestiti s procesnimi podatki ali opazovanjem vedenja Standardna struktura	Uporabnost za vse tipe vprašalnikov Uporabnost za vse vrste vprašanj Možna kvantitativna analiza podatkov	Ne more nastopati kot samostojna tehnika Nezanesljivi odgovori – ocena ne korelira z dejansko pravilnostjo odgovora Možno družbeno zaželeno odgovarjanje

Opazovanje in kodiranje vedenja		
Splošne značilnosti	Prednosti	Pomanjkljivosti
<i>Kognitivni anketar opazuje vedenje anketiranca med odgovarjanjem na anketni vprašalnik (in to vedenje kodira)</i> Priporočena simultana uporaba obeh tehnik Priporočena kombinacija z drugimi tehnikami Možna uporaba dodatnih pripomočkov (kamera, diktafon)	Možna izvedba tudi med običajnim anketiranjem Dolžina vprašalnika nepomembna Uporabnost za vse tipe vprašalnikov Realni čas trajanja anketiranja Najmanjša obremenitev anketiranca Prisotnost anketarja/raziskovalca ni nujna Izvedba tehnik ni povezana z dejanskim časom izvajanja intervjuja Neinvazivna tehnika Manjši vpliv na spremembe v anketirančevem obnašanju	Navezovanje na anketirančeva dejanja ni možno Velika količina podatkov Visoka subjektivnost pri analizi rezultatov

(se nadaljuje na naslednji strani)

Časovni zamik odgovora		
Splošne značilnosti	Prednosti	Pomanjkljivosti
<i>Merjenje časa, ki je pretekel med postavitvijo vprašanja in odgovorom nanj</i> Priporočena kombinacija z drugimi tehnikami Priporočljiva uporaba eye-trackerja	Možna izvedba tudi med običajnim anketiranjem Dolžina vprašalnika nepomembna Uporabnost za vse tipe vprašalnikov Uporabnost za vse vrste vprašanj Realni čas trajanja anketiranja Najmanjša obremenitev anketiranja Majhna obremenitev anketarja pri izvedbi Prisotnost anketarja/raziskovalca ni nujna Neinvazivna tehnika Manjši vpliv na spremembe v anketirančevem obnašanju Primernost za anketiranje na tehnološko sodobnejših načinih	Uporabnost predvsem za krajše vprašalnike Potreben dodaten pripomoček (ura, štoparica, ustrezeni računalniški program) Velika obremenitev anketarja pri analizi Navezovanje na anketirančeva dejanja ni možno Velika količina podatkov Visoka subjektivnost pri analizi rezultatov Izhajanje iz izključne predpostavke, da časovna dolžina odgovarjanja korelira s težavnostjo vprašanja

(se nadaljuje na naslednji strani)

Vinjete		
Splošne značilnosti	Prednosti	Pomanjkljivosti
<i>Kratek in natančen opis hipotetične nevsakdanje situacije, ki omogoča pridobitev informacij o anketiranevih normah in prepričanjih ter o razumevanju različnih abstraktnih konceptov</i>	Omogoča analizo razumevanja posameznih konceptov Možna izvedba tudi med običajnim anketiranjem	Potrebni dodatni materiali Potreba po izobraževanju anketiranca Časovna zamudnost izvedbe Dolgotrajna predhodna priprava na izvedbo Neuporabnost za celoten vprašalnik Ni primerna za analizo daljših vprašalnikov oz. večjega števila vprašanj Ne prispeva k analizi kakovosti vprašanj

Razvrščanje kartic		
Splošne značilnosti	Prednosti	Pomanjkljivosti
<i>Preverjanje poznavanja miselnega kategoriziranja in razumevanja, kako ljudje stvari razvrščajo po skupinah</i> Redko uporabljana zaradi velikega bremena na raziskovalcu	Omogoča razumevanje miselnih predstav, organizacije znanj posameznika Omogoča analizo razumevanja posameznih konceptov Možna izvedba tudi med običajnim anketiranjem	Potrebni dodatni materiali Potreba po izobraževanju anketiranca Časovna zamudnost izvedbe Dolgotrajna predhodna priprava na izvedbo Neuporabnost za celoten vprašalnik Ni primerna za analizo daljših vprašalnikov oz. večjega števila vprašanj Ne prispeva k analizi kakovosti vprašanj

12.5 Sodobna tehnologija kot orodje za analizo miselnih procesov

Z raziskavami odmika anketarja in analize procesnih podatkov smo poskušali ugotoviti, katere tehnike so najprimernejše za uporabo na sodobnih tehnoloških orodjih. Pri tem smo upoštevali tako sodobne načine anketiranja kot tudi uporabo sodobne tehnologije kot pripomočka za kognitivno intervjuvanje.

Naši temeljni ugotovitvi sta bili, da je treba tudi v okviru kognitivnega intervjuja odgovarjanje na anketni vprašalnik izvesti na enak način, kot bo izvedeno tudi v dejanski raziskavi, hkrati pa je ponovno zelo pomembna prisotnost anketarja. Posledično se je kot najustreznejša tehnika izkazalo retrospektivno glasno razmišljanje, ker anketirancu omogoči klasičen način odgovarjanja na vprašalnik, preden se v naslednjem koraku izvedbe razvije v kognitivni intervju. Po kakovosti pridobljenih rezultatov sledijo drugi načini s prisotnim anketarjem (osebno prisoten – sočasno glasno razmišljanje, nato virtualno prisoten – *Skype* in *chat*). Najmanj uspešen je način, kjer anketar ni prisoten v nobeni obliki. Oba načina z virtualno prisotnim anketarjem sta bila v količini zaznanih informacij in v odnosu anketirancev do intervjuja približno enakovredna in dokaj uspešna, a je bila njuna glavna pomanjkljivost ta, da pravzaprav ne replicirata realne anketne situacije. Ne glede na vrsto vprašalnika se anketiranci niso vajeni z anketarji pogovarjati prek spleta, kar bi lahko dodatno otežilo poskus obrazložitve načina in tehnike; posledice bi se lahko kazale v manjši količini oseb, pripravljenih sodelovati. Kljub temu pa menimo, da je za uspešno izvedbo kognitivnega intervjuja boljši fizično odsotni anketar kot sploh nihče. Kljub nenavadnemu pristopu je anketarjem omogočen odziv na anketirančevo vedenje, dejanja in komentarje, kar je najpomembnejša prednost kognitivnih intervjujev. To je v primeru *chata* nekoliko oteženo, saj anketar ne more spremljati anketirančeve neverbalne govorice in ves čas vedeti, kaj se pri njem dogaja (npr. zunanji dražljaji), a po drugi strani ohranja način komunikacije, enak načinu anketiranja (tj. klikanje in tipkanje na računalnik). Nasprotno je pri *Skypu* eden izmed motečih elementov tudi potreba pri preskakovanju med procesi govora in pisanja; hkratna stimulacija delov možganov, ki vplivata na obe funkciji, bi povzročila učinke načina, ki so večji, kot bi bili sicer s samo enim tipom komunikacije. Po drugi strani pa je za večino anketirancev govor enostavnejši od pisanja (tudi zaradi manjše navajenosti pogovornega izražanja prek pisanja). Ob dopisovanju pogosteje prihaja do pravilnejše – in posledično manj naravne – uporabe jezika, prav tako pa je običajneje, da si posameznik uredi misli v koherentno celoto, preden jih začne zapisovati, s čimer se izgubi element takojšnjega

poročanja misli, kot zahtevata tehniki glasnega razmišljanja. Načini, kjer se mora anketiranec izraziti prek pisanja, bodo torej težje kakovostno integrirali glasno razmišljanje; kljub temu pa svetujemo, da se neka oblika te tehnike (npr. neposredno poročanje misli) ohrani. Sploh v primerih zelo redko preizkušanih, novih tehnik, kot je npr. anketiranje po mobilnem telefonu, je priporočljivo pridobiti široko predstavo o celotnem dogajanju, kakor ga zaznava anketiranec (težave s prebiranjem z zaslona, mnenje o tehniki in tipu anketiranja, fizični občutki pri izvajanju naloge, npr. boleč vrat zaradi sklanjanja nad zaslon ali težave s slabovidnostjo zaradi majhne pisave itd.), in ne zgolj o anketnem vprašanju, česar druge tehnike ne omogočajo.

Na podlagi raziskave o odmiku anketarja torej lahko poudarimo, da je ne glede na način anketiranja najbolj priporočljivo izvesti kognitivne intervjuje z osebno prisotnim anketarjem. Anketar bo namreč v medosebnem intervjuju uspešneje razbiral neverbalno govorico anketiranca in na podlagi le-te sklepal na morebitno zmedenost ali zadržke ter posledično nudil dodatno spodbudo ali razlago, tudi ko anketiranec ne bo direktno izrazil potrebe po njej. V primeru samoanketiranja z omejenostjo na en sam kanal (neosebne) interakcije tak odziv ni mogoč (Groves in drugi 2009, 157). Da bi bila merska napaka zaradi učinka načina kar najmanjša, mora zato anketiranec izvesti anketiranje v taki obliki, kot bi jo sicer (v primeru samoanketiranja na spletu bi to torej naredil tudi med kognitivnim intervjujem), intervju pa bi moral potekati z ustrezno tehniko ob nadzoru anketarja. Ob prisotnosti kognitivnega anketarja (in v nekaterih primerih z ustreznimi pripomočki) je mogoče z anketiranci izvesti vse tehnike kognitivnih intervjujev, ki jih obravnavamo v disertaciji. Kljub temu da oddaljenega kognitivnega anketiranja zaradi omenjenih razlogov ne priporočamo, pa se anketna metodologija razvija v smeri koriščenja tehnologije z namenom dostopnosti do večje količine anketirancev, zmanjševanja stroškov ter izboljševanja sodobnih orodij za anketiranje in intervjuje. Zaradi obetavne slike napredka na tem področju menimo, da bi bilo koristno empirično raziskati prednosti in slabosti tehnik kognitivnega intervjuja tudi na medijih, na katerih se kognitivno pretestiranje navadno ne izvaja. V Tabela 12.3 zato na podlagi predvsem teoretičnih in (za določene načine) empiričnih ugotovitev prikazujemo primernost posameznih tehnik za vse načine anketiranja, ki smo jih omenili že v poglavju 10.

V tabeli ponazarjamo povezave z dvema znaki; povezave, označene s ✓, predstavljajo tehnike, ki so na določenem načinu primerne za izvedbo. Povezave, označene s •, pa ponazarjajo pogojno primerno izvedbo. Pri večini primerov to lahko pomeni, da:

- so za izvedbo tehnike potrebni dodatni pripomočki, ki sicer niso običajni sestavni del načina (npr. štoparica za časovno merjenje zamika pri načinu *PAPI*);
- je v izvedbo tehnike treba vložiti več napora kot sicer (npr. odgovarjanje na pojasnilno podvprašanje prek SMSa); ali da
- rezultati ne bodo tako kakovostni ali informativni, kot bi bili ob uporabi katerega drugega načina (npr. opazovanje anketirančevega vedenja med neposrednim tekstovnim komuniciranjem).

Kot smo omenili na prejšnjih straneh, je prisotnost anketarja največje zagotovilo za uspešnost kognitivnega intervjuja. Iz Tabela 12.3 je razvidno, da so načini z (vsaj pasivno) osebno prisotnim anketarjem edini, kjer je mogoče izvesti vse tehnike. Poleg teh načinov pa še za tiste, ki temeljijo na spletnem vprašalniku, velja, da so skoraj v celoti primerni za izvedbo druge skupine tehnik⁶⁴. Sodobna tehnologija namreč omogoča natančno časovno merjenje in kodiranje anketirančevih reakcij, ponuja pa tudi številne kakovostne aplikacije za izdelavo in integracijo privlačnih in praktičnih dodatnih pripomočkov (za tehniki vinjet in razvrščanja kartic).

Drugo orodje, ki bi olajšalo izvajanje kognitivnih intervjujev prek spleta, bi bila aplikacija, ki bi združevala funkcijo spletnega anketiranja s programom za neposredno komuniciranje (z ali brez videa). Tako bi lahko anketiranec na ekranu videl vprašalnik v končni obliki (in ne popačenega v *chat* oknu), anketar pa bi lahko njegovo delo spremljal na svojem računalniku in sproti oz. na koncu postavljaj vprašanja. Tako idejno zasnovan program bi gotovo predstavljal težavo za nekatere anketirance, a bi hkrati lahko pomagal pri izvedbi intervjujev v primerih, ko prisotnost anketarja ne bi bila mogoča.

⁶⁴ Opazovanje in kodiranje vedenja, časovni zamik odgovora, vinjete, razvrščanje kartic.

Tabela 12.3: Primernost tehnik kognitivnega intervjuja za posamezne načine anketiranja

Načini		Tehnike kognitivnega intervjuja											Legenda
		sGR	rGR	PP	Def	Par	OZ	OpV	KodV	ČZO	Vinj	RK	
Vprašalnik na papirju	PAPI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	•	•	✓	✓	sGR = sočasno glasno razmišljanje, rGR = retrospektivno glasno razmišljanje, PP = pojasnilna podvprašanja, Def = definicije, Par = parafraziranje, OZ = ocenjevanje zaupanja, OpV = opazovanje vedenja, KodV = kodiranje vedenja, ČZO = časovni zamik odgovora, Vinj = vinjete, RK = razvrščanje kartic PAPI = osebno anketiranje na papirnatem vprašalniku, CAPI = računalniško podprto osebno anketiranje, SAQ = vprašalnik za samoizpolnjevanje, ASAQ = zvočno podprto vprašalnik za samoizpolnjevanje, CATI = računalniško podprto telefonsko anketiranje, VoIP = glasovni protokol prek interneta, IVR = interaktivno glasovno odzivanje, VRE = prepoznavanje glasu, TDE = vnašanje odgovorov s pritiski telefonske tipkovnice, TAPI = tablično podprto osebno anketiranje, SAPI = osebno anketiranje prek pametnega telefona, TASI = tablično podprto samoanketiranje, SASI = samoanketiranje prek pametnega telefona, CAMI = računalniško podprto anketiranje prek mobilnega telefona, DBM = anketa prek diska po pošti, CAWI = računalniško podprto spletno anketiranje, CASI = računalniško podprto samoanketiranje, ACASI = računalniško zvočno podprto samoanketiranje, VCASI = računalniško video podprto samoanketiranje, vi web = virtualni anketar v spletnem vprašalniku, WAPI = spletno podprto osebno anketiranje, IM = takojšnje sporočanje ✓ = tehnika je primerna za način anketiranja; • = tehnika je pogojno primerna za način anketiranja
	CAPI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	•	•	✓	✓	
	SAQ	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	
	ASAQ	•	•	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	✓	✓	
Telefonsko podprto anketiranje	telefon	•	•	✓	✓	✓	✓	•	•	✓			
	CATI	•	•	✓	✓	✓	✓	•	•	✓			
	VoIP	•	•	✓	✓	✓	✓	•	•	✓			
	IVR, VRE			✓	✓	✓	•			✓			
	TDE									✓			
	TAPI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	
	SAPI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	
Vprašalnik po pošti	TASI, SASI, CAMI			•	•	•	•			✓	✓	✓	
	pošta			✓	•	•	✓				✓	•	
	SMS			•	•	•	✓						
	faks			✓	•	•	✓				✓	•	
	DBM			✓	•	•	✓				✓	•	
Vprašalnik po spletu	elektronska pošta			✓	•	•	✓				✓	•	
	splet			✓	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	
	CAWI												
	CASI, ACASI, VCASI		•	✓	✓	✓	✓	•	•	✓	✓	✓	
	vi web												
	WAPI			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	IM	•	•	✓	✓	✓	✓	•	•	✓	•		

Dodaten način, kako s pomočjo sodobne tehnologije pridobiti koristne informacije o kakovosti vprašalnika, je sledenje očesni zenici (*eye-tracking*). Metoda je trenutno najpogosteje uporabljana v trženju, a se s popularizacijo širi tudi na druga področja, kjer so podatki o gibanju zenice informativni. Aparat, ki se pri tem uporablja, je v svojih starejših verzijah velik in okoren ter posledično uporabniku onemogoča naravno gibanje in ga dodatno obremenjuje, v novejših pa zelo drag, redek ter težko dostopen, zato v okviru naše študije nismo koristili tovrstnega tipa informacij. Kljub temu pa menimo, da bo *eye-tracking* v prihodnosti predstavljal obetavno obliko zbiranja procesnih podatkov, saj omogoča prepoznavanje še dodatnega vedenja, ki ga anketar in računalnik sama ne bi mogla – npr. večkratno prebiranje ene besede, kar bi prikazalo morebitno težavo z razumevanjem pojma ali dolgotrajni obstanek s pogledom na eni točki, kar bi kazalo na dlje časa trajajoče razmišljanje; razvidno bi bilo tudi, kolikšen del uvodnega teksta je posameznik prebral, ali zaznava naslove in navodila ter ali je sploh prebral navedene kategorije odgovorov. Tako kot že prej omenjeno merjenje možganskih valov je tako tudi merjenje gibanja očesne zenice najboljši približek razbiranja delovanja miselnih procesov (z manjšo možnostjo manipulacije podatkov s strani anketiranca kot v intervjujih), a vendar še ni uporabno v praksi, dokler bo za anketiranca predstavljalo breme.

V zadnjem delu disertacije predstavljamo omejitve naših raziskav, izvirni prispevek našega dela k znanosti in podamo zaključne sklepe.

13 Sklepi

13.1 Omejitve naših raziskav in priporočila za prihodnje raziskovanje

Posledica treh vsebinsko različnih raziskav je relativna neprimerljivost pridobljenih rezultatov. Predtestiranih je bilo 25 anketnih vprašalnikov najrazličnejših tematik in različnih kakovosti, kar je pomenilo, da je bilo mogoče v nekaterih neodvisno od tehnike zaznati več težav kot v drugih. V prihodnjih raziskavah bi bilo priporočljivo testirati en sam vprašalnik z vnaprej vgrajenimi težavami, kar bi omogočilo tudi kvantitativno oceno uspešnosti posamezne tehnike in posameznega načina zbiranja podatkov. Kljub temu smo pokazali, da idealni vprašalnik ne obstaja in da ima na anketirančevo sodelovanje anketarjeva osebnost večji vpliv kot sama tematika raziskave. Izbor anketirancev je bil pristranski, saj je večina

anketarjev izbirala med znanci; v resnični situaciji je priporočljivo izbirati udeležence glede na njihovo ustreznost za raziskovano tematiko oz. na njihovo podobnost ciljni populaciji.

V raziskovanju je sodelovalo veliko število različno metodološko usposobljenih anketarjev (153), kar je bilo sicer informativno za oceno učljivosti in enostavnosti tehnik, a je to hkrati povzročilo dodatno število napak zaradi nepoznavanja metode. Menimo sicer, da je bilo zaradi tako velikega števila intervjujev pravzaprav boljše, da so bili vsi anketarji primerljivi glede na svoje izkušnje z anketiranjem in kognitivnimi intervjuji (saj izkustveno nihče ni bil v prednosti), a bi bilo vseeno zanimivo predvsem raziskavo odmika anketarja izvesti z anketarji, ki že imajo izkušnje z običajnimi, osebno izvajanimi, kognitivnimi intervjuji. Znotraj anketne metodologije so namreč anketarji podvrženi bolj specifičnemu urjenju, kot so ga prejeli naši študentje.

Ocena aktivnosti anketarja in uspešnosti izvedbe tehnike ter analize je temeljila na izključno subjektivni presoji avtorice, določeni na podlagi prepisov intervjujev in poročil o izvedbi nalog. Kljub velikemu številu intervjujev bi bila kvantitativna, statistična ocena zelo težavna, saj intervjuji niso bili standardizirani in zato težko primerljivi, uporabljan jezik pa pogosto narečen in/ali slengovski. Osmislitev takih kod, da bi bilo z njimi mogoče popolnoma objektivno v celoti oceniti vsak del posameznega pogovora, bi bilo torej zelo zahtevno; zato menimo, da je bilo naše kodiranje – opravljeno s strani samo ene osebe in torej enotno za vse intervjuje – najprimernejše možno.

V teoretičnem delu raziskave smo opredelili vse tehnike, ki sestavljajo metodo kognitivnega intervjuja, vendar v empiričnem delu nismo stestirali dveh tehnik (vinjet in razvrščanja kartic). Tehniki sta bili iz študentskih raziskav izključeni, ker so zanje potrebni dodatni materiali in bi bil za njuno izvedbo potreben neprimerno večji vložek dela. Poleg tega se tehniki od drugih vsebinsko zelo razlikujeta; med drugim nista uporabni za celoten vprašalnik – ne pomagata pri analizi kakovosti vprašanj, temveč preverjata razumevanje širših pojmov oz. konceptov, ki pogosto predstavljajo rdečo nit celotnega vprašalnika. Medtem ko sta torej tehniki zelo uporabni kot del siceršnjega anketnega vprašalnika (za preverjanje, ali anketiranci razumejo analizirano tematiko), pa sta manj uporabni kot orodje za preverjanje kakovosti vprašanj. Za testiranje teh dveh tehnik bi bilo treba izvesti drugačen tip raziskave kot tri, izvedene v okviru te disertacije, izsledki pa ne bi bili primerljivi z rezultati drugih tehnik.

Tudi izbor testiranih načinov ni bil celovit. Iz raziskovanja smo izločili anketiranje oz. kognitivne intervjuje, izvedene prek mobilnih telefonov. V poglavju 10 smo predstavili zadržke zaradi trenutnih načinov izvajanja anketiranja po mobilnem telefonu: tip aparata (funkcionalni, pametni ipd.) vpliva na vrsto vprašanj, ki jih je po telefonu mogoče posredovati, ter tudi na način, na katerega je mogoče na ta vprašanja odgovoriti. Zaradi kombinacije teh dejavnikov ter zavedanja, da je anketiranje prek mobilnih telefonov še v zelo začetnih stadijih, še ni mogoče napovedati vseh učinkov, ki bi (poleg že pričakovanih) vplivali na kakovost odgovarjanja na anketna vprašanja. Posledično tudi še ne moremo predlagati novih tehnik in načinov, s katerimi bi lahko analizirali tovrstne anketne vprašalnike, a menimo, da bi bil neodvisno od testiranega načina najustreznejši že zgoraj predlagani način intervjuvanja: anketiranec odgovori na anketni vprašalnik na izbrani način, pri čemer anketar opazuje (in kodira) njegovo vedenje, nato pa z njim izvede kognitivni intervju (predvsem s tehniko retrospektivnega glasnega razmišljanja).

Pri analizi procesnih podatkov bi bilo iz spletnega vprašalnika mogoče pridobiti še veliko več različnih podatkov. Spletne aplikacije omogočajo zbiranje številnih dodatnih informacij, ki bi bile zanimive za razumevanje miselnih procesov (npr. razmerje med številom pritiskov na tipkovnico in končnim številom znakov v odgovoru, prehajanje med različnimi okni, premikanje po vprašalniku ...), s čimer raziskovalec dobi še dodatno, široko bazo podatkov o anketirančevem vedenju med odgovarjanjem. Tovrstne informacije so manj uporabne za analizo odgovorov na vprašanja kognitivnega intervjuja (kot smo jih uporabili mi), bolj pa kot stranski produkt odgovarjanja na običajni anketni vprašalnik. Vendar pa so take informacije ponovno podvržene izključno subjektivni analizi raziskovalca, saj mora na podlagi lastnega znanja in izkušenj presoditi, kaj je določeno vedenje pomenilo brez možnosti (neposredne) interakcije z anketirancem.

13.2 Izvirni prispevek k znanosti

Pri izdelavi disertacije smo si zadali cilj z različnimi metodami ovrednotiti kakovost tehnik kognitivnega intervjuja, primerjati načine njihovega izvajanja in jih eksperimentalno utemeljiti. S tem smo želeli preveriti, kateremu vidiku presojanja kakovosti je posamezna tehnika prvenstveno namenjena, katere tehnike dajejo najboljše rezultate ter katere tehnike ustezajo specifičnemu načinu zbiranja podatkov. Tehnike smo poskušali nadgraditi ter jih

prilagoditi sodobnim načinom anketiranja. Uporaba tehnik kognitivnega intervjuja z namenom izboljšati lasten anketni vprašalnik je dokaj pogosta, a količina metodoloških člankov, ki te tehnike obravnavajo, pojasnjujejo njihov namen in načine njihove uporabe ter predlagajo različne načine njihove analize, je relativno majhna. Z našimi raziskavami smo zato poskušali zapolniti teoretično in empirično nišo na področju te metode pretestiranja in ponuditi vodilo za bodoče raziskovalce, ki bodo želeli tehnike uporabiti za izboljšavo svoje raziskave ali jih aplicirati na sodobna tehnološka orodja.

V teoretičnem delu smo s pomočjo sekundarne (meta-)analize literature s področja anketnega pretestiranja določili dokončni nabor tehnik kognitivnega intervjuja, s katerimi je na podlagi njihovih lastnosti mogoče prepoznavati posameznikove miselne procese pri odgovarjanju na neko (anketno) vprašanje. Z izvedbo raziskav smo tudi empirično utemeljili uporabo vsake tehnike, natančneje razložili njihove lastnosti in razjasnili njihova neskladja. Izpostavili smo pogloblitve razlike med dvema skupinama tehnik in opredelili načine anketiranja, v katerih te dajejo najboljše rezultate, ter zasnovali novo klasifikacijo, temelječo na miselnih procesih, na katere se posamezna tehnika osredotoča.

Izvedli smo trenutno najobširnejšo primerjavo kognitivnih tehnik na veliki količini tematsko različnih vprašalnikov. Analiza izkustvenega gradiva in transkriptov nam je omogočila zasnovo treh kriterijev, s pomočjo katerih smo ocenjevali uspešnost anketarja pri delu (kakovost izvedene tehnike, kakovost izvedene analize rezultatov ter aktivnost anketarja) in kljub kvalitativni naravi materialov kvantitativno utemeljili naše izsledke. Izpostavili smo ključni element za uspeh intervjujev, ustreznega anketarja – vlogo, ki jo praktično nobena študija ne izpostavlja kot pomembne, pač pa prepozna kot samoumevno. Skozi vse tri raziskave smo prikazali pomen prisotnosti anketarja, njegove aktivnosti med intervjujem, potrebe po različnem načinu delovanja glede na tip uporabljane tehnike in načina, ter njegove vloge pri analizi rezultatov. Na podlagi pomena vloge anketarja smo tako tudi znanstveno dokazali, da kognitivnih intervjujev ni mogoče avtomatizirati, saj je prav interakcija in možnost odzivanja na verbalne in neverbalne iztočnice anketiranja najpomembnejša karakteristika tehnik kognitivnega intervjuja in najuporabnejše – najbolj intuitivno – orodje za prepoznavanje posameznikovih miselnih procesov.

Velik delež našega raziskovanja se je nanašal tudi na sodobno tehnologijo. Z izjemo raziskovalne skupine pri nemškem GESISu, ki preučuje najprimernejše oblike kognitivnih

podvprašanj za spletne vprašalnike, na področju anketne metodologije še ni takih raziskav, ki bi preverjale uporabnost različnih načinov zbiranja kognitivnih podatkov. V disertaciji smo predstavili študijo vpliva anketarja pri izvedbi kognitivnih intervjujev prek različnih medijev, primerjali smo načine glede na svojo učinkovitost pri zaznavanju težav in z njimi povezali najustreznejše tehnike. S prepoznavo najprimernejših tipov podvprašanj za spletne vprašalnike smo nadgradili študije raziskovalcev iz GESISa ter v okviru spletnega anketiranja vpeljali tudi dodatno orodje za prepoznavo miselnih procesov, ki ga sodobna tehnologija omogoča, procesne podatke. Predstavili smo dve možni vrsti zbranih procesnih podatkov – takih, pridobljenih iz običajnega anketiranja, ter takih, pridobljenih prek kognitivnih podvprašanj. Prikazali smo nekaj možnih načinov obdelave tovrstnih podatkov ter njihovo uporabnost pri razumevanju kakovosti anketnih vprašanj. Nazadnje smo še ponudili pregled izvedljivosti obravnavanih tehnik z vsemi možnimi načini izvajanja anketnega zbiranja podatkov.

13.3 Sklepna misel

Raziskovanje tehnik kognitivnega intervjuja – predvsem pri njihovi uporabi na sodobnejših načinih anketiranja – je novo in še neuveljavljeno. V disertaciji smo predlagali nekaj načinov za obravnavo in analizo tehnik, vendar pa bo z nadaljnjim razvojem tehnologije in z rednim pritokom novih načinov zbiranja podatkov treba sproti razvijati načine raziskovanja in nadgrajevati pridobljeno znanje.

Menimo, da smo z disertacijo, ki zajema številne in zelo raznolike načine raziskovanja, doprinesli nove ideje in priporočila za razvoj področja anketne metodologije, ki v zadnjem času stagnira na račun napredka pri raziskovanju uporabnosti sodobnih tehnologij za običajno anketiranje. V disertaciji smo želeli prikazati pomembnost pretestiranja vprašalnikov – ne zgolj za raziskovalce drugih strok, ki le občasno uporabljajo anketne vprašalnike, temveč tudi za (anketne) metodologe, ki razvijajo vprašalnike na tehnološko novejših orodjih. Ravno za take primere je pretestiranje anketnih vprašalnikov še posebej pomembno, saj nudi vpogled v kakovost merskega orodja, kognitivni intervju pa omogoči tudi neposredni stik z (metodološko manj podkovanimi) anketiranci – ki so, konec koncev, tudi ciljni uporabniki vprašalnika.

14 Literatura

- 1ka.si. 2013. EnKlikAnketa. <https://www.1ka.si/>. (12. maj 2013).
- Akkerboom, Hans in Francine Dehue. 1997. The Dutch Model of Data Collection Development for Official Surveys. *International Journal of Public Opinion Research* 9 (2): 126–145.
- Akkerboom, Hans in Annemiek Luiten. 1996. *Selecting Pretesting Tools According to a Model of Questionnaire Development with Illustrations Concerning Patient Satisfaction with Medical Care*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: https://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/papers/1996_158.pdf.
- Baird, John C. in Elliot Noma. 1978. *Fundamentals of Scaling and Psychophysics*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Bassili, Thomas M. 1996. The How and Why of Response Latency Measurement in Telephone Surveys. V *Answering Questions: Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*, ured. Norbert Schwarz in Seymour Sudman, 319–346. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers.
- Baylor, Tim. 1996. Media framing of movement protest: The case of American Indian protest. *Social Science Journal* 33: 241–256.
- Beatty, Paul, Susan Schechter in Karen Whitaker. 1996. *Evaluating Subjective Health Questions: Cognitive And Methodological Investigations*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: http://www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1996_166.pdf.
- . 1997. *Variation in Cognitive Interviewer Behavior - Extent and Consequences*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: http://www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1997_183.pdf.
- Beatty, Paul in Gordon Willis. 2007. Research synthesis: The practice of cognitive interviewing. *Public Opinion Quarterly* 71 (2): 287–311.
- Beckstead, Jason W. 2008. Modeling sequential context effects in judgment analysis: A time series approach. *Judgment and Decision Making* 3 (7): 570–584.
- Behr, Dorotheé, Wolfgang Bandilla, Lars Kaczmirek in Michael Braun. 2014a. Cognitive probes in web surveys: on the effect of different text box size and probing exposure on response quality. *Social Science Computer Review* 32 (4): 524–533.
- Behr, Dorotheé, Michael Braun, Lars Kaczmirek in Wolfgang Bandilla. 2013. Testing the Validity of Gender Ideology Items by Implementing Probing Questions in Web Surveys. *Field Methods* 25 (2): 124–141.
- . 2014b. Item comparability in cross-national surveys: results from asking probing questions in cross-national web surveys about attitudes towards civil disobedience. *Quality & Quantity* 48 (1): 127–148.
- Behr, Dorotheé, Lars Kaczmirek, Wolfgang Bandilla in Michael Braun. 2012. Asking probing questions in web surveys: Which factors have an impact on the quality of responses? *Social Science Computer Review* 30 (4): 487–498.
- Belson, William A. 1981. *The Design and Understanding of Survey Questions*. London, Velika Britanija: Gower Publishing Company.
- Bembibre, Judit in Lorenzo Higuera. 2010. Differential effectiveness of the cognitive interview in a simulation of testimony. *Psychology, Crime & Law* 17 (6): 473–489.

- Bertrand, Catherine in Laurent Bourdeau. 2010. Research interviews by Skype: A new data collection method. V *Proceedings from the 9th European Conference on Research Methods*, ured. Jose Estevez, 70–79. Spain: IE Business School.
- Berzelak, Jernej. 2014. Mode effects in web surveys. Doktorska disertacija, Univerza v Ljubljani: Fakulteta za družbene vede.
- Bethlehem, Jelke. 2009. *The rise of survey sampling*. The Hague/Heerlen: Statistics Netherlands.
- Billiet, Jaak B., Lina Waterplas in Geert Loosveldt. 1992. Context Effects as Substantive Data in Social Surveys. V *Context Effects in Social and Psychological Research*, ured. Norbert Schwarz in Seymour Sudman, 131–148. New York: Springer-Verlag.
- Bing, Mark N., James C. Whanger, H. Kristl Davison in Jayson B. VanHook. 2004. Incremental validity of the frame-of-reference effect in personality scale scores: a replication and extension. *Journal of Applied Psychology* 89 (1): 150–157.
- Blair, Johnny. 2011. Response 1 to Krosnick's Chapter: Experiments for Evaluating Survey Questions. V *Question Evaluation Methods: Contributing to the Science of Data Quality*, ured. Jennifer Madans, Kristen Miller, Aaron Maitland in Gordon B. Willis, 239–252. Wiley Series in Survey Methodology. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Blair, Johnny, Allison Ackermann, Linda Piccinino in Rachel Levenstein. 2007. *Using Behavior Coding to Validate Cognitive Interview Findings*. Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: <http://www.amstat.org/sections/srms/proceedings/y2007/Files/JSM2007-000478.pdf>.
- Blair, Johnny in Pat Dean Brick. 2009. *Current Practices in Cognitive Interviewing*. Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: <http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/y2009/Files/400027.pdf>.
- Blair, Johnny in Frederick G. Conrad. 2011. Sample Size for Cognitive Interview Pretesting. *Public Opinion Quarterly* 75 (4): 636–658.
- Bolton, Ruth N. in Tina M. Bronkhorst. 1991. Quantitative Analyses of Depth Interviews. *Psychology & Marketing* 8 (4): 275–297.
- . 1996. Questionnaire Pretesting: Computer-Assisted Coding of Concurrent Protocols. V *Answering Questions: Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*, ured. Norbert Schwarz in Seymour Sudman, 37–64. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers.
- Bosnjak, Michael, Gösta Forsman, Annica Isaksson, Katja Lozar Manfreda in Matthias Schonlau. 2006. Preface to JOS Special Issue on Web Surveys. *Journal of Official Statistics* 22 (2): iii.
- Braun, Michael, Dorotheé Behr in Lars Kaczmirek. 2013. Assessing cross-national equivalence of measures of xenophobia: evidence from probing in web surveys. *International Journal of Public Opinion Research* 25 (3): 383–395.
- Brewer, Marilyn B. in Layton N. Lui. 1996. Use of Sorting Tasks to Assess Cognitive Structures. V *Answering Questions: Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*, ured. Norbert Schwarz in Seymour Sudman, 373–388. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers.
- De Bruin, W. Bruine. 2011. Framing effects in surveys: How respondents make sense of the questions we ask. V *Perspectives on Framing*, ured. Gideon Keren. Psychology Press.
- Bureau, Marcel. 1991. *Experience with the Use of Cognitive Methods in Designing Business Survey Questionnaires*. Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/papers/1991_123.pdf.

- Callegaro, Mario. 2013. Paradata in Web Surveys. V *Improving Surveys with Paradata: Analytic Uses of Process Information*, ured. Frauke Kreuter, 261–281. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Campanelli, Pamela. 1997. Testing Survey Questions: New Directions in Cognitive Interviewing. *Bulletin de Methodologie Sociologique* (55): 5–17. (19. december 2011).
- . 2008. Testing Survey Questions. V *International Handbook of Survey Methodology*, ured. Edith D. de Leeuw, Joop J. Hox in Don A. Dillman, 176–200. New York: Taylor & Francis Group.
- Campanelli, Pamela, Elizabeth Martin in Jennifer M. Rothgeb. 1991. The Use of Respondent and Interviewer Debriefing Studies as a Way to Study Response Error in Survey Data. *Journal of the Royal Statistical Society. Series D (The Statistician)* 40 (3): 253–164.
- Campbell, Danny, Morten Raun Morkbak in Soren Boye Olsen. 2013. How quick can you click? The role of response time in online stated choice experiments. V . United Kingdom: Kings College, Cambridge. Dostopno prek: http://www.bioecon-network.org/pages/15th_2013/CAMPBELL.pdf.
- Cannell, Charles, Peter V. Miller in Lois Oksenberg. 1981. Research on Interviewing Techniques. *Sociological Methodology* (12): 389–437.
- Cater, Janet K. 2011. Skype: A cost effective method for qualitative research. *Rehabilitation Counselors & Educators Journal* 4 (2): 3–4.
- Chan, Anna Yukyee. 2010. *Analysis of Chinese Speakers' Responses to Survey Intention Questions*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/y2010/Files/306793_57196.pdf.
- Collins, Debbie. 2003. Pretesting Survey Instruments: An Overview of Cognitive Methods. *Quality of Life Research* 12 (3): 229–238.
- Conrad, Frederick G. in Johnny Blair. 2009. Sources of Error in Cognitive Interviews. *Public Opinion Quarterly* 73 (1): 32–55.
- Converse, Jean M. in Stanley Presser. 1986. *Survey Questions. Handcrafting the Standardized Questionnaire. Quantitative Applications in the Social Sciences*. Sage Publications.
- Couper, Mick P. 2000. Web Surveys: A Review of Issues and Approaches. *Public Opinion Quarterly* 64: 464–494.
- . 2001. *Web Survey Research: Challenges and Opportunities*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: <http://www.amstat.org/sections/srms/proceedings/y2001/proceed/00639.pdf>.
- Couper, Mick P. in Benjamin Rowe. 1996. Evaluation of a Computer-Assisted Self-Interview Component in a Computer-Assisted Personal Interview Survey. *Public Opinion Quarterly* 60 (1): 89–105.
- Czaja, Ron. 1998. Questionnaire Pretesting Comes of Age. *Marketing Bulletin* 9: 52–66.
- Davis, Wendy, Theresa J. DeMaio in Andrew Zukerberg. 1995. Can Cognitive Information Be Collected Through the Mail? Comparing Cognitive Data Collected in Written versus Verbal Format. Dostopno prek: www.census.gov/srd/papers/pdf/sm9502.pdf.
- DeMaio, Theresa J., Jennifer Rothgeb in Jennifer Hess. 1998. Improving Survey Quality Through Pretesting. Dostopno prek: www.census.gov/srd/papers/pdf/sm98-03.pdf.
- DeMaio, Theresa J. in Jennifer M. Rothgeb. 1996. Cognitive Interviewing Techniques In the Lab and in the Field. V *Answering Questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research.*, 177–195. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Desimone, Laura M. in Kerstin Carlson Le Floch. 2004. Are We Asking the Right Questions? Using Cognitive Interviews to Improve Surveys in Education Research. *Educational Evaluation and Policy Analysis* 26 (1): 1–22.

- Dillman, Don A. in Cleo D. Redline. 2004. Testing Paper Self-Administered Questionnaires: Cognitive Interview and Field Test Comparisons. V *Methods for Testing and Evaluating Survey Questionnaires*, 299–318. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Dornburg, Courtney C. in Mark A. McDaniel. 2006. The Cognitive Interview Enhances Long-Term Free Recall of Older Adults. *Psychology and Aging* 21 (1): 196–200.
- Drennan, Jonathan. 2003. Cognitive interviewing: Verbal data in the design and pretesting of questionnaires. *Methodological Issues In Nursing Research* 42 (1): 57–63.
- Eisenhower, Donna, Nancy A. Mathiowetz in David Morganstein. 1991. Recall error: Sources and bias reduction techniques. V *Measurement Errors in Surveys*, ured. Paul P. Biemer, Robert M. Groves, Lars E. Lyberg, Nancy A. Mathiowetz in Seymour Sudman, 127–166. 2. izd. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Ericsson, K. Anders in Herbert A. Simon. 1980. Verbal Reports as Data. *Psychological Review* 87: 215–251.
- European Social Survey. 2004. *ESS Round 2 - 2004*. Norwegian Social Science Data Services. Dostopno prek:
http://ess.nsd.uib.no/streamer/?module=main&year=2005&country=&download=%5CFieldwork+documents%5C2005%5C01%23ESS2+-+Main+questionnaire+%28including+interviewer%27s+form%29%5C.%5CESS2Source_Mainquestionnaire.pdf (4. maj 2013).
- . 2008. *ESS Round 4 - 2008*. Norwegian Social Science Data Services. Dostopno prek:
http://ess.nsd.uib.no/streamer/?module=main&year=2009&country=&download=%5CFieldwork+documents%5C2009%5C01%23ESS4+-+Main+questionnaire+%28including+interviewer%27s+form%29%5C.%5CESS4Source_Mainquestionnaire.pdf (4. maj 2013).
- Fay, Robert E. 2009. *Why is Survey Research 20 Years Behind?*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek:
<http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/y2009/Files/303419.pdf>.
- Fink, Arlene. 1995. *How to Ask Survey Questions. The Survey Kit*. Let. 2nd. Sage Publications.
- Fisher, Ronald P. in Edward Geiselman. 2010. The Cognitive Interview method of conducting police interviews: Eliciting extensive information and promoting Therapeutic Jurisprudence. *International Journal of Law and Psychiatry* 33: 321–328.
- Forsyth, Barbara H. in Allison Hubbard. 1992. *A Method for Identifying Cognitive Properties of Survey Items*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek:
http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/papers/1992_076.pdf.
- Forsyth, Barbara H. in Judith T. Lessler. 1991. Cognitive Laboratory Methods: A Taxonomy. V *Measurement Errors in Surveys*, 393–418.d Wiley Series in Probability and Statistics. New Jersey: John Wiley & Sons.
- . 2010. Cognitive Laboratory Methods: A Taxonomy. V *Measurement Errors in Surveys*, 393–418.d Wiley Series in Probability and Statistics. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Fowler, Floyd J. 1995. *Improving Survey Questions. Design and Evaluation*.d Applied Social Research Methods Series 38. London, Velika Britanija: Sage Publications.
- Fowler, Floyd J. in Charles F. Cannell. 1996. Using Behavioral Coding to Identify Cognitive Problems with Survey Questions. V *Answering Questions: Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*, ured. Norbert Schwarz in Seymour Sudman, 15–36. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers.

- Geiselman, Edward, Ronald P. Fisher, I. Firstenberg, L. A. Hutton, S. J. Sullivan, I. V. Avetissain in A. L. Prosk. 1984. Enhancement of eyewitness memory: An empirical evaluation of the cognitive interview. *Journal of Police Science and Administration* 12 (1): 74–80.
- Gerber, Eleanor R. 1994. Hidden Assumptions: The Use of Vignettes in Cognitive Interviewing. Dostopno prek: <http://www.census.gov/srd/papers/pdf/sm9405.pdf>.
- Gerber, Eleanor R. in Tracy Wellens. 1997. Perspectives on Pretesting: „Cognition“ in the Cognitive Interview. *Bulletin de Methodologie Sociologique* 55: 18–39.
- Ginet, Magali in Fanny Verkampt. 2007. The Cognitive Interview: Is its Benefit Affected by the Level of Witness Emotion? *Memory* 15 (4): 450–464.
- Goerman, Patricia L. 2010. *Number and Nationality of Spanish-Speaking Immigrant Respondents for U.S. Cognitive Testing Studies*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: <http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/y2010/Files/400114.pdf>.
- Gower, Allen R., Brenda Bélanger in Marie-Josée Williams. 1998. *Using Focus Groups with Respondents and Interviewers to Evaluate the Questionnaire and Interviewing Procedures After the Survey has Taken Place*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: http://www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1998_067.pdf.
- Groves, Robert M. 1996. How do we know what we think they think is really what they think? V *Answering Questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research.*, 389–402. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Groves, Robert M., Floyd J. Fowler Jr., Mick P. Couper, James M. Lepkowski, Eleanor Singer in Roger Tourangeau. 2009. *Survey Methodology; 2nd Edition*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Hak, Tony, Kees van der Veer in Harrie Jansen. 2004. The Three-Step Test-Interview (TSTI): An observational instrument for pretesting self-completion questionnaires. Rotterdam: Erasmus Research Institute of Management (ERIM).
- Heerwegh, Dirk. 2003. Explaining Response Latencies and Changing Answers Using Client-Side Paradata from a Web Survey. *Social Science Computer Review* 21: 360.
- . 2008. Paradata. Ured. Paul J. Lavrakas. *Encyclopedia of Survey Research Methods*. Sage Publications.
- Holliday, Robyn E. 2003. The Effect of a Prior Cognitive Interview on Children's Acceptance of Misinformation. *Applied Cognitive Psychology* 17: 443–457.
- Housen, Patricia, George R. Shannon, Barbara Simon, Maria Orlando Edelen, Mary P. Cadogan, Linda Sohn, Malia Jones, Joan L. Buchanan in Debra Saliba. 2008. What the Resident Meant to Say: Use of Cognitive Interviewing Techniques to Develop Questionnaires for Nursing Home Residents. *The Gerontologist* 48 (2): 158–169.
- Houtkoop-Steenstra, Hanneke. 1997. Being friendly in survey interviews. *Journal of Pragmatics* 28: 591–623.
- Hunter Childs, Jennifer, Rodney Terry in Nathan Jurgenson. 2010. *Measuring Race and Hispanic Origin: Cognitive Test Findings Searching for "Truth"*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: <http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/y2010/Files/400110.pdf>.
- Inview Veldwerk. 2014. PAPI, CAPI, WAPI, CASI, CAWI, CATI, TAPI, TASI, SAPI and SASI. Dostopno prek: http://www.inviewfieldwork.com/papi_capi_wapi_etc.htm (22. avgust 2014).

- Jabine, Thomas B., Miron L. Straf, Judith M. Tanur in Roger Tourangeau. 1984. *Cognitive aspects of survey methodology: building a bridge between disciplines*. Washington, DC: U.S. Department of Education, National Center for Educational Statistics.
- Jang, Leon, Martin Provost in Adam Sherk. 2010. *Challenges in the Design of the Canadian Community Health Survey on Healthy Aging*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/y2010/Files/307262_58183.pdf.
- Jobe, Jared B., Donald M. Keller in Albert F. Smith. 1996. Cognitive Techniques in Interviewing Older People. V *Answering Questions: Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*, ured. Norbert Schwarz in Seymour Sudman, 197–221. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers.
- Jobe, Jared B. in David J. Mingay. 1989. Cognitive Research Improves Questionnaires. *American Journal of Public Health* 79 (8): 1053–1055.
- . 1991. Cognition and Survey Measurement: History and Overview. Ured. Jared B. Jobe in Elizabeth F. Loftus. *Special Issue of Applied Cognitive Psychology* 5 (3).d Cognitive Aspects of Survey Methodology: 175–192.
- Jones, Matt, Bradley C. Love in W. Todd Maddox. 2006. Recency Effects as a Window to Generalization: Separating Decisional and Perceptual Sequential Effects in Category Learning. *Journal of Experimental Psychology* 32 (3): 316–332.
- Kahneman, Daniel. 2011. *Thinking, Fast and Slow*. 1. izd. New York: Farrar, Straus and Giroux.
- Kahneman, Daniel in Amos Tversky. 1972. Subjective probability: A judgment of representativeness. *Cognitive Psychology* 3: 430–454.
- King, M. C. in G. R. Lockhead. 1981. Response scales and sequential effects in judgment. *Perception & Psychophysics* 30 (6): 599–603.
- Košmelj, Blaženka, Franc Arh, Slava Doberšek-Urbanc, Anuška Ferligoj in Matjaž Omladič. 2001. *Statistični terminološki slovar*. Ljubljana: Statistično društvo Slovenije: Statistični urad Republike Slovenije.
- Kreuter, Frauke. 2013. *Improving Surveys with Paradata: Analytic Uses of Process Information*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Kreuter, Frauke, Stanley Presser in Roger Tourangeau. 2008. Social Desirability Bias in CATI, IVR, and Web Surveys: The Effects of Mode and Question Sensitivity. *Public Opinion Quarterly* 72 (5): 847–865.
- Krosnick, Jon A. in Duane F. Alwin. 1987. An Evaluation of a Cognitive Theory of Response-Order Effects in Survey Measurement. *Public Opinion Quarterly* 51 (2): 201–219.
- Laurenius, Anna, Torsten Olbers, Ingmar Näslund in Jan Karlsson. 2013. Dumping Syndrome Following Gastric Bypass: Validation of the Dumping Symptom Rating Scale. *Obesity Surgery* 23 (6): 740–755.
- De Leeuw, Edith D., Joop J. Hox in Don A. Dillman. 2008a. The Cornerstones of Survey Research. V *International Handbook of Survey Methodology*, ured. Edith D. de Leeuw, Joop J. Hox in Don A. Dillman, 1–17. New York: Taylor & Francis Group.
- , ur. 2008b. *International Handbook of Survey Methodology*. New York: Taylor & Francis Group.
- Lensvelt-Mulders, Gerty. 2008. Surveying Sensitive Topics. V *International Handbook of Survey Methodology*, ured. Edith D. de Leeuw, Joop J. Hox in Don A. Dillman, 461–478. New York: Taylor & Francis Group.
- Lessler, Judith T., Deborah Bercini in Roger Tourangeau. 1985. *Results of Cognitive/Laboratory Studies of the 1986 NHIS Dental Care Supplement*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical

- Association. Dostopno prek:
http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/papers/1985_089.pdf.
- Lessler, Judith T. in Barbara H. Forsyth. 1996. A Coding System for Appraising Questionnaires. V *Answering Questions: Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*, ured. Norbert Schwarz in Seymour Sudman, 259–292. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers.
- Lessler, Judith T., Roger Tourangeau in William Salter. 1986. *Cognitive Laboratory Studies of the 1986 Supplement to the National Health Interview Survey Final Results*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek:
http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/papers/1986_089.pdf.
- Levenstein, Rachel, Frederick G. Conrad, Johnny Blair, Roger Tourangeau in Aaron Maitland. 2007. *The effect of probe type on cognitive interview results: A signal detection analysis*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek:
<http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/y2007/Files/JSM2007-000369.pdf>.
- Link, Michael W. in Ali H Mokdad. 2005. Effects of Survey Mode on Self-Reports of Adult Alcohol Consumption: A Comparison of Mail, Web, and Telephone Approaches. *Journal of Studies on Alcohol and Drugs* 66 (2): 239.
- Maitland, Aaron. 2013. An Examination of the Relationship Between Pretest Method Results and Data Quality predstavljeno na The American Association for Public Opinion Research (AAPOR) 68th Annual Conference, Boston, Massachusetts.
- Marquer, Caroline, Caroline Barry, Yoram Mouchenik, Sarah Hustache, Douma M Djibo, Mahamane L Manzo, Bruno Falissard, Anne Révah-Lévy, Rebecca F Grais in Marie-Rose Moro. 2012. A rapid screening tool for psychological distress in children 3--6years old: results of a validation study. *BMC Psychiatry* 12 (170).
- Mayerl, Jochen. 2013. Response Latency Measurement in Surveys. Detecting Strong Attitudes and Response Effects. *Survey Methods: Insights from the Field*. doi:10.13094/SMIF-2013-00005, Dostopno prek: <http://surveyinsights.org/?p=1063> (20. maj 2014).
- Maynard, Douglas W. in Nora Cate Schaeffer. 2005. Standardization-in-interaction: The Survey Interview. Dostopno prek:
http://www.ssc.wisc.edu/soc/faculty/pages/D_W_Maynard_webpage/PDF%20files/2005cMaynard_Schaefer_Standardization.pdf.
- McCarthy, Jaki S. in Donald Buysse. 2010. *Bento Box Questionnaire Testing: Multi-Method Questionnaire Testing for the 2012 Census of Agriculture*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek:
<http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/y2010/Files/400118.pdf>.
- Miller, Kristen. 2002. A Comparison of Focus Group and One-on-One Cognitive Interviewing for Question Evaluation. Dostopno prek:
http://www.jpsm.umd.edu/qdet/final_pdf_papers/miller,%20k.pdf.
- . 2005. Q-Bank: Development of a Tested-Question Database. Dostopno prek:
http://wwwn.cdc.gov/qbank/Report/Miller_2005.pdf.
- Mohorko, Anja in Valentina Hlebec. 2013. Razvoj kognitivnih intervjujev kot metode pretestiranja anketnih vprašalnikov. *Teorija in praksa*.
- . 2014. Effect of a first-time interviewer on cognitive interview quality. *Quality & Quantity*: objavljeno na spletu. doi:10.1007/s11135-014-0081-0, (5. avgust 2014).
- Mohorko, Anja, Edith D. de Leeuw in Joop J. Hox. 2013a. Coverage Bias in European Telephone Surveys: Developments of Landline and Mobile Phone Coverage across

- Countries and over Time. *Survey Methods: Insights from the Field*. Dostopno prek: <http://surveyinsights.org/?p=828> (9. april 2014).
- . 2013b. Internet Coverage and Coverage Bias in Europe: Developments across Countries and over Time. *Journal of Official Statistics* 29 (4): 609–622.
- Monson, Joseph Quin. 2008. Response Latency. Ured. Paul J. Lavrakas. *Encyclopedia of Survey Research Methods*. Sage Publications.
- Morrison, Rebecca L., Kristin Stettler in Amy E. Anderson. 2002. Using Vignettes In Cognitive Research On Establishment Surveys. Dostopno prek: http://www.jpsm.umd.edu/qdet/final_pdf_papers/round%20three/morrison.pdf.
- Mulligan, Kenneth, J. Tobin Grant, Stephen T. Mockabee in Joseph Quin Monson. 2003. Response Latency Methodology for Survey Research: Measurement and Modeling Strategies. *Political Analysis* (11): 289–301.
- Neuman, William Lawrence. 2008. *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*. Boston: Pearson.
- Oksenberg, Lois, Charles Cannell in Graham Kalton. 1991. New Strategies for Pretesting Survey Questions. *Journal of Official Statistics* 7 (3): 349–365.
- Ostrom, Thomas M. in Katherine M. Gannon. 1996. Exemplar Generation: Assessing How Respondents Give Meaning to Rating Scales. V *Answering Questions: Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*, ured. Hans J.- Hippler, Norbert Schwarz in Seymour Sudman, 293–318. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers.
- Palmisano, Mark. 1988. *The Application of Cognitive Survey Methodology to an Establishment Survey Field Test*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/papers/1988_031.pdf.
- Pan, Yuling. 2004. *Cognitive Interviews in Languages Other Than English: Methodological and Research Issues*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: <http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/y2004/files/Jsm2004-000512.pdf>.
- Park, Hyunjoo, M. Mandy Sha in Yuling Pan. 2009. *Cognitive testing as a method of pre-testing questionnaires in high and low context cultures*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: <http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/y2009/Files/400026.pdf>.
- Park, Hyunjoo in M. Mandy Yelei. 2009. *Asians - are they the same? Findings from cognitive interviews with Chinese, Korean and Vietnamese Americans*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: <http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/y2009/Files/400054.pdf>.
- Presser, Stanley in Johnny Blair. 1994. Survey Pretesting: Do different Methods produce different Results? *Sociological Methodology* (24): 73–104.
- Presser, Stanley, Mick P. Couper, Judith T. Lessler, Elizabeth Martin, Jean Martin, Jennifer M. Rothgeb in Eleanor Singer. 2004a. Methods for Testing and Evaluating Survey Questions. *Public Opinion Quarterly* 68 (1): 109–130.
- Presser, Stanley, Jennifer M. Rothgeb, Mick P. Couper, Judith T. Lessler, Elizabeth Martin, Jean Martin in Eleanor Singer, ur. 2004b. *Methods for Testing and Evaluating Survey Questionnaires*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Prevodnik, Katja. V delu. *Metodološki vidiki interpretacije absolutne in relativne razlike in S-časovne distance*. Doktorska disertacija, Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Prüfer, Peter in Margrit Rexroth. 2005. *Kognitive Pretesttechniken*. ZUMA How-to-Reihe. Mannheim: Zentrum für Umfragen, Methoden und Analysen. Dostopno prek: http://www.soz.uni-heidelberg.de/assets/soz_download_345.pdf.

- Redline, Cleo, Richard Smiley, Meredith Lee, Theresa DeMaio in Don Dillman. 1998. Beyond Concurrent Interviews: An Evaluation of Cognitive Interviewing Techniques for Self-Administered Questionnaires. Dostopno prek: www.census.gov/srd/papers/pdf/sm98-06.pdf.
- Rho, Christine in Roberta L. Sangster. 2003. How Much Can you Trust the Answers You Get Using Cognitive Interviews? Dostopno prek: <http://www.bls.gov/osmr/pdf/st030270.pdf>.
- Robie, Chet, Mark J. Schmit, Ann Marie Ryan in Michael J. Zickar. 2000. Effects of Item Context Specificity on the Measurement Equivalence of a Personality Inventory. *Organizational Research Methods* 3 (4): 348–365.
- Rothgeb, Jennifer M. 2008. Pilot Test. Ured. Paul J. Lavrakas. *Encyclopedia of Survey Research Methods*. Sage Publications.
- Sander, Joan E., Frederick G. Conrad, Paul A. Mullin in Douglas J. Herrmann. 1992. *Cognitive Modelling of the Survey Interview*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/papers/1992_138.pdf.
- Saris, Willem E. in Irmtraud N. Gallhofer. 2007. *Design, Evaluation, and Analysis of Questionnaires for Survey Research*.d Wiley Series in Survey Methodology. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Schaeffer, Nora Cate. 2004. Conversation with a Purpose – or Conversation? Interaction in the Standardized Interview. V *Measurement Errors in Surveys*, ured. Paul P. Biemer, Robert M. Groves, Lars E. Lyberg, Nancy A. Mathiowetz in Seymour Sudman, 367–392. 2. izd. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Schaeffer, Nora Cate in Douglas W. Maynard. 1996. From Paradigm to Prototype and Back Again: Interactive Aspects of Cognitive Processing in Standardized Survey Interviews. V *Answering Questions: Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*, ured. Norbert Schwarz in Seymour Sudman, 65–90. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers.
- Schechter, Susan, Johnny Blair in Janet Vande Hey. 1996. *Conducting Cognitive Interviews to Test Self-Administered and Telephone Surveys: Which Methods Should we Use?*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: http://www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1996_002.pdf.
- Schechter, Susan, Monroe Sirken, Judith Tanur, Elizabeth Martin in Clyde Tucker. 1997. *CASM II: Current and Future Directions in Interdisciplinary Research*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: http://www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1997_001.pdf (2. november 2011).
- Scheuren, Fritz. 2004. *What is a survey?*. Alexandria, VA: American Statistical Association. Dostopno prek: <http://www.whatisasurvey.info> (12. januar 2012).
- Schmit, Mark J., Ann Marie Ryan, Sandra L. Stierwalt in Amy B. Powell. 1995. Frame-of-reference effects on personality scale scores and criterion-related validity. *Journal of Applied Psychology* 80 (5): 607–620.
- Schober, Michael F. in Frederick G. Conrad. 2008. Survey Interviews and New Communication Technologies. V *Envisioning the Survey Interview of the Future*, ured. Frederick G. Conrad in Michael F. Schober, 1–30.d Wiley Series in Survey Methodology. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Schuman, Howard in Stanley Presser. 1999. *Questions and Answers in Attitude Surveys*. New York: Academic Press.

- Schvaneveldt, Roger V. in William G. Chase. 1969. Sequential Effects in Choice Reaction Time. *Journal of Experimental Psychology* 80 (1): 1–8.
- Schwartz, Ben, Hussain Yusuf, Lance Rodewald, Robert A. Wright, Michael Battaglia, Marilyn Wilkinson in Vicki Huggins. 2000. *The National Immunization Survey: Design of a Study on Knowledge Attitudes and Practices (NIS-KAP)*. Dostopno prek: <http://www.cdc.gov/nchs/data/nis/miscellaneous/schwartz2000.pdf>.
- Schwarz, Norbert. 2007. Cognitive Aspects of Survey Methodology. *Applied Cognitive Psychology* 21: 277–287.
- Schwarz, Norbert in Gerald L. Clore. 1983. Mood, Misattribution, and Judgments of Well-Being: Informative and Directive Functions of Affective States. *Journal of Personality and Social Psychology* 45 (3): 513–523.
- Schwarz, Norbert, Bärbel Knäuper, Daphna Oyserman in Christine Stich. 2008. The Psychology of Asking Questions. V *International Handbook of Survey Methodology*, ured. Edith D. de Leeuw, Joop J. Hox in Don A. Dillman, 18–34. New York: Taylor & Francis Group.
- Schwarz, Norbert in Daphna Oyserman. 2001. Asking Questions about Behavior: Cognition, Communication, and Questionnaire Construction. *American Journal of Evaluation* 22 (2): 127–160.
- Schwarz, Norbert, Fritz Strack, Hans J. Hippler in George Bishop. 1991. The Impact of Administration Mode on Response Effects in Survey Measurement. Ured. Jared B. Jobe in Elizabeth F. Loftus. *Special Issue of Applied Cognitive Psychology* 5 (3).d Cognitive Aspects of Survey Methodology: 193–212.
- Schwarz, Norbert in Seymour Sudman, ur. 1992. *Context Effects in Social and Psychological Research*. New York: Springer-Verlag.
- Shafer, Kimberly in Barbara Lohse. 2005. How to Conduct a Cognitive Interview: A Nutrition Education Example. Dostopno prek: http://www.csrees.usda.gov/nea/food/pdfs/cog_interview.pdf.
- Slavec, Ana. V delu. *Improving survey question wording using language technologies*. Doktorska disertacija, Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Smyth, Jolene, Don A. Dillman in Leah Melani Christian. 2008. Context Effects in Internet Surveys: New Issues and Evidence. Dostopno prek: <http://www.sesrc.wsu.edu/dillman/papers/2007/ContextEffects.pdf>.
- Snijkers, Ger. 2002. Cognitive Laboratory Experiences on Pre-testing Computerized Questionnaires and Data Quality. Utrecht University.
- Sparrow, Betsy, Jenny Liu in Daniel M. Wegner. 2011. Google Effects on Memory: Cognitive Consequences of Having Information at Our Fingertips. *Science* 333 (6043): 776–778.
- Stalans, Loretta J. 2012. Frames, framing effects, and survey responses. V *Handbook of Survey Methodology for the Social Sciences*, ured. Lior Gideon, 75–90. New York: Springer Science + Business Media.
- Steeh, Charlotte. 2008. Telephone surveys. V *International Handbook of Survey Methodology*, ured. Edith D. de Leeuw, Joop J. Hox in Don A. Dillman, 221–238. Taylor & Francis Group.
- Strack, Fritz in Leonard L. Martin. 1987. Thinking, judging, and communicating: A process account of context effects in attitude surveys. V *Social Information Processing and Survey Methodology*, ured. Hans J.- Hippler, Norbert Schwarz in Seymour Sudman, 123–148.d Recent Research in Psychology. New York: Springer-Verlag.
- Sudman, Seymour in Norman M. Bradburn. 1974. *Response effects in surveys: A review and synthesis*. Chicago: Aldine.

- Sudman, Seymour, Norman M. Bradburn in Norbert Schwarz. 1996. *Thinking About Answers: The Application of Cognitive Processes to Survey Methodology*. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers.
- Sudman, Seymour, Norman M. Bradburn in Brian Wansink. 2004. *Asking Questions. The Definitive Guide to Questionnaire Design*. San Francisco, California: Jossey-Bass Inc., Publishers.
- Sullivan, Jessica R. 2012. Skype: An Appropriate Method of Data Collection for Qualitative Interviews. *The Hilltop Review*.
- Tanur, Judith M., ur. 1992. *Questions about questions: Inquiries into the cognitive bases of surveys*.d Russel Sage Foundation. New York.
- Tourangeau, Roger. 1984. Cognitive Science and Survey Methods. V *Cognitive aspects of survey methodology: building a bridge between disciplines*, ured. Thomas B. Jabine, Miron L. Straf, Judith M. Tanur in Roger Tourangeau, 73–100. Washington, DC: National Academy Press.
- Tourangeau, Roger in Kenneth A. Rasinski. 1988. Cognitive Processes Underlying Context Effects in Attitude Measurement. *Psychological Bulletin* 103 (3): 299–314.
- Tourangeau, Roger, Lance J. Rips in Kenneth A. Rasinski. 2000. *The Psychology of Survey Response*. New York: Cambridge University Press.
- Tries, Simone, Sophia Nebel in Karen Blanke. 2012. How to provide high data quality in online-questionnaires: Setting guidelines in design. V , 2012: Greece: Federal Statistical Office of Germany. Dostopno prek: http://www.q2012.gr/articlefiles/sessions/34.1_Tries_On%20line%20questionnaires%20setting%20guidelines%20in%20design.pdf.
- Uhan, Samo. 1998. *Prava in neprava mnenja: Vpliv konteksta v raziskovanju javnega mnenja*.d Znanstvena knjižica 26. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- . 1999. Poljubnost in standardiziranost anketne konverzacije. *Teorija in praksa* 36 (5): 765–775.
- United States Census Bureau, ur. 2003. Census Bureau Standard: Pretesting Questionnaires and Related Materials for Surveys and Censuses. Methodology and Standards Directoratem U.S. Census Bureau, U.S. Department of Commerce, Washington D.C. Dostopno prek: <http://www.census.gov/srd/pretest-standards.html> (11. oktober 2011).
- Vehovar, Vasja, Ana Slavec in Jernej Berzelak. 2012. Costs and Errors in Fixed and Mobile Phone Surveys. V *Handbook of Survey Methodology for the Social Sciences*, ured. Lior Gideon, 277–296. New York: Springer Science + Business Media.
- Wanich, Wipada. 2010. Response Latency in Survey Research: A Strategy for Detection and Avoidance of Satisficing Behaviors. Electronic Thesis or Dissertation, Ohio University. Dostopno prek: <https://etd.ohiolink.edu/> (20. maj 2014).
- Wänke, Michaela. 1996. Making context effects work for you: Suggestions for improving data quality from a construal perspective. *International Journal of Public Opinion Research* 9 (3): 266–275.
- Warnecke, Richard B., Timothy P. Johnson, Noel Chavez, Seymour Sudman, Diane P. O'Rourke, Loretta Lacey in John Horm. 1997. Improving Question Wording in Surveys of Culturally Diverse Populations. *Annals of Epidemiology* 7 (5): 334–342.
- Wildy, Helen in Simon Clarke. 2009. Using cognitive interviews to pilot an international survey of principal preparation: A Western Australian perspective. *Educ Asse Eval Acc* 21: 105–117.
- Willis, Gordon B. 1999. Cognitive Interviewing : A „How To“ Guide.
- . 2005. *Cognitive Interviewing: A Tool for Improving Questionnaire Design*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

- . 2009. *Response paper: Cognitive Interviewing (by Kristen Miller)*. National Cancer Institute. Dostopno prek:
http://wwwn.cdc.gov/qbank/QEM/Willis_CognitiveInterviewing_QEM_Response_Paper.pdf.
- Willis, Gordon B. in Judith T. Lessler. 1999. *Question Appraisal System QAS-99*. Rockville, MD: Research Triangle Institute. Dostopno prek:
<http://appliedresearch.cancer.gov/areas/cognitive/qas99.pdf> (10. april 2012).
- Willis, Gordon B., Patricia Royston in Deborah Bercini. 1991. The Use of Verbal Report Methods in the Development and Testing of Survey Questionnaires. Ured. Jared B. Jobe in Elizabeth F. Loftus. *Special Issue of Applied Cognitive Psychology* 5 (3).d Cognitive Aspects of Survey Methodology: 251–267.
- Willis, Gordon B., Susan Schechter in Karen Whitaker. 1999. *A Comparison of Cognitive Interviewing, Expert Review and Behavior Coding: What do They Tell Us?*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek:
http://www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1999_006.pdf.
- Wilson, Barbara Foley in Linda S. Peterson. 1999. *Using the NCHS Cognitive Lab to Help Design Cycle VI of the National Survey of Family Growth*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek: http://www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/1999_174.pdf.
- Wilson, Barbara F., Nedra Whitehead in Karen Whitaker. 2000. *Cognitive Testing Proposed Questions for Prams in The NCHS Questionnaire Design Research Laboratory*.d Proceedings of the Section on Survey Research Methods. American Statistical Association. Dostopno prek:
http://www.amstat.org/sections/srms/proceedings/papers/2000_169.pdf.
- Wright, Allison M. in Robyn E. Holliday. 2007. Interviewing cognitively impaired older adults: How useful is a Cognitive Interview? *Memory* 15 (1): 17–33.
- Van der Zouwen, Johannes in Johannes H. Smit. 2004. Evaluating Survey Questions by Analyzing Patterns of Behavior Codes and Question-Answer Sequences: A Diagnostic Approach. V *Methods for Testing and Evaluating Survey Questionnaires*, 109–130. New Jersey: John Wiley & Sons.
- ZUMA. 1996. *Nachrichten*. Zentrum für Umfragen, Methoden und Analysen. Dostopno prek: http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/zeitschriften/zuma_nachrichten/zn_39.pdf.
- . 1999. *Nachrichten*. Zentrum für Umfragen, Methoden und Analysen. Dostopno prek: http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/zeitschriften/zuma_nachrichten/zn_44.pdf.

15 Stvarno kazalo

analiza napak ob urejanju	37	izvedbe intervjuja. 16, 17, 19, 26, 52, 56,	
analiza neodgovorov	37	75, 76, 96, 111, 140, 142, 153, 173	
analiza razporeditve odgovorov	37	metode.....	15
anketa	See vprašalnik	odgovorov ..	92, 122, 123, 126, 131, 157, 173
anketiranje		podatkov.....	15, 18, 34, 49, 52, 80, 137
samoanketiranje.....	13, 14, 23, 24, 33, 50,	predlogov za izboljšavo	56
52, 71, 98, 106, 107, 109, 118, 135,		raziskave	18
138, 160, 168, 170		rezultatov .	14, 25, 33, 38, 53, 55, 71, 75,
spletno	13, 14, 18, 24, 98, 100, 102, 106,	76, 77, 78, 79, 84, 98, 100, 101, 108,	
111, 125, 169, 170, 175		112, 120, 141, 143, 145, 155, 156,	
CAMI	106, 170	159, 167, 169	
CAPI.....	102, 105, 108, 111, 170	študentskih nalog	55, 56, 76
CASI.....	106, 107, 170, 180	tehnik	13, 15, 52, 53, 54, 57, 96, 101,
AUDIO-CASI.....	102, 106, 107, 170	140, 173, 174	
VIDEO-CASI.....	102, 106, 107, 170	vprašalnika	13, 14, 22, 26, 34, 35, 38, 44,
CATI.....	18, 52, 68, 97, 99, 100, 102, 105,	50, 51, 52, 73, 74, 98, 99, 123, 124,	
120, 170		126, 141, 171	
CAWI	106, 170	vprašanj	49, 53, 77, 85, 128, 132, 135,
chat	107, 110, 111, 113, 114, 115, 116, 117,	166, 172, 175	
118, 119, 120, 121, 122, 153, 167, 169,		vzorca.....	19
170, 215		kontekst..	16, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 29,
DBM.....	102, 106, 170	69, 116, 135, 142, 143, 144, 146, 147,	
definicije.	15, 16, 35, 60, 62, 67, 70, 71, 74,	149, 151, 152, 157, 163	
77, 79, 87, 89, 90, 92, 93, 94, 95, 110,		kriminologistika	57
111, 150, 151, 152, 155, 156, 159, 162,		matematika.....	194, 200
170		matematični problemi	48, 62
disk po pošti	See DBM	napovedovanje kakovosti.....	38, 49, 131
eksperiment ..	13, 15, 17, 36, 39, 42, 44, 48,	PAPI.....	100, 102, 105, 118, 169, 170
52, 53, 54, 125, 173		pojasnilna podvprašanja	
eksperimentalna socialna psihologija..	67	splet.....	135, 175
skupinski.....	39	pokritost	19, 97, 100, 116
z ločenimi vzorci	36	populacija	17, 18, 19, 25, 69, 70, 81, 97, 99,
ekspertna evalvacija .	31, 33, 35, 38, 39, 43,	100, 172	
44, 45, 46, 50, 51, 76, 95, 131, 144		procesni podatki...	47, 53, 55, 68, 108, 123,
fokusna skupina.....	36, 39, 42, 44, 50, 98	124, 125, 128, 140, 153, 157, 164, 167,	
generiranje primerov	36, 43	171, 173, 175	
IM	See chat	psiholog.....	See psihologija
imputacije	37	psihologija....	18, 20, 22, 29, 35, 47, 48, 69,
IVR	102, 105, 170	110, 194, 200	
izpraševanje		eksperimentalna	47
anketarja	35, 37, 66	kognitivna	14, 21, 47, 48
anketirancev ...	13, 35, 38, 44, 49, 62, 65,	socialna	67
77, 88, 100, 101		samopredtestiranje	98
kakovost	18, 19, 25, 53, 142, 168, 169, 171,	SAPI.....	102, 105, 170
175		SASI.....	106, 170
analize.....	56, 96, 144, 147, 174		

Skype101, 105, 109, 110, 112, 114, 115,
 116, 117, 118, 119, 121, 122, 139, 167,
 215
 SMS sporočilo102, 106, 138, 169, 170
 sociologija18, 194, 200
 splet124, 128
 aplikacije173
 kamera110
 klepet110
 program za neposredno komuniciranje
 110, 120
 robot125
 SQP.....*See napovedovanje kakovosti*
 statistika.....17, 19, 25, 49, 83, 172
 analiza.....19
 eksperimenti44
 orodja.....128
 tablica18, 33, 106, 107, 125, 208
 TAPI.....105, 170
 TASI.....106, 170
 TDE102, 105, 170
 tehnologija16, 18, 21, 47, 52, 53, 54, 55,
 100, 101, 102, 104, 109, 110, 111, 112,
 120, 123, 125, 128, 140, 158, 167, 168,
 169, 171, 174, 175
 tekstovna analiza odgovorov 37, 43
 telefon 18, 24, 53, 79, 99, 100, 102, 105,
 106, 109, 125, 139, 170, 173, 207, 208
 mobilni 18, 80, 97, 99, 100, 101, 102,
 106, 109, 154, 168, 170, 173, 208
 pametni..... 33, 100, 102, 105, 106, 107,
 170, 173
 spletni.....*See Skype*
 stacionarni 99, 100, 109
 telefonska tipkovnica 105, 170
 telefonsko anketiranje *See CATI*
 VoIP54, 102, 105, 109, 110, 111, 112, 114,
 117, 119, 120, 170
 vprašalnik
 spletni. 47, 68, 97, 98, 99, 100, 106, 107,
 108, 110, 116, 118, 121, 122, 128,
 134, 138, 150, 153, 173, 175
 VRE 102, 105, 170
 vzorčenje 17, 19, 100
 vzorčni okvir *See vzorec*
 vzorec..... 19, 25, 36, 37, 44, 63, 64, 70, 75,
 112, 125, 126, 127, 128, 157

16 Priloge

A: Odmik anketarja – vprašalnik

Študentska anketa Univerze v Ljubljani

Prosimo, da podate svoje mnenje na način, kot bi si sami želeli, da drugi komentirajo vaše delo. Pri podajanju ocene bodite natančni, spoštljivi in konstruktivni.

Vaši odgovori so zaupni. Povzetki rezultatov in posamezni komentarji v anketi so posredovani izvajalcem študijskega procesa in odgovornim za študijski proces. Odgovorov v anketi ni možno povezati z identiteto posameznega študenta.

Vaši odgovori so pomembni. Študentska anketa je namenjena evalvaciji učiteljev in študijskega procesa v splošnem ter predstavlja eno od izhodišč za izboljšanje študija in dejavnosti, ki so študijskemu procesu v podporo.

Zahvaljujemo se vam za sodelovanje.

PRILOGA 4: Študentska anketa za 1. in 2. stopnjo študija – anketiranje o splošnih vidikih študijskega procesa

Evalvacija splošnih vidikov študijskega procesa

Ocenite, v kolikšni meri se strinjate s spodnjimi izjavami na lestvici od 1 do 5 (1 = sploh se ne strinjam; 5 = popolnoma se strinjam).

Obveščanje na fakulteti/akademiji

	sploh se ne strinjam				popolnoma se strinjam	nimam dovolj informacij	ne želim odgovoriti
Informacije o študijskem procesu sem dobil/a pravočasno.	1	2	3	4	5	0	0
Spletna stran fakultete/akademije vsebuje vse informacije, ki jih kot študent potrebujem.	1	2	3	4	5	0	0
	sploh nisem zadovoljen/ zadovoljna				sem zelo zadovoljen/ zadovoljna	nimam dovolj informacij	ne želim odgovoriti
Kako zadovoljni ste z brezžičnim omrežjem, ki ga nudi akademija/fakulteta?	1	2	3	4	5	0	0
Bi nam želeli sporočiti še kaj v zvezi z obveščanjem (o študijskem procesu, obštudijski dejavnosti,...)?							

Prostori, oprema in urnik

	sploh se ne strinjam				popolnoma se strinjam		nimam dovolj informacij	ne želim odgovoriti
Prostori za predavanja, vaje in druge oblike pedagoškega dela so ustrezni.	1	2	3	4	5		0	0
Oprema za predavanja, vaje in druge oblike pedagoškega dela je ustrezna.	1	2	3	4	5		0	0
Na fakulteti/akademiji je dovolj primerne prostora za individualno učenje (čitalnice, učilnice, seminarji,...).	1	2	3	4	5		0	0
Razpored ur za predavanja, vaje in druge oblike dela mi ustreza.	1	2	3	4	5		0	0
Bi nam želeli sporočiti še kaj v zvezi s prostori, opremo oz. urnikom?								

Knjižnica

	sploh se ne strinjam					popolnoma se strinjam	nimam dovolj informacij	ne želim odgovoriti
Obseg literature je ustrezen.	1	2	3	4	5	0	0	
Dostopnost literature je ustrezna.	1	2	3	4	5	0	0	
Osebjem knjižnice mi zna ustrezno svetovati pri iskanju literature.	1	2	3	4	5	0	0	
Osebjem knjižnice ima ustrezen odnos do uporabnika.	1	2	3	4	5	0	0	
Vaši predlogi glede dela knjižnic.								

B: Merjenje procesnih podatkov – slovenski vprašalnik

**Študenti Univerze v Ljubljani na izmenjavi v tujini –
KOMPLEKSNA RAZLIČICA (avtorica: Ana Slavec)**

Q1 - V kateri državi ste bili na izmenjavi? Prosimo izberite iz spodnjega seznama.

Q2 - Ali ste bili na izmenjavi v inozemstvu kot del vašega dodiplomskega ali podiplomskega študija?

- ☐ Dodiplomski
☐ Podiplomski (magisterij, doktorat)

Q3 - V katero sfero bi klasificirali vaš kurikulum na izmenjavi?

- ☐ Naravoslovne vede (matematika, računalništvo in informatika, fizika, kemija, zemlja in okolje, biologija, druge naravoslovne vede)
☐ Tehniške in tehnološke vede (gradbeništvo, elektrotehnika elektronika in informacijski inženiring, mehanika, kemijsko inženirstvo, mehanika, kemijsko inženirstvo, materiali, zdravstveni inženiring, okoljsko inženirstvo, materiali, zdravstveni inženiring, okoljsko inženirstvo, okoljska biotehnologija, industrijska biotehnologija, nanotehnologija, druge tehniške in tehnološke vede)
☐ Medicinske in zdravstvene vede (temeljna medicina, klinična medicina, zdravstvene vede, medicinska biotehnologija, druge medicinske vede)
☐ Kmetijske vede (kmetijstvo, gozdarstvo in ribištvo, znanosti o živalih in mlekarstvu, veterina, kmetijska biotehnologija, druge kmetijske vede)
☐ Družbene vede (psihologija, ekonomija in poslovne vede, izobraževanje, sociologija, pravo, politične vede, ekonomska in družbena geografija, mediji in komunikacije, druge družbene vede)
☐ Humanistične vede (zgodovina in arheologija, jeziki in književnost, filozofija, religija in etika, umetnost, druge humanistične vede)
☐ Interdisciplinarno področje - prosimo specificirajte:

Q3pp - Ste imeli kakšne težave pri odgovarjanju na to vprašanje?

Q4 - Ali ste, glede na študijske zahteve gostujoče univerze, svojo izmenjavo začeli z dovolj predznanja s strani vaše domače fakultete?

- ☐ Neadekvatno znanje
☐ Ravno adekvatno znanje
☐ Več kot adekvatno znanje

Q4pp - Na kaj ste pomislili, ko ste odgovorili na to vprašanje?

Q5 - Ali ste, glede na študijske zahteve gostujoče univerze, svojo izmenjavo začeli adekvatno verzirani v naslednjih veščinah, s strani vaše domače fakultete?

	Neadekvatno	Ravno adekvatno	Več kot adekvatno	Ni relevantno za moje področje
Analitične kapacitete	☐	☐	☐	☐
Znanstveno pisanje	☐	☐	☐	☐
Oralno komuniciranje	☐	☐	☐	☐
Kritično evalviranje	☐	☐	☐	☐
Eksperimentalne veščine znotraj vaše discipline (terensko delo, laboratorijsko delo)	☐	☐	☐	☐
Uporaba računalniških tehnologij (editiranje tekstov, delo s tabelami, priprava prezentacij, e-pošta, itd.)	☐	☐	☐	☐
Znanje programskih jezikov	☐	☐	☐	☐
Znanje tujih jezikov	☐	☐	☐	☐
Reševanje problemov	☐	☐	☐	☐
Timsko delo	☐	☐	☐	☐
Voditeljske kapacitete	☐	☐	☐	☐

Q5pp - Imate kakšen predlog za izboljšavo tega vprašanja?

Q6 - Kako bi generalno opisali kvaliteto kurzov, ki ste jih obiskovali na gostujoči univerzi?

- ☐ Odlično
☐ Zelo dobro
☐ Srednje
☐ Slabo
☐ Zelo slabo

Q7 - Koliko znanja ste absorbirali na kurzih na gostujoči univerzi?

- ☐ Enormno
☐ Veliko
☐ Srednje
☐ Malo
☐ Nič

Q8 - Je vaša povprečna ocena na gostujoči univerzi nižja, približno enaka ali višja kot ocena na domači fakulteti (v zadnjem zaključenem letu)?

- ☐ Nižja
☐ Približno enaka
☐ Višja
☐ Nimam še ocen

Q78pp - Imate na sklop vprašanj s prejšnje strani kakšen komentar?

Q9 - Prosimo evalvirajte razlike v študijskih pogojih med vašim domačim akademskim okoljem in vašo izkušnjo na gostujoči univerzi v tujini glede na naslednje kriterije.

	Veliko nižja kot na domači fakulteti	Nižja	Približno enaka	Višja	Veliko višja kot na domači fakulteti	Ni relevantno za moj program
Kvantiteta obligatorne prezence	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kvantiteta domačih projektov na teden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Rigoroznost pogojev za pristop k izpitu	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q9pp - Imate na to vprašanje kakšen komentar?

Q10 - Nadalje, evalvirajte razlike v študijskih pogojih med domačim akademskim okoljem in vašo izkušnjo na gostujoči univerzi še glede na naslednje kriterije.

	Veliko slabše kot na domači fakulteti	Slabše	Približno enako	Bolje	Veliko boljše kot na domači fakulteti	Ni relevantno za moj program
Kvaliteta predavanj	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kvaliteta vaj	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Možnost vključitve v ekstrakurikularne raziskovalne aktivnosti pedagogov	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Relacije med študenti in pedagogi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Razpoložljivost pedagogov (govorilne ure, e-pošta, tutorski sistem, konzultacije)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Razpoložljivost referata za študentske zadeve	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raziskovalna infrastruktura (laboratoriji, računalniki in druga tehnološka infrastruktura, predavalnice)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Razpoložljivost literature (knjižnica, e- viri, baze podatkov)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q10pp - Ste imeli kakšne težave pri odgovarjanju na to vprašanje?

Q11 - Kateri je bil glavni jezik poučevanja v programu, ki ste ga obiskovali na vaši izmenjavi?

- ☐ Angleščina
☐ Drugo:

Q12 - Kakšen je vaš splošni nivo verziranosti v angleškem jeziku?

- ☐ Materni jezik
☐ Napredni nivo
☐ Srednji nivo
☐ Osnovni nivo

Q13 - Kakšen je vaš nivo branja, poslušanja, govora in pisanja v angleškem jeziku?

	Osnovni	Srednji	Napredni
Branje	☐	☐	☐
Poslušanje	☐	☐	☐
Govor	☐	☐	☐
Pisanje	☐	☐	☐

Q13pp - Imate na to vprašanje kakšen komentar?

Q14 - Prosimo evalvirajte, v kolikšni meri je vaša verziranost v angleškem jeziku vplivala na vašo oralno in pisno participacijo.

	Zelo negativno vplivala	Negativno vplivala	Ni vplivala	Pozitivno vplivala	Zelo pozitivno vplivala	Ni relevantno za moj program
Oralna participacija	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pisna participacija (domače in seminarske naloge)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pisni izpiti	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q14pp - Ste imeli kakšne težave pri odgovarjanju na to vprašanje?

Q15 - Prosimo evalvirajte, v kolikšni meri ste bili zadovoljni z naslednjimi vidiki jezikovne dostopnosti kurzov na gostujoči univerzi.

	Sploh nisem	Nekoliko	Srednje	Zelo	Povsem	Ni relevantno za moj program
Kvantiteta kurzov v angleškem jeziku	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Študijski materiali v angleškem jeziku	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Komunikacijske kapacitete pedagogov v angleškem jeziku	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q15pp - O čem ste razmišljali, ko ste odgovarjali na to vprašanje?

Q16 - Prosimo evalvirajte kvantiteto promocijskih informacij o kulturi, ekonomiji, političnem sistemu, zgodovini in turističnih priložnostih gostujoče države, ki ste jih prejeli med izmenjavo.

	Nič	Malo	Srednje	Veliko	Zelo veliko
Kultura	☐	☐	☐	☐	☐
Ekonomija	☐	☐	☐	☐	☐
Politični sistem	☐	☐	☐	☐	☐
Zgodovina	☐	☐	☐	☐	☐
Turistične priložnosti	☐	☐	☐	☐	☐

Q16pp - Imate kakšen predlog za izboljšavo tega vprašanja?

Q17 - Prosimo evalvirajte kvantiteto promocijskih informacij o vaši gostujoči državi, ki ste jih prejeli iz naslednjih virov.

	Nič	Malo	Srednje	Veliko	Zelo veliko
Mednarodna pisarna na univerzi	☐	☐	☐	☐	☐
Mednarodna pisarna na fakulteti	☐	☐	☐	☐	☐
Pedagogi	☐	☐	☐	☐	☐
Tutorji	☐	☐	☐	☐	☐
Študentske organizacije	☐	☐	☐	☐	☐
Študenti na gostujoči instituciji	☐	☐	☐	☐	☐
Drugi študenti na izmenjavi	☐	☐	☐	☐	☐
Slovenski konzulat ali ambasada	☐	☐	☐	☐	☐
Drugo	☐	☐	☐	☐	☐

Q17pp - Ste imeli kakšne težave pri odgovarjanju na to vprašanje?

Q18 - Kako pogosto ste svojim kolegom v gostujoči državi predstavljali Slovenijo na naslednje načine?

	Nikoli	Redko	Včasih	Pogosto	Zelo pogosto
Deljenje promocijskih materialov prinešenih iz Slovenije	☐	☐	☐	☐	☐
Prezentacija Slovenije na neformalnih socialnih dogodkih organiziranih v državi gostiteljici	☐	☐	☐	☐	☐
Predstavljanje Slovenije preko konverzacije z drugimi posamezniki	☐	☐	☐	☐	☐

Q18pp - Na kaj ste pomislili, ko ste odgovarjali na to vprašanje?

Q19 - Prosimo evalvirajte, kako zadovoljni ste bili z naslednjimi aspekti vaše študentske izmenjave.

	Sploh nisem	Nekoliko	Srednje	Zelo	Povsem	Ta aspekt me ne zanima
Kvaliteta študijskega okolja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Študentsko življenje	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Lokacija	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gostoljubnost lokalcev v kraju gostujoče institucije	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Turistične znamenitosti gostujoče države	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Količina informacij, ki sem jih prejel o gostujoči državi	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q19pp - Ste imeli kakšne težave pri odgovarjanju na to vprašanje?

Q20 - Ali bi gostujočo institucijo priporočili nekemu, ki ga zanima izmenjava na istem področju kot vas?

- ☐ Definitivno da
- ☐ Verjetno da
- ☐ Verjetno ne
- ☐ Definitivno ne

Q20pp - Ali bi gostujočo institucijo priporočili nekomu, ki ga zanima izmenjava na istem področju kot vas? Odgovorili ste z "#Q20#"

O čem ste razmišljali, ko ste odgovorili na to vprašanje?

Q21 - Kako dolgo ste bili na študentski izmenjavi na gostujoči instituciji v tujini v mesecih?

mesecev

Q22 - Kako dolgo ste sumarno bili v državi izmenjave v mesecih?

mesecev

Q22pp - Imate na ti dve vprašanji kakšen komentar?

**Študenti Univerze v Ljubljani na izmenjavi v tujini –
ENOSTAVNA RAZLIČICA
(avtorica: Ana Slavec)**

Q1 - V kateri državi ste bili na izmenjavi? Prosimo izberite iz spodnjega seznama.

Q2 - Ali ste bili na izmenjavi v tujini kot del vašega dodiplomskega ali podiplomskega študija?

- ☐ Dodiplomski
☐ Podiplomski (magisterij, doktorat)

Q3 - V katero področje bi uvrstili vaš program na izmenjavi?

- ☐ Naravoslovne vede (matematika, računalništvo in informatika, fizika, kemija, zemlja in okolje, biologija, druge naravoslovne vede)
☐ Tehniške in tehnološke vede (gradbeništvo, elektrotehnika elektronika in informacijski inženiring, mehanika, kemijsko inženirstvo, mehanika, kemijsko inženirstvo, materiali, zdravstveni inženiring, okoljsko inženirstvo, materiali, zdravstveni inženiring, okoljsko inženirstvo, okoljska biotehnologija, industrijska biotehnologija, nanotehnologija, druge tehniške in tehnološke vede)
☐ Medicinske in zdravstvene vede (temeljna medicina, klinična medicina, zdravstvene vede, medicinska biotehnologija, druge medicinske vede)
☐ Kmetijske vede (kmetijstvo, gozdarstvo in ribištvo, znanosti o živalih in mlekarstvu, veterina, kmetijska biotehnologija, druge kmetijske vede)
☐ Družbene vede (psihologija, ekonomija in poslovne vede, izobraževanje, sociologija, pravo, politične vede, ekonomska in družbena geografija, mediji in komunikacije, druge družbene vede)
☐ Humanistične vede (zgodovina in arheologija, jeziki in književnost, filozofija, religija in etika, umetnost, druge humanistične vede)
☐ Interdisciplinarno področje - prosimo specificirajte:

Q3pp - Ste imeli kakšne težave pri odgovarjanju na to vprašanje?

Q4 - Ali ste, glede na študijske zahteve gostujoče univerze, svojo izmenjavo začeli z dovolj predznanja s strani vaše domače fakultete?

- ☐ Neustrezno znanje
☐ Ravno ustrezno znanje
☐ Več kot ustrezno znanje

Q4pp - Na kaj ste pomislili, ko ste odgovorili na to vprašanje?

Q5 - Ali ste, glede na študijske zahteve gostujoče univerze, svojo izmenjavo začeli ustrezno izučeni v naslednjih veščinah, s strani vaše domače fakultete?

	Neustrezno	Ravno ustrezno	Več kot ustezno	Se ne tiče mojega področja
Analitične sposobnosti	☐	☐	☐	☐
Znanstveno pisanje	☐	☐	☐	☐
Ustno sporazumevanje	☐	☐	☐	☐
Kritično vrednotenje	☐	☐	☐	☐
Eksperimentalne veščine znotraj vaše discipline (terensko delo, laboratorijsko delo)	☐	☐	☐	☐
Uporaba računalniških tehnologij (urejanje besedil, delo s preglednicami, priprava predstavitev, e-pošta, itd.)	☐	☐	☐	☐
Znanje programskih jezikov	☐	☐	☐	☐
Znanje tujih jezikov	☐	☐	☐	☐
Reševanje problemov	☐	☐	☐	☐
Skupinsko delo	☐	☐	☐	☐
Voditeljske sposobnosti	☐	☐	☐	☐

Q5pp - Imate kakšen predlog za izboljšavo tega vprašanja?

Q6 - Kako bi v splošnem opisali kakovost predmetov, ki ste jih obiskovali na gostujoči univerzi?

- ☐ Odlično
☐ Zelo dobro
☐ Srednje
☐ Slabo
☐ Zelo slabo

Q7 - Koliko znanja ste pridobili pri predmetih na gostujoči univerzi?

- ☐ Ogromno
☐ Veliko
☐ Srednje
☐ Malo
☐ Nič

Q8 - Je vaša povprečna ocena na gostujoči univerzi nižja, približno enaka ali višja kot ocena na domači fakulteti (v zadnjem zaključenem letu)?

- ☐ Nižja
☐ Približno enaka
☐ Višja
☐ Nimam še ocen

Q78pp - Imate na sklop vprašanj s prejšnje strani kakšen komentar?

Q9 - Prosimo ocenite razlike v študijskih pogojih med vašim domačim akademskim okoljem in vašo izkušnjo na gostujoči univerzi v tujini glede na naslednja merila.

	Veliko nižji kot na domači fakulteti	Nižji	Približno enak	Višji	Veliko višji kot na domači fakulteti	To ni bil del mojega programa
Obseg obvezne prisotnosti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Obseg domačih nalog na teden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Strogost pogojev za pristop k izpitu	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q9pp - Imate na to vprašanje kakšen komentar?

Q10 - Nadalje, ocenite razlike v študijskih pogojih med domačih akademskih okoljem in vašo izkušnjo na gostujoči univerzi še glede na naslednja merila.

	Veliko slabše kot na domači fakulteti	Slabše	Približno enako	Bolje	Veliko bolje kot na domači fakulteti	To ni bil del mojega programa
Kakovost predavanj	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kakovost vaj	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Možnost vključitve v dodatne raziskovalne dejavnosti učiteljev	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Odnosi med študenti in učitelji	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dostopnost učiteljev (govorilne ure, e-pošta, tutorski sistem, konzultacije)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dostopnost referata za študentske zadeve	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Raziskovalna oprema (laboratoriji, računalniki in druga tehnološka oprema, predavalnice)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dostop do literature (knjižnica, e-viri, zbirke podatkov)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q10pp - Ste imeli kakšne težave pri odgovarjanju na to vprašanje?

Q11- Kateri je bil glavni jezik poučevanja v programu, ki ste ga obiskovali na vaši izmenjavi?

- ☐ Angleščina
☐ Drugo:

Q12 - Kakšna je vaša splošna stopnja spretnosti v angleškem jeziku?

- ☐ Materni jezik
☐ Napredna stopnja
☐ Srednji stopnja
☐ Osnovna stopnja

Q13 - Kakšna je vaša stopnja branja, poslušanja, govora in pisanja v angleškem jeziku?

	Osnovna	Srednja	Napredna
Branje	☐	☐	☐
Poslušanje	☐	☐	☐
Govor	☐	☐	☐
Pisanje	☐	☐	☐

Q13pp - Imate na to vprašanje kakšen komentar?

Q14 - Prosimo ocenite, v kolikšni meri je vaša spretnost v angleškem jeziku vplivala na vašo ustno in pisno sodelovanje.

	Zelo negativno vplivala	Negativno vplivala	Ni vplivala	Pozitivno vplivala	Zelo pozitivno vplivala	To ni bilo del mojega programa
Ustno sodelovanje	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pisna participacija (domače in seminarske naloge)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pisni izpiti	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q14pp - Ste imeli kakšne težave pri odgovarjanju na to vprašanje?

Q15 - Prosimo ocenite, v kolikšni meri ste bili zadovoljni z naslednjimi vidiki jezikovne dostopnosti predavanj na gostujoči univerzi.

	Sploh nisem	Nekoliko	Večinoma	Zelo	Povsem	To ni bil del mojega programa
Količina predavanj v angleškem jeziku	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Študijska gradiva v angleškem jeziku	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sporazumevalne sposobnosti učiteljev v angleškem jeziku	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q15pp - O čem ste razmišljali, ko ste odgovarjali na to vprašanje?

Q16 - Prosimo ocenite obseg promocijskih informacij o kulturi, ekonomiji, političnem sistemu, zgodovini in turističnih priložnostih gostujoče države, ki ste jih prejeli med izmenjavo.

	Nič	Malo	Srednje	Veliko	Zelo veliko
Kultura	☐	☐	☐	☐	☐
Ekonomija	☐	☐	☐	☐	☐
Politični sistem	☐	☐	☐	☐	☐
Zgodovina	☐	☐	☐	☐	☐
Turistične priložnosti	☐	☐	☐	☐	☐

Q16pp - Imate kakšen predlog za izboljšavo tega vprašanja?

Q17 - Prosimo ocenite obseg promocijskih informacij o vaši gostujoči državi, ki ste jih prejeli iz naslednjih virov.

	Nič	Malo	Srednje	Veliko	Zelo veliko
Mednarodna pisarna na univerzi	☐	☐	☐	☐	☐
Mednarodna pisarna na fakulteti	☐	☐	☐	☐	☐
Učitelji	☐	☐	☐	☐	☐
Tutorji	☐	☐	☐	☐	☐
Študentske organizacije	☐	☐	☐	☐	☐
Študenti na gostujoči instituciji	☐	☐	☐	☐	☐
Drugi študenti na izmenjavi	☐	☐	☐	☐	☐
Slovenski konzulat ali ambasada	☐	☐	☐	☐	☐
Drugo	☐	☐	☐	☐	☐

Q17pp - Ste imeli kakšne težave pri odgovarjanju na to vprašanje?

Q18 - Kako pogosto ste svojim kolegom v gostujoči državi predstavljali Slovenijo na naslednje načine?

	Nikoli	Redko	Včasih	Pogosto	Zelo pogosto
Deljenje promocijskih materialov prinesenih iz Slovenije	☐	☐	☐	☐	☐
Predstavljanje Slovenije na neformalnih družabnih dogodkih organiziranih v državi gostiteljici	☐	☐	☐	☐	☐
Predstavljanje Slovenije preko pogovora z drugimi posamezniki	☐	☐	☐	☐	☐

Q18pp - Na kaj ste pomislili, ko ste odgovarjali na to vprašanje?

Q19 - Prosimo ocenite, kako zadovoljni ste bili z naslednjimi vidiki vaše študentske izmenjave.

	Sploh nisem	Rahlo	Srednje	Zelo	Povsem	Ta aspekt me ne zanima
Kakovost študijskega okolja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Študentsko življenje	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kraj	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Gostoljubnost domačinov v kraju	☐	☐	☐	☐	☐	☐
gostujoče institucije	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Turistične znamenitosti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
gostujoče države	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Količina informacij, ki ste jih prejeli o gostujoči državi	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q19pp - Ste imeli kakšne težave pri odgovarjanju na to vprašanje?

Q20 - Ali bi gostujočo ustanovo priporočili nekomu, ki ga zanima izmenjava na istem področju kot vas?

- ☐ Odločno da
☐ Verjetno da
☐ Verjetno ne
☐ Odločno ne

Q20pp - Ali bi gostujočo institucijo priporočili nekomu, ki ga zanima izmenjava na istem področju kot vas? Odgovorili ste z "#Q20#"

O čem ste razmišljali, ko ste odgovorili na to vprašanje?

Q21 - Kako dolgo ste bili na študentski izmenjavi na gostujoči ustanovi v tujini v mesecih?

mesecev

Q22 - Kako dolgo ste v celoti bili v državi izmenjave v mesecih?

mesecev

Q22pp - Imate na ti dve vprašanji kakšen komentar?

SKUPNI SKLOP

Najlepša hvala, da ste odgovorili na vsa vprašanja do te točke. Poleg tega prijazno prosimo, da odgovorite še na naslednjih 8 vprašanj. Vprašanja se nanašajo na to anketo in na okoliščine, v katerih ste anketo reševali.

Q23 - V kolikšni meri ste uživali pri reševanju tega vprašalnika?

- ☐ Izjemno
- ☐ Zelo
- ☐ Zmerno
- ☐ Malo
- ☐ Sploh ne

Q24 - Kako težavno vam je bilo razumeti pomen vprašanj v tem vprašalniku?

- ☐ Izjemno težko
- ☐ Zelo težko
- ☐ Zmerno težko
- ☐ Rahlo težko
- ☐ Sploh ne težko

Q25 - Kako težavno vam je bilo podajati odgovore na vprašanja v tem vprašalniku?

- ☐ Izjemno težko
- ☐ Zelo težko
- ☐ Zmerno težko
- ☐ Rahlo težko
- ☐ Sploh ne težko

Q26 - Kolikokrat niste razumeli določene besede v vprašanju?

Prosimo podajte vsaj približno oceno. Če ni bilo takih besed, vpišite 0.

Q27 - Kaj ste počeli, če sploh kaj, na katerikoli elektronski napravi med izpolnjevanjem te ankete?

Možnih je več odgovorov. Prosimo izberite vse ustrezne.

- ☐ Brskanje po spletu, branje spletnih novic, branje e-knjig
- ☐ Kratka sporočila (SMS), takojšnje sporočanje (instant messaging) ali elektronska pošta
- ☐ Poslušanje glasbe, radia, podcastov ali drugih audio vsebin (npr. TV v ozadju)
- ☐ Pogovor preko telefona ali drugi naprave (vključuje video klepete, npr. Skype)
- ☐ Igranje iger (računalnik, video, splet)
- ☐ Uporaba socialnih omrežij (npr. Facebook, Twitter, itd.)
- ☐ Gledanje TV ali video vsebin (npr. filmi, nadaljevanke, poročila, YouTube posnetki)
- ☐ Delo na besedilnih dokumentih, prezentacijah, preglednicah ali podobne aktivnosti
- ☐ Drugo
- ☐ Nisem bil zaposlen z nobeno drugo aktivnostjo na katerikoli napravi.

Q28 - Poleg že naštetega, kaj ste še počeli, če sploh kaj, med izpolnjevanjem te ankete?

Možnih je več odgovorov. Prosimo izberite vse ustrezne.

- ☐ Hranjenje, pitje ali priprava obroka
- ☐ Gospodinska opravila (čiščenje, pomivanje posode, itd.)
- ☐ Skrb za druge ljudi (npr. otroke)
- ☐ Pogovarjanje z drugo osebo iz oči v oči
- ☐ Poslušanje govora druge osebe (npr. biti prisoten na predavanju)
- ☐ Nakupovanje in podobna opravila (npr. banka, pošta)
- ☐ Hoja (npr. sprehajanje)
- ☐ Uporabljanje prevoznih sredstev (npr. avto, avtobus, vlak)
- ☐ Drugo:
- ☐ Nisem bil zaposlen z nobeno drugo aktivnostjo.

Q29 - Na kateri napravi odgovarjate na to anketo?

- ☐ Osebni računalnik
- ☐ Presnosni računalnik
- ☐ Tablica
- ☐ Mobilni telefon
- ☐ Drugo:

Q30 - Kolikokrat vas je, medtem ko ste izpolnjevali to anketo, nekaj prekinilo za več kot 5 sekund?

Štejete samo prekinitev daljše od 5 sekund.

	0 krat	1 krat	2 krat	3 krat	4 krat	5-9 krat	10+ krat
Prekinitev za aktivnosti na tej napravi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prekinitev za aktivnosti na drugih napravah (npr. TV, PC, tablica, telefon)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Druge prekinitve, ki niso vezane na neko elektronsko napravo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q31 - Če želite na temo ankete podati še kakšno informacijo, ste dobrodošli.

C: Merjenje procesnih podatkov – vprašalnik za tujce

Foreign exchange students at the University of Ljubljana (avtorica: Ana Slavec)

Q1 - In which country is your home university based? Please select. <drop-down menu>

Q2 - Have you taken the exchange programme at the University of Ljubljana during your undergraduate or postgraduate study?

- ☐ Undergraduate
☐ Postgraduate (masters, doctoral)

Q3 - In which field of study would you categorize your exchange program?

- ☐ Natural sciences (Mathematics, Computer and information sciences, Physical sciences, Chemical sciences, Earth and related environmental sciences, Biological sciences, Other natural sciences)
☐ Engineering and technology (Civil engineering, Electrical engineering, electronic engineering, information engineering, Mechanical engineering, Chemical engineering, Materials engineering, Environmental engineering, Environmental biotechnology, Industrial biotechnology, Nano-technology, Other engineering and technologies)
☐ Medical and health sciences (Basic medicine, Clinical medicine, Health sciences, Health biotechnology, Other medical sciences)
☐ Agricultural sciences (Agriculture, forestry, and fisheries, Animal and dairy science, Veterinary science, Agricultural biotechnology, Other agricultural sciences)
☐ Social sciences (Psychology, Economics and business, Educational sciences, Sociology, Law, Political science, Social and economic geography, Media and communications, Other social sciences)
☐ Humanities and arts (History and archaeology, Languages and literature, Philosophy, ethics and religion, Arts, history of arts, performing arts, music, Other humanities)
☐ Interdisciplinary field - please specify:

Q3pp - Did you have any difficulties answering this question?

Q4 - In your opinion, has your knowledge acquired at your home university been weaker or stronger than knowledge of Slovenian pupils, on average?

- ☐ Much weaker than the knowledge of Slovenian pupils.
☐ Weaker than the knowledge of Slovenian pupils.
☐ Comparable to the knowledge of Slovenian pupils.
☐ Stronger than the knowledge of Slovenian pupils.
☐ Much stronger than the knowledge of Slovenian pupils.

Q4pp - Do you have any comments about this question?

Q5 - Has your average exam mark at the exchange program been higher, the same or lower in comparison to the one acquired at your home university (in last completed year)?

- ☐ Lower
☐ Approximately the same
☐ Higher
☐ Not Applicable - Have not received any marks yet

Q5pp - Did you have any difficulties answering this question?

Q6 - Compared to an average Slovenian pupil, have you performed weaker or stronger in terms the following skills?

	I was much weaker	I was weaker	About the same	I was stronger	I was much stronger
Analytical skills	☐	☐	☐	☐	☐
Scientific writing	☐	☐	☐	☐	☐
Oral communication skills	☐	☐	☐	☐	☐
Critical assessment	☐	☐	☐	☐	☐
Experimentall skills within your field (fieldwork, laboratory work)	☐	☐	☐	☐	☐
Information-seeking skills	☐	☐	☐	☐	☐
Computer skills (word processor, spreadsheets, presentations, e-mail, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐
Computer programming languages	☐	☐	☐	☐	☐
Foreign language skills	☐	☐	☐	☐	☐
Problem-solving	☐	☐	☐	☐	☐
Teamwork	☐	☐	☐	☐	☐
Leadership skills	☐	☐	☐	☐	☐

Q6pp - Did you have any difficulties answering this question?

Q7 - Please evaluatedifferences in study conditions between your home academic environment and your experience at the University of Ljubljana according to the next criteria.

	Much lower than at my home university	Lower	The same	Higher	Much higher at my home university
Amount of obligatory attendance	☐	☐	☐	☐	☐
Amount of assignments per week	☐	☐	☐	☐	☐
Prerequisites for registering for an exam	☐	☐	☐	☐	☐

Q7pp - Do you have any comments about this question?

Q8 - Furthermore, evaluatedifferences in study conditions between your home academic environment and your experience at the University of Ljubljana according to the following aspects.

	Much worse than at my home university	Worse	The same	Better	Much better than at my home university
Quality of lectures	☐	☐	☐	☐	☐
Quality of laboratory sessions	☐	☐	☐	☐	☐
Opportunity to engage in additional research activities offered by instructors	☐	☐	☐	☐	☐
Student-instructor relations	☐	☐	☐	☐	☐
Accessibility of instructors (student hours, e-mail, tutorial system, consultations)	☐	☐	☐	☐	☐
Accessibility of student office	☐	☐	☐	☐	☐
Research equipment (laboratory, computer and other technology, lecture rooms)	☐	☐	☐	☐	☐
Access to literature (library, e-sources, on-line databases)	☐	☐	☐	☐	☐

Q8pp - Do you have any comments about this question?

Q9 - Next, we would like to know how are the courses at the University of Ljubljana organized in terms of language accessibility. To what extent have you been satisfied with the following?

	Not at all satisfied	Slightly satisfied	Mostly satisfied	Very satisfied	Completely satisfied
Amount of courses in English language	☐	☐	☐	☐	☐
Course materials in English language	☐	☐	☐	☐	☐
Instructors' communication skills in English	☐	☐	☐	☐	☐

Q9pp - Could you please give reasons for your responses:

Q10 - What is your general level of English?

- ☐ Native speaker
- ☐ Advanced user
- ☐ Intermeddiate user
- ☐ Elementary user

Q11 - Did you have any problems deciding for the most correct answer?

Q12 - What is your level of reading, listening, speaking, and writing English?

	Elementary	Intermediate	Advanced
Reading	☐	☐	☐
Listening	☐	☐	☐
Speaking	☐	☐	☐
Writing	☐	☐	☐

Q13 - Please evaluate, to what extent has your skill of English language affected your performance in oral and written participation.

	Very negatively affected	Negatively affected	Did not affect	Positively affected	Very positively affected
Oral participation in class	☐	☐	☐	☐	☐
Written participation (assignments, seminar papers)	☐	☐	☐	☐	☐
Written exams	☐	☐	☐	☐	☐

Q13pp - Did you have any difficulties answering this question?

Q14 - Would you recommend University of Ljubljana to someone interested in attending a student exchange programme in the same field of study as you?

- ☐ Definitely yes
☐ Probably yes
☐ Probably no
☐ Definitely no

Q15 - Please evaluate, how satisfied have you been with the following aspects of your student exchange.

	Not at all satisfied	Slightly satisfied	Moderately satisfied	Very satisfied	Completely satisfied
Quality of study environment	☐	☐	☐	☐	☐
Student life	☐	☐	☐	☐	☐
Location for travelling	☐	☐	☐	☐	☐
Hospitality of locals in the university town	☐	☐	☐	☐	☐
Slovenian tourist attractions	☐	☐	☐	☐	☐
Amount of information I have received about Slovenia	☐	☐	☐	☐	☐

Q15pp - Do you have any comments about this question?

Q16 - Please evaluate how much promotional information on Slovenian culture, economy political system, history and tourism opportunities have you obtained during your exchange.

	No information	Some information	A lot of information
Culture	☐	☐	☐
Economy	☐	☐	☐
Political system	☐	☐	☐
History	☐	☐	☐
Tourism opportunities	☐	☐	☐

Q16pp - Do you have any comments about this question?

Q18 - Please evaluate how much information about Slovenia have you received from the following sources?

	No information	Some information	A lot of information
International office at the university	☐	☐	☐
International office at the faculty	☐	☐	☐
Instructors	☐	☐	☐
Tutors	☐	☐	☐
Student organizations	☐	☐	☐
Slovenian students	☐	☐	☐
Other exchange students	☐	☐	☐
Other:	☐	☐	☐

Q18pp - Do you have any comments about this question?

Q19 - How often have you presented your home country to fellow pupils in Slovenia in the following ways?

	Not at all	Rarely	Sometimes	Often	Very often
I have shared materials I brought from my home country	☐	☐	☐	☐	☐
I have presented my country through informal social events organized in Slovenia	☐	☐	☐	☐	☐
I have presented my country through random conversations with interested individuals.	☐	☐	☐	☐	☐

Q19pp - Do you have any suggestions for improving this question?

Q20 - How long has your student exchange at the University of Ljubljana been in months?

 months

Q21 - How long has your total stay in Slovenia been in months?

 months

Q22 - Thank you very much for responding all questions and getting to this point. We greatly appreciate it. In addition, we kindly ask you to answer also some questions regarding this survey. This will be three more pages (including this.)

Q23 - How interesting did you find the topic of this survey?

- ☐ Very boring
☐ Boring
☐ Neither interesting nor boring
☐ Interesting
☐ Very interesting

Q24 - How difficult did answering the survey seem to you?

- ☐ Very easy
☐ Easy
☐ Neither easy nor difficult
☐ Difficult
☐ Very difficult

Q25 - In how many questions have you experienced the following problems?

	No questions	In at least one question but less than 25%	In 25-50% of questions	In 51-75% of questions	In more than 75% of questions
I did not understand certain words in a question	☐	☐	☐	☐	☐
The question could be understood in more than one way	☐	☐	☐	☐	☐
It was not clear what a question was asking	☐	☐	☐	☐	☐
It took a lot of effort to respond a question	☐	☐	☐	☐	☐

Q26 - What, if anything else, have you been doing on any electronic device while responding to this survey?
Multiple answers are possible. Please select all that apply.

- ☐ Browsing the web, reading online news and documents, reading e-books
- ☐ Texting, instant messaging or e-mailing
- ☐ Listening to music, radio, podcast or other audio content (e.g. TV in background)
- ☐ Talking on the telephone or other devices (including video chatting, e.g. Skype)
- ☐ Playing games (computer, video, web)
- ☐ Using social networks (e.g. Facebook, Twitter, etc.)
- ☐ Watching TV or video content (e.g. movies, series, news, YouTube clips)
- ☐ Working on text documents, presentations, spreadsheets, or similar activities
- ☐ Other:
- ☐ I was not engaged in any other activities on any device.

Q27 - What, if anything else, have you been doing while responding to this survey?
Multiple answers are possible. Please select all that apply.

- ☐ Eating, drinking, or preparing a meal
- ☐ Doing household chores (cleaning, washing dishes, doing laundry)
- ☐ Taking care of other people (e.g. children)
- ☐ Talking to a person face-to-face
- ☐ Listening to a person talking (e.g. attending a lecture)
- ☐ Shopping or running errands (e.g. bank, post office)
- ☐ Walking around (e.g. taking a walk)
- ☐ Using means of transport (e.g. car, bus, train)
- ☐ Other:
- ☐ I was not engaged in any other activities.

Q28 - On what device are you responding to this survey?

- ☐ Personal computer
- ☐ Laptop computer
- ☐ Tablet computer
- ☐ Mobile phone
- ☐ Other:

Q29 - While you were responding to this survey, how many times have you been interrupted for more than 5 seconds?

Count only interruptions longer than 5 seconds.

	0 times	1 time	2 times	3 times	4 times	5-9 times	10+ times
Interruptions for activities on this device	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Interruptions for activities on other devices (e.g. TV, PC, tablet, phone, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Other interruptions (not related to any electronic device)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐