

## **HET GEBRUIK VAN COGNITIEVE INTERVIEW- TECHNIEKEN BIJ HET ONTWIKKELEN EN TESTEN VAN MEETINSTRUMENTEN VOOR SURVEY-ONDERZOEK (1)**

**Kristin Nuyts, Hans Waege, Geert Loosveldt en Jaak Billiet**

### **1. INLEIDING**

De methodes van het sociaal-wetenschappelijk survey-onderzoek met behulp van gestandaardiseerde vragenlijsten zijn de laatste decennia sterk ontwikkeld, niet in het minste onder impuls van kritische onderzoeksevaluaties door de survey-onderzoekers zelf. Men mag dan al eens geneigd zijn om deze survey-onderzoekers als naïef te beschouwen omdat zij te veel vertrouwen zouden hebben in antwoorden op gestandaardiseerde vragen die aan alle respondenten op dezelfde wijze in hoog tempo gesteld worden, niemand beter dan zichzelf kennen de vele beperkingen daarvan. Reeds in de vroege jaren veertig ging veel aandacht naar het onderzoek van de meetkwaliteit van de surveygegevens (Cantrill, 1944). Tal van studies behandelen sindsdien het controleren van de effecten van de verwoording, de context en de volgorde van de vragen, de bias toegeschreven aan de zgn. volgzzaamheid en aan sociaal-wenselijke antwoorden, het falend geheugen, de kwaliteitsverbetering door de training van de interviewers, en de effecten vanwege de wijze van dataverzameling. Voortdurend worden deze bevindingen geëvalueerd en aangevuld met nieuwe ontwikkelingen. Belangrijke recente overzichtswerken zijn o.m. van Groves (1989), Fowler & Mangione (1990), Biemer e.a. (1991), Tanur (1992), Foddy (1993), Schwarz & Sudman (1996), en Lyberg e.a. (1997).

Globaal kan men in deze literatuur onderscheid maken tussen degenen die proberen om in de mate van het mogelijke meetfouten te vermijden, de zgn. 'reducers', en zij die pogen om de meetfouten te meten en te modelleren, de zgn. 'measurers' (Groves, 1989: 5). In voorliggende studie gaat de aandacht naar een recente ontwikkeling in de traditie van de 'reducers', met name het gebruik van cognitieve interviewtechnieken in

de ontwerp- en testfase van surveyvragen (Forsyth & Lessler, 1991; Sudman e.a., 1996, Schwarz e.a., 1996).

Nadat eerst een bondig overzicht wordt gegeven van de huidige stand van zaken met betrekking tot de cognitieve benaderingen van surveyvragen wordt vervolgens de toepassing van sommige van deze technieken geïllustreerd en geëvalueerd aan de hand van een aantal concrete onderzoeksvoorbeelden. Deze bijdrage besluit met een kritische evaluatie van de gebruikte cognitieve interviewtechnieken.

## **2. COGNITIEVE INTERVIEWTECHNIEKEN IN HET SURVEY-ONDERZOEK**

In 1981 verscheen het standaardwerk van Schuman en Presser (1981) over de effecten van de verwoording, de vorm en de context van vragen. Daarin lieten deze auteurs zich nog sceptisch uit over het gebruik van inzichten uit de cognitieve psychologie voor het ontwerpen van survey vragen, vooral indien dit in labo-experimenten en dus buiten de context van het survey-onderzoek zou gebeuren (Schuman & Presser, 1981: 313-314). Amper een paar jaar nadien begon de cognitieve psychologie aan een ware opgang in het domein van de survey-methodologie. Sommigen gewagen van een "cognitieve revolutie" (Lotfus e.a., 1985). Deze inbraak vanuit de cognitieve psychologie werd geïntialiseerd op een door de U.S. Social Science Research Council georganiseerde conferentie in het najaar van 1983 (Jabine e.a., 1984). Daarop volgden een aantal conferenties waarin aandacht werd besteed aan de cognitieve en communicatieve processen in survey-onderzoek (Hippler e.a., 1987; 't Hart & Kox, 1992; Schwarz & Sudman, 1992; Tanur, 1992; Sudman e.a., 1996; Schwarz & Sudman, 1996).

### **2.1. Cognitieve verklaringsschema's en technieken in het survey-onderzoek**

Men kan in deze 'invasie' van de cognitieve psychologie twee fasen onderscheiden. De *eerste fase* was vooral georiënteerd op een, althans voor survey-onderzoekers, nieuwe theoretische interpretatie van de responseeffecten die in de vele 'split ballots' waren gevonden. De cognitieve verklaringsmodellen die aangereikt werden zijn alle variaties op het basismodel waarin de interpretatie van de vraag door de onder-vraagde, het zoeken naar informatie in het geheugen, het genereren en editeren, en de articulatie van het antwoord de basisstappen zijn (Strack & Martin, 1987; Tourangeau & Rasinski, 1988). In de surveyliteratuur werd voordien weliswaar reeds aandacht besteed aan de omstandigheid dat het editeren en articuleren van een antwoord beïnvloed wordt door pragmatische doelen van de respondent, o.m. de zelfpresentatie (Bradburn e.a., 1979; Cannell e.a., 1981). De invloed van de sociale en cognitieve psychologie resulteerde echter in een grotere aandacht voor de conversationele

normen in een interviewsituatie, voor de cognitieve determinanten tijdens alle stappen van het vraag- en antwoordproces, en voor de informatieve functie van vraagkenmerken (Billiet, 1992: 24-28).

Op basis van de bekomen inzichten was het mogelijk om een aantal versnipperde verklaringen voor particuliere responseeffecten (bv. contrast- en assimilatie-effecten) te verenigen in meer algemene verklaringsschema's. Bovendien draagt het begrijpen van de cognitieve determinanten van het beantwoorden van vragen bij tot het formuleren van voorschriften voor de vorm, de verwoording en de volgorde van vragen.

De *tweede fase* van beïnvloeding van het survey-onderzoek vanuit de cognitieve psychologie richt de aandacht niet naar de verklaring van responseeffecten maar naar de ontwikkeling en het testen van surveyvragen met behulp van cognitieve interviewtechnieken in het kader van vragenlabo's (Willis e.a. 1991; Tanur, 1992; Forsyth & Lessler, 1991; Esposito & Rothgeb, 1997) of in het veld (DeMaio & Rothgeb, 1996). Deze stroming sluit aan bij het pionierswerk van Belson (1981) die veel aandacht had voor de vele betekenissen van woorden, en bij het werk van Ericsson en Simon (1980) die het belang en de bruikbaarheid van de verbale rapportering van wat ondervraagden denken, hebben aangetoond.

Om tot geldige metingen te komen is minstens vereist dat de respondenten de concepten begrijpen zoals de onderzoeker ze bedoelt. Via de cognitieve interviewtechnieken wordt nagegaan welke betekenis de concepten hebben voor de ondervraagden. Maar dit is slechts één van de doelstellingen van cognitieve labo's. Via de cognitieve interviewtechnieken probeert men ook te achterhalen via welke cognitieve strategieën de taken verbonden aan het beantwoorden van vragen worden uitgevoerd. Op die wijze poogt men problemen te detecteren die zullen ontstaan bij het beantwoorden van de vragen (Esposito & Rothgeb 1997: 542). De interesse vanuit surveyhoek is bijgevolg tweevoudig, enerzijds het verbeteren van het inzicht in de cognitieve aspecten van het vraag-antwoordproces, en anderzijds het ontwerpen van optimale vragen, antwoordschalen en instructies.

## 2.2. Een overzicht van de cognitieve interviewtechnieken

Forsyth en Lessler (1991: 397) onderscheiden vier types van methodes in het kader van cognitieve vragenlabo's: expertevaluatie, zeer uitgebreide interviews, doelgerichte methodes en groepsmethodes.

De *evaluatie door experts* bestaat uit het beoordelen door experts van vragenlijsten op hun cognitieve aspecten op basis van een vooropgesteld model van het antwoordproces (Schaeffer & Maynard, 1996). Dit beoordelen gebeurt systematisch en soms zeer geformaliseerd met behulp van inhoudsanalyses van gecodeerde interviews die op tape of video werden opgenomen (Bolton, 1993). Het is de

bedoeling om de vraagverwoordingen die moeilijkheden zullen teweegbrengen te ontdekken.

Het *uitgebreid interviewen* heeft betrekking op het aanmaken van verbale protocollen van hardop denken en het uitvoerig doorvragen (Willis, 1994: 612). Deze twee procedés kunnen zowel gelijktijdig bij het beantwoorden van de vraag gebeuren als retrospectief, d.w.z. het terugkomen op bepaalde vragen nadat ze zijn beantwoord (DeMaio e.a., 1993: 10). De respondenten krijgen de instructie om 'hardop te denken' bij het beantwoorden van de vraag. Er kan door de interviewer dieper worden ingegaan op spontane opmerkingen of meer gericht worden doorgevraagd naar bepaalde antwoordstrategieën of naar de interpretatie van vooraf geselecteerde termen (Willis, 1994). Het is de bedoeling om te achterhalen hoe de respondent bepaalde vragen interpreteert en technische termen begrijpt, om te ontdekken op welke gronden tussen diverse antwoordalternatieven gekozen wordt en op welke wijze gezocht wordt in het geheugen (Forsyth & Lessler, 1991: 399; Sudman e.a., 1996: 16-17). Meestal worden de interviewsessies op (video)band opgenomen en worden uitvoerige transcripten gemaakt en geanalyseerd (Bickart & Felcher, 1996). Daarenboven worden ook stimuli voor het geheugen gebruikt. Bij hardop denken en uitvoerig doorvragen kan het hele vraag-antwoordproces aan bod komen.

De *doelgerichte methodes* zijn meestal gericht op een particuliere component van het antwoordproces. Ook hier is een veelheid van methodes voorhanden: het parafraseren van de vraag, vrije sorteertaken, sorteren van vignettes, beoordelingstaken en het exact of kwalitatief meten van de antwoordtijd (Forsyth & Lessler, 1991: 401). Door het laten herhalen van de vraag in de eigen woorden van de respondent (parafraseren) wil men nagaan of de vraag of het item wel juist (d.i. zoals bedoeld door de onderzoeker) werd begrepen.

Het sorteren van uitspraken is gericht op het achterhalen van de conceptualisatie van de respondent. Sorteertaken zijn niet-verbale opdrachten die worden gebruikt ter vervanging van de verwoording van denk- en categoriseringsprocessen. Omdat de verwoording een bijkomende cognitieve inspanning vergt is het mogelijk dat proefpersonen die er niet in slagen om een onderliggende dimensie of structuur onder woorden te brengen, toch in staat zijn om deze te herkennen en te tonen in een niet-verbale en cognitief eenvoudiger sorteertaak. Er zijn verschillende sorteertaken mogelijk. Bij vrije classificatie wordt aan de respondent gevraagd om uitspraken te sorteren volgens een eigen gekozen criterium. Bij dimensionale classificatie worden items gesorteerd volgens criteria die door de onderzoeker vastgelegd zijn (bv. de moeilijkheidsgraad, de gevoeligheid, de intensiteit). Het is ook mogelijk om de items te groeperen naargelang van de theoretische dimensies van een concept. Zo kan men bijvoorbeeld nagaan of de dimensies die de onderzoeker verwacht ook zo worden geconcipieerd door de respondenten. Verwant hiermee is de zgn. 'vignettenclassificatie' waarbij de respondent eerst de beschrijving leest van een situatie (op een vignet) die hij vervolgens moet plaatsen binnen een gegeven set van antwoordmogelijkheden (Campanelli e.a., 1991; Martin e.a., 1991). De tijdsduur tussen vraag en antwoord (response latency measurement) wordt beschouwd als

---

indicatie van de cognitieve moeilijkheid van een vraag. Met behulp van vertrouwensschalen (confidence ratings) kan worden nagegaan in hoever de respondent zeker is over het gegeven antwoord (Willis, 1994).

De *groepsmethodes* zijn o.m. focusgroepen, groepsinterviews en zelfs groepsexperimenten waarbij experimentele versies van vragenlijsten worden voorgelegd aan selecte groepen van respondenten (Forsyth & Lessler, 1991: 402). Bij groepsinterviews is het de bedoeling om de betekenis van de vragen en concepten het voorwerp te maken van een discussie tussen experts in een bepaald domein ofwel tussen 'gewone' respondenten. In dit laatste geval worden de vragenlijsten schriftelijk ingevuld en volgt daarna een groepsdiscussie over de moeilijkheden. De onderzoeker kan zowel het invullen van de vragenlijst als de discussie observeren. De groepsdiscussie kan soms vlugger tot het ontdekken van problemen leiden dan individuele interviews. Een groepsdiscussie is echter geen goede afbeelding van een 'natuurlijk' interviewproces in een face-to-face-situatie (DeMaio e.a., 1993: 16). Groepsdiscussies worden ook gebruikt om achtergrondinformatie te verzamelen met het oog op de constructie van de vragenlijst.

Tot zover een kort overzicht van de beschikbare methodes. Deze methodes worden vaak in het kader van gespecialiseerde vragenlabo's gebruikt waarbij de respondenten uitgenodigd worden om zich naar het vragenlabo te verplaatsen. Deze technieken worden echter ook aangewend in het veld, d.w.z. in de natuurlijke omgeving van de respondenten maar dan wel door interviewers die speciaal opgeleid zijn voor het afnemen van cognitieve interviews (DeMaio & Rothgeb, 1996; Carton, 1995). Om het cognitief interviewen voor de verschillende respondenten op dezelfde systematische wijze te laten verlopen worden speciale vragenlijsten ontworpen waarop alle instructies m.b.t. de cognitieve aspecten vermeld zijn (Snijkers e.a. 1994). In dezelfde lijn wordt gepoogd om het cognitief interviewen computergestuurd te laten verlopen. Zo werd binnen het Questionnaire Design Resource Centre van het Centraal Bureau voor Statistiek het computerondersteund interviewen (CAI) uitgebreid met een cognitief protocol met het oog op het cognitief testen van de CAI questionnaires (Snijkers, 1997).

### 3. COGNITIEVE INTERVIEWS BIJ HET TESTEN EN ONTWIKKELEN VAN SCHAALITEMS: EEN TOEPASSING

#### 3.1. Inpassing in het onderzoeksproject

Voorliggende toepassing past in het kader van een onderzoeksproject over de theoretische fundering en geldigheid van schalen om sociale (des)integratie te meten in survey-onderzoek. De spanning tussen individuele vrijheid enerzijds en rekening houden met de samenleving en haar normatieve beperkingen anderzijds werd als centrale onderzoeksproblematiek geselecteerd (Beck, 1994; Dubet, 1994).

Als voorwerp van de cognitieve tests staan dan ook de nieuw ontwikkelde schaalitems omtrent de spanning individu-gemeenschap centraal. Deze schaalitems bevatten abstracte termen zoals 'plichten tegenover de samenleving/anderen', 'verwachtingen van de samenleving/anderen', 'regels van de samenleving', 'gebruiken', 'gewoonten', 'omgangsvormen', 'regels van goed fatsoen', 'waarden eigen aan de culturele traditie'. Met het oog op het formuleren en een selectie van bruikbare items was het noodzakelijk om te achterhalen wat de respondenten daaronder verstaan.

De inpassing van cognitieve interviews kan in principe op verschillende momenten gebeuren: voor, tijdens en na de voltooiing van een survey-instrument. In voorliggende studie werden cognitieve interviewtechnieken toegepast tijdens de ontwikkeling en pretest van nieuwe schaalitems, dus voorafgaand aan de toepassing van het instrument in survey-onderzoek. In het totaal werden vijftien cognitieve interviews afgenomen (2). De selectie van de respondenten werd theoretisch gestuurd en er werd naar gestreefd om mensen uit zo divers mogelijke maatschappelijke domeinen (economisch, sociaal, en cultureel) te betrekken. Er werden enkele proefpersonen geselecteerd waarvan op basis van hun sociale context verwacht werd dat zij zich op extreme en middenposities van de schalen zouden situeren. Verder werd ervoor gezorgd dat er enkele laaggeschoolden bij waren. Dit alles resulteerde in een zeer gevarieerde en heterogene samenstelling van de steekproef. Iedere respondent was op de hoogte van het opzet en stemde ermee in. Het interview werd bij de respondent thuis afgenomen.

#### 3.2. De toegepaste technieken en analyse

Als algemene technieken lopen het *luidop denken* en het *uitvoerig doorvragen* als een rode draad doorheen de cognitieve bevraging. Deze technieken worden zowel eigenstandig als complementair bij andere technieken gebruikt. Om de concrete interpretatie van de onderzochte concepten door de respondenten te achterhalen werd gebruikgemaakt van *gericht doorvragen*. Door middel van diverse vrije en gerichte *sorteertaken* werd nagegaan welke onderliggende dimensie werd herkend in een schaalitem en hoe de relatie tussen de items werd gestructureerd door de respondenten. Er werd met behulp van *parafraseertaken* ook nagegaan of de items

werden geïnterpreteerd zoals bedoeld door de onderzoeker. Daarnaast was het de bedoeling om alternatieve formuleringen, die meer aansluiten bij het taalgebruik van de respondenten, te vinden voor bepaalde items.

De surveyvragen en schaalitems werden getest met verschillende complementair geachte technieken. Omdat de beoordeling van deze items centraal staat gebeurde de analyse horizontaal over de verschillende technieken heen. Deze methode verdient de voorkeur omdat het vaststellen van een probleem niet steeds aan het item moet toegeschreven worden, maar soms ook aan een inadequaat gebruik van een techniek, bijvoorbeeld het niet - of verkeerd - begrijpen van een opdracht of een te moeilijk bevonden opdracht. Sommige cognitieve labotechnieken zijn immers nog onvoldoende betrouwbaar (Groves, 1996). Items die bij de verschillende opdrachten problemen vertoonden of inconsistente beoordelingen opleverden, werden als problematisch beschouwd.

De beoordeling van het testmateriaal wordt geleid door een aantal vragen die betrekking hebben op de begrijpbaarheid, de eenduidigheid, de ambivalentie, en de interpretatie zoals bedoeld door de onderzoekers.

De begrijpbaarheid wordt beoordeeld aan de hand van vragen als: wordt de uitspraak op zich goed begrepen?; is de zinsbouw niet te omslachtig?; zijn er geen te moeilijke, wereldvreemde of abstracte woorden gebruikt?

De eenduidigheid wordt geëvalueerd door te controleren of de proefpersonen één of meerdere attitude-objecten per uitspraak percipiëren. Het is immers niet steeds op zicht uit te maken of uitspraken die aan een attitude-object kwalificaties toekennen via bijzinnen, daardoor niet dubbelzinnig worden. De ambivalentie hangt sterk samen met de vorige criteria en betreft de vraag of de respondent zich kan positioneren in termen van aanvaarden of verwerpen, goed- of afkeuren. Vanuit het oogpunt van de geldigheid van de indicatoren staan de concrete invulling en interpretatie van de centrale concepten door de respondent en de door de onderzoeker beoogde dimensies centraal. Deze beoordeling gaat na in hoeverre de interpretatie door de respondent samenvalt met, of afwijkt van, de door de onderzoeker beoogde interpretatie van een schaalitem.

Naast deze viervoudige beoordeling wordt gepoogd om de moeilijkheidsgraad van sommige surveyvragen na te gaan. Hier moet echter worden toegegeven dat cognitieve interviews op dit vlak problemen kunnen scheppen omdat zij opdrachten aan het normale vraag- en antwoordproces toevoegen.

De doelstelling van de cognitieve interviews en het eerder beperkt aantal gegevens maken een kwalitatieve analyse zinvol en haalbaar. De opdrachten van hardop denken en gericht doorvragen werden op band opgenomen en achteraf integraal uitgetypt. Voor de tekstanalyse van de transcripten werd een codeerschema voor het vraag- en antwoordproces opgesteld (Nuyts, 1997). Daarin kwamen de verschillende aspecten van het vraag- en antwoordproces aan bod (het begrijpen van de vraag, de

informatieverwerking en het antwoord). De analyse gebeurde met behulp van het softwarepakket 'Folio Views' (3).

#### 4. BEVINDINGEN UIT DE COGNITIEVE INTERVIEWS: ENKELE VOORBEELDEN

*Voorbeeld 1. Inadequate termen opsporen via gericht doorvragen en hardop denken.*

De uitspraak: "*Ik hou mij altijd aan de plichten die ik heb tegenover de samenleving*" werd in de eerste fase getest met luidop denken en er werd gericht doorgevraagd naar de concrete invulling van de abstracte term 'plichten'. Het item was bedoeld om de gemeenschapsoriëntatie te meten. Op basis van de bekomen informatie kan worden besloten dat de uitspraak begrijpelijk is en wordt begrepen als een extreem gemeenschapsgeoriënteerd item waardoor sommige respondenten een duidelijke positie kunnen innemen vanuit het oogpunt van aanvaarden of verwerpen. Toch blijkt er zich een probleem voor te doen bij de term 'plichten', zowel naar concrete interpretatie als evaluatieve connotatie. De onderzoekers hadden de bedoeling om met dit concept te peilen naar een normatief plichtsgevoel en niet te refereren aan opgelegde wettelijke verplichtingen en voorschriften als burger. Dit normatief plichtsgevoel kan heel concreet zijn en kan betrekking hebben op gewichtige zaken zoals het feit dat mensen getrouwd moeten zijn vooraleer ze kinderen krijgen of op alledaagse gedrag zoals de wijze van kleden. Normatief plichtsgevoel kan ook meer abstract zijn en handelen over algemene waarden en normen zoals respect voor anderen; rechtvaardigheid of het helpen van mensen in nood. Uit de cognitieve interviews blijkt dat de concrete voorbeelden waaraan gedacht wordt inderdaad in die lijn liggen, maar er wordt ook vaak gedacht aan wettelijk opgelegde regels waar men als burger moeilijk onderuit kan omdat er wettelijke sancties (belasting betalen, gaan stemmen) aan verbonden zijn of omdat ze praktisch noodzakelijk lijken (verkeersregels).

*(Respondent 4: lagere opleiding, overheidsdienst)*

I: En wat zijn volgens u die plichten concreet?

R: Ja, er schiet mij zo direct niets te binnen... de plicht alleen al in het huwelijk?

I: Ja, hmm...

R: Dus ge hebt ergens een ja, samenlevingscontract is dat bij ons nu wel niet, maar ge hebt toch ergens de plicht om voor mekander te zorgen, dat is al één en meer in het openbaar heb je toch te zorgen dat er een ander mens niets overkomt, dus ik bedoel nu maar om iets te zeggen dat je je eigen niet roekeloos in het verkeer moogt gedragen.

*(Respondent 5: hoge opleiding, gemeentefunctionaris)*

I: Wat versta je onder 'plichten die ik heb tegenover de samenleving?'



R: Dan denk ik bijvoorbeeld, allè ja, dat ik dus mij aan de opgegeven snelheid moet houden, dat ik dus in het verkeer niet te hard mag rijden en de veiligheid van de andere weggebruikers... bijvoorbeeld dat, allé zo een aantal regels die opgelegd zijn door de Staat.

In het volgend uittreksel worden 'plichten' analytisch onderscheiden. De respondent gebruikt hiervoor termen als 'goed mens' en 'officieuze verplichtingen' en onderscheidt deze van burgerplichten. Bemerkt dat het hier gaat om een hogerschoolde met enige sociologische vorming. Dit citaat illustreert dat de uitspraak omwille van de verschillende betekenissen tot een ambivalente houding kan leiden: het verschil tussen de wettelijke plichten waar men niet onderuit kan én andere morele plichten tegenover anderen.

*(Respondent 8: hoge opleiding, culturele sector)*

I: Maar kan je daar concreet op antwoorden, als ik nu vraag, wat versta je onder plichten?.

R: Onder plichten, enerzijds de wettelijke plichten, dus in strikte zin, stemplicht of zo en doe ik dat dan wel, of de plicht om de gordel te dragen.

I: Ja, hmm.

R: Maar anderzijds ook aan dingen waar geen boetes op staan of zo, de plicht om bijvoorbeeld kritisch om te gaan met de democratie of de plicht om solidair te zijn, anderen te beschermen of... een donatie of een schenking aan één of ander goed doel of zo...

I: Daar denk je ook aan, dat zijn voor jou...

R: Dat zijn dan eerder de officieuze verplichtingen, die je dan als je een goed mens bent, de verplichtingen van de goede mens ten opzichte van... de verplichtingen van de burger, dus de rechtsstaat...

Omwille van de dubbele interpretatie (wettelijke én alledaagse) plus de negatieve connotatie van de term 'plichten' zelf, werd deze term niet verder gebruikt in de uiteindelijke schaalitems en werden in de tweede fase alternatieven getest.

*Voorbeeld 2. Ontdekken van ambiguïteit via gericht sorteren en hardop denken.*

De uitspraak *'Ik vind het belangrijk om anderen duidelijk te maken dat ze zich moeten houden aan wat de samenleving van hen verwacht'*, die een relatief sterke gemeenschapsoriëntatie beoogt te meten, werd in de eerste testfase opgenomen in een gerichte sorteertaak met een set van 21 uitspraken. Er werd aan de proefpersonen gevraagd om deze uitspraken onder te brengen in één van vijf categorieën die geacht werden aan de theoretische dimensies te beantwoorden, met name gerichtheid op: (1) de samenleving; (2) de anderen; (3) zichzelf; (4) bestaande gebruiken, regels en waarden; (5) samenspraak en overleg. Uit deze opdracht blijkt dat het item zonder al te veel twijfel vijf keer geplaatst werd onder de vierde categorie (gebruiken, regels waarden), twee keer onder de tweede categorie (anderen) en één keer onder de eerste (samenleving). Hieruit blijkt dat een sterk normerende gemeenschapsoriëntatie duidelijk werd herkend en dat er zich bij dit item geen probleem voordoet.

Opmerkelijk bij de dimensionale sorteertaak was de verschillende classificatie van items die ook peilen naar het belang hechten aan een afgelijnd normatief kader, maar waarbij het 'anderen erop wijzen' achterwege werd gelaten. Zo werd bijvoorbeeld de uitspraak *'Ik heb voor mezelf duidelijke en vaste regels over wat kan en niet kan in de samenleving'* opvallend verschillend behandeld door de proefrespondenten. Deze uitspraak was bedoeld om een gematigde gemeenschapsoriëntatie te meten. Dit item kwam vier keer bij de derde categorie terecht (zelf), drie keer bij de eerste (samenleving) en slechts éénmaal bij de vierde (gebruiken, regels, waarden).

Tijdens de tweede ronde werd hierover verder gewerkt. De eerste uitspraak werd als dusdanig in de vrije sorteertaak opgenomen, tezamen met enkele uitspraken die naar het belang van vaste regels en normen peilen zoals bijvoorbeeld volgende uitspraak *'Ik vind dat gewoontes en gebruiken dienen om gerespecteerd te worden'*. Het volgend interviewfragment van de hardop denктаak na het sorteren illustreert duidelijk dat er inderdaad onderscheid wordt gemaakt tussen twee attitude-objecten: 'anderen terechtwijzen' en 'het respect voor regels'.

*(Respondent: lage opleiding, zelfstandige)*

R: Dan bijvoorbeeld de tweede zin, 'ik vind het belangrijk om andere duidelijk te maken dat zij zich moeten houden aan wat de samenleving van hen verwacht'; waarom zou ik dat belangrijk vinden? De samenleving moet dat belangrijk vinden, niet ik hé. Ik als individu mag toch geen beslissingen nemen over een hele samenleving? Dus ik mag toch niet geen euh rechtspreken wat duizend andere mensen zouden moeten doen. (...) Maar 'ik vind dat gewoontes en gebruiken dienen om gerespecteerd te worden', dat is gedeeltelijk waar, dat klopt, maar euh.. als er iets kan verbeterd worden (*moet dat ook kunnen*). (...) Euh ja... ja, hé, maar ik zeg u nog wie ben ik dus om overal bij iedereen gaan te bemoeien, om te zeggen 'gij moet dat zo doen en gij moet dat zo doen', dat kan gewoon niet euh... Of het moet zo zijn dat ik in een functie zit, ik ben bijvoorbeeld, ik zit in het onderwijs en ja dan heb ik twintig leerlingen voor mij staan, dan wel hé, dat is officieel, maar ik als gewoon individu ga niet de hele maatschappij euh gaan bekritisieren en zeggen dat moet zo en dit moet zo want dat is gewoon niet houdbaar, dat kan gewoon niet zo iets.

Respondenten die sterk houden aan regels voor zichzelf en voor anderen, maar die tegelijk van oordeel zijn dat iedereen daarover voor zichzelf moet oordelen (in de context van alledaags handelen althans) kunnen zich niet plaatsen of zullen in een nietszeggende middencategorie terecht komen. De volgende respondent die veel belang hecht aan regels en normen zegt het zo:

*(Respondent 1: laagopgeleid, huisvrouw)*

R: Ik zou het gemakkelijk zeggen aan iemand als het niet gaat, ik zou zeggen: "luister manneke, ik denk dat ge mis zijt". Zonder hem te bruuskeren, he, maar ik zou toch mijn mening zeggen (...) Maar ik zal mij niet gaan opdringen

hé, dat zal ik niet doen. Ik zal me niet gaan moeien met dingen die mij niet aangaan.

Een respondent die zo weinig mogelijk regulering en normering wil en die er sterk van overtuigd is dat hij zeker niets te zeggen heeft tegen andere mensen, nuanceert als volgt:

*(Respondent 14: lage opleiding, tuinbouw)*

R: Ja, ik ben zo meer van het principe: van mij mag iedereen doen zoveel dat hij maar wil, zolang hij er iemand anders maar niet mee lastig valt. Dan laat ik iedereen doen, maar vanaf je er iemand anders mee lastig valt dan zou ik, denk ik, er toch iets op zeggen.

*Voorbeeld 3. De bruikbaarheid van concepten vergelijken: gericht doorvragen.*

Bij de ontwikkeling van een aantal schaalitems twijfelden de onderzoekers ondermeer over de keuze tussen de termen 'samenleving' en 'anderen' als beste indicering van de beoogde theoretische dimensie. De betekenis die de onderzoekers aan deze begrippen geven in de context van de uitspraken komt niet noodzakelijk overeen met de betekenissen bij de respondenten in een survey. Om achter deze verschillen in betekenis te komen werd naast het hardop denken, ook gericht doorgevraagd. Dit werd onder meer toegepast op het volgend paar uitspraken: "*Men moet steeds eerst rekening houden met wat anderen verwachten*" versus "*Men moet steeds eerst rekening houden met wat de samenleving verwacht*". Beide uitspraken zijn bedoeld om de gemeenschapsoriëntatie te indiceren.

Uit de analyse van de cognitieve interviews blijkt er een verschil te bestaan tussen de concrete invulling en evaluatie van de concepten 'samenleving' en 'anderen'. De term 'anderen' verwijst in de context van deze uitspraken naar een 'individu tegenover individu'-interactie daar waar 'samenleving' eerder gaat in de richting van bestaande en vaste regels en gebruiken binnen een abstracter geheel en wordt geassocieerd met dwang. De respondenten associëren 'anderen' daarentegen met de mogelijkheid tot onderhandelen over de verwachtingen ('er kan over gepraat worden') en met een marge van vrijheid. Rekening houden met anderen krijgt een actieve invulling in de zin van zelf verantwoordelijkheden kiezen en die in interactie met anderen opnemen. Deze positieve invulling vinden we veel minder sterk terug bij 'samenleving'. Dit verschil kan het antwoord beïnvloeden. De beperktheid van het vragenlab laat niet toe hierover uitsluitel te geven. Over het algemeen wordt samenleving gezien als iets 'verderaf', 'koeler' of 'groter' of 'meer algemeen'.

*(Respondent 5: hogere opleiding, gemeentefunctionaris)*

I: Goed, dan zijn er twee uitspraken. Men moet steeds eerst rekening houden met wat de samenleving verwacht of men moet steeds eerst rekening houden met wat de anderen verwachten. Dus ik heb dan eigenlijk twee vragen, verwachtingen van de samenleving of wat anderen verwachten, wat verstaat ge

daaronder, wat denkt ge daarbij en dan meteen, is er een verschil voor u tussen samenleving...

R: Zie ik hier ook weer een stuk ruimer. Bij de anderen, allé die anderen zijn dan voor mij de mensen uit mijn onmiddellijke omgeving, als ik dat zo nu voor de eerste keer hoor hé, terwijl de samenleving is bij mij iets ruimer. En ik zou gevoeliger zijn voor de verwachtingen van de anderen dan voor de verwachtingen van de samenleving. Ja, ik zal mij vlugger proberen aan de verwachtingen in te lossen van de anderen en ik zal misschien minder moeite doen om dat bij de samenleving te doen.

*(Respondent 6: laaggeschoolde, onderhoudspersoneel)*

I: (...) En zou dat dan weinig of toch wel een verschil maken? Als er nu staat wat de anderen verwachten, of eigenlijk niet?

R: Ik vind dat anderen, dat vind ik precies, allé ja, die samenleving zie ik eigenlijk groter, maar de anderen, dan vind ik dat meer rondom ons, allé ja.

*(Respondent 8: hooggeschoold, cultuursector)*

I: En als ik nu zeg, men moet steeds eerst rekening houden met wat anderen verwachten, wat zou je daar op antwoorden of wat denk je daar bij of wat is het verschil met wat de samenleving verwacht?

R: Bij anderen zou je sneller geneigd zijn om te gaan denken aan individuen, personen, of mensen waarmee je omgaat, terwijl samenleving is een soort gewicht dat boven jouw hoofd hangt en dat elk moment kan gaan neerdonderen, zoiets. Dus bij anderen ga je meer individueel kijken.

*(Respondent 2: lage opleiding, huisvrouw)*

R: Ja, de samenleving is dus... dat gaat over een veel groter aantal mensen . Dus die regels moeten meer worden toegepast, maar als ge de tweede vraagt, dat is meer concreter, dat hebt ge meer in de hand.

Het verschil is echter niet sterk analytisch want sommigen refereren ook bij 'samenleving' aan de leefwereld (familie, burens, collega's).

*(Respondent 4: lage opleiding, overheidsdienst)*

I: En de samenleving, wat betekent dat voor u?

R: Ja, dat is zo voor mij de onmiddellijke omgeving hé

I: De onmiddellijke omgeving?

R: Ja, de mensen waar je mee in contact komt, collega's, vrienden, op die manier.

De resultaten van het gericht doorvragen illustreren dat ook in het veld een onderscheid wordt gevoeld tussen de interpersoonlijke overleggruimte en de plaats van een individu in een 'verwijderde' en 'dwingende' samenleving. Naar de vragenlijstontwikkeling werd aanbevolen om bij schaalitems met betrekking tot beslissingen in de dagelijkse leefwereld te opteren voor 'anderen'. Bijkomend leerden we uit de

interviews dat een aantal respondenten spontaan een onderscheid maken tussen 'anderen' binnen de gezinscontext en 'anderen' daarbuiten.

*(Respondent 14: lage opleiding, tuinbouw)*

R: Maar dan 'anderen hebben niets te maken met de manier waarop men zijn leven inricht'. Dat is wel heel individualistisch gezien hé, eigenlijk... Want hé, als ge nu bijvoorbeeld een vrouw hebt, of ne man dat is te zien, dan houd je er sowieso wel rekening mee, denk ik.

Aangezien het niet de bedoeling was om interactie binnen het gezin na te gaan werd de volgende interviewerinstructie opgenomen in de inleiding van de schaal over 'anderen': *'met anderen bedoelen we andere mensen, de leden van uw gezin uitgezonderd'*.

*Voorbeeld 4: De concrete invulling van termen: sorteren volgens moeilijkheid en doorvragen.*

Hoewel begrippen als 'waarden' en 'culturele traditie' centrale concepten zijn binnen het onderzoek, blijven het voorspelbaar zeer abstracte en moeilijke termen. De vraag rijst of een brede en verschillende invulling van zulke termen vanwege de respondenten problematisch is binnen het kader van een survey waarin verondersteld wordt dat de respondenten de items op dezelfde wijze begrijpen en bovendien dezelfde antwoordfunctie gebruiken (Van der Zouwen, 1977: 12-13). Is het voldoende dat 'de geest' van de termen wordt begrepen of moet de betekenis worden ingeperkt via concrete omschrijvingen die verderaf staan van de theoretische concepten? Cognitieve interviews kunnen richtinggevend zijn bij het beantwoorden van deze vraag. Er werden enkele meer alledaagse termen (gewoonten, gebruiken, omgangsvormen, regels van goed fatsoen) aan de respondenten voorgelegd om na te gaan hoe deze werden ingevuld om zo hun bruikbaarheid af te wegen. Uit het gericht doorvragen blijkt dat ook deze concepten nog zeer divers worden ingevuld. Toch blijkt uit de volgende voorbeelden dat de respondenten zich een aantal concrete zaken voor de geest halen die in de lijn liggen van wat de onderzoekers beogen te 'meten'.

De term 'omgangsvormen' krijgt meer de betekenis van omgang tussen individuen en groepen en wordt dynamischer opgevat dan 'gewoontes en gebruiken' die vlugger in verband gebracht worden met folklore (o.a. processies, herdenkingen...) of met vaste algemene patronen (kerkelijke praktijken, met vork en mes eten...).

*(Respondent 8: hogere opleiding, culturele sector)*

I: Wat denk je bij 'bestaande omgangsvormen'?

R: Eerst dacht ik aan etiquette, maar dat is weer te strikt gezien denk ik. Dus gewoon de geschreven gedragsregels. Dus dat is de enige vorm van bestaande omgang en plus die culturele identiteit of de Vlaamse geschiedenis en de manier waarop Vlamingen met elkaar omgaan, daar dacht ik dan aan. Maar anderzijds is dat ook weer iets dat evolueert, dus hoe kun je daar iets gaan op

kleven. Die normen of gedragspatronen, die passen zich constant aan de tijd, dat is heel moeilijk te definiëren.

*(Respondent 11: hoge opleiding, economisch-commerciële sector)*

R: Ja, omgangsvormen ga ik meer aan personen relateren van... of aan groepen van personen of instellingen, dan gewoontes en gebruiken. Ge woontes en gebruiken schrijf ik toe aan... aan ook personen eigenlijk, maar ook aan de volledige samenleving soms. Ja, bijvoorbeeld als je gewoon maar een Vlaming neemt of een Nederlander dan heb je al volledig andere gewoontes en gebruiken. In Vlaanderen heb je dan ook een aantal verschillen tussen bepaalde regels euh... maar dat is toch volledig anders dan... ja, een andere groep personen.

De invulling van 'omgangsvormen' heeft weliswaar bij een aantal respondenten betrekking op beleefdheidsregels in de omgang met anderen en wordt in verband gebracht met een beperking van zichzelf ('zichzelf in toom houden', 'rekening houden met anderen').

*(Respondent 5: hogere opleiding, gemeentefunctionaris)*

I: Wat denkt u zo concreet bij bestaande omgangsvormen?

R: Het eerste dat in mijne kop komt is zo, allé gewoon beleefd zijn tegenover mekaar... maar dus dat ge beleefd zijt en dat ge u een beetje in toom kunt houden, eventueel een persoon die ge met 'u' aanspreekt, allé, zo van die dingen. (...) Hoe dat mensen met elkaar optrekken.

*(Respondent 4: lage opleiding, overheidsdienst)*

I: En wat zijn dan die omgangsvormen ?

R: Ja, wat ik daarnet al zei feitelijk, de beleefdheidsformules... allee ja en dat is niet alleen op de bus, maar dat is ook in het verkeer, dat is gewoon zelfs op het voetpad heb je dat hé, dus ja allé ja in die zin dus dat de mensen gewoonweg geen rekening niet meer houden met de anderen.

In de tweede testronde werd de relatieve moeilijkheid van de termen 'gewoontes, gebruiken en omgangsvormen' afgewogen tegenover de formulering 'waarden die eigen zijn aan onze culturele traditie' via een sorteertaak. De respondenten dienden uitspraken over deze termen te rangschikken volgens moeilijkheidsgraad. Voor elke proefrespondent zijn de termen gewoonte, gebruiken, omgangsvormen veel makkelijker te concretiseren dan 'waarden eigen aan de culturele traditie' en bovendien ook duidelijker in de 'leefwereld' te situeren. Er moet minder lang nagedacht worden als gevraagd wordt wat men verstaat onder 'omgangsvormen, gebruiken en gewoontes' dan dit bij 'waarden eigen aan de culturele traditie' het geval is.

*(Respondent 10: hogere opleiding, economisch-wetenschappelijke sector, politiek)*

R: (...) De waarden die eigen zijn aan onze culturele traditie is eigenlijk al iets moeilijker gesteld. Terwijl gewoontes en omgangsvormen is denk ik, euh,

duidelijker, is simpeler gesteld euh, en gewoontes en gebruiken zal voor een laaggeschoolde waarschijnlijk duidelijker zijn, denk ik.

I: Ja, en wat versta je zelf onder 'waarden eigen aan onze culturele traditie', omgangsvormen, waarden en gebruiken. Concreet wat voor soort dingen versta je daar onder?

R: Ja, gewoontes en omgangsvormen zou je in principe natuurlijk anders interpreteren in die zin dat dat meer op het dagelijkse leven zo slaat, dan euh waarden die eigen zijn aan een culturele traditie, weet ik veel. Daar kun je opera onder vatten, euh daar kun je ook godsdienst onder vatten. Terwijl bij gewoontes en omgangsvormen ligt dat toch een stuk praktischer....

I: Hmm...

R: Anderzijds, gewoontes en gebruiken zou je dan bijvoorbeeld wel kunnen interpreteren euh als euh dat de mensen in de kerk trouwen en voor in de kerk begraven worden. Omdat daar eigenlijk een band ligt met de godsdienst... maar dat eigenlijk toch op een veel praktischer niveau is.

*Voorbeeld 5. Parafraseren: een moeilijk uit te voeren taak.*

De vraag om te parafraseren wordt door verscheidene (laagopgeleide) respondenten als moeilijk ervaren. Op de doorvraag 'stel dat u die vraag aan iemand anders zou moeten stellen, hoe zou u die dan verwoorden?' kwamen soms ook spontane reacties als "maar ik zou die vraag niet stellen" of "ik zou het niet beter kunnen".

*(Respondent 6: lage opleiding, onderhoud)*

R: Ik vind... Ge verstaat ze, allé, ik vind ze wel goed, maar ik vind het moeilijk om onder uw eigen, allé ja....

I: Hmm... , maar ge vindt ze op zich niet te moeilijk of onduidelijk, buiten die paar die ge daarnet opnoemde?

R: Daar zijn er zo een paar dat ge zegt... maar ik zeg het, ik vind het moeilijk omdat ge het dan zo leest en dan zegt ge, ja zo ga ik ermee akkoord en dan moet ge het zelf hé, allé zitten met eigen woorden en dat vind ik wel moeilijker, vind ik ja. Allé, ze zijn wel goed te verstaan, maar ik vind het soms moeilijk om dan zo onder eigen woorden te zeggen.

Voor sommige respondenten blijkt het ook niet zo vanzelfsprekend om zich in de 'interviewersrol' te verplaatsen. Het parafraseren wordt bovendien vaak belemmerd door de sterke evaluatieve betrokkenheid op de uitspraak. Zo blijkt het erg moeilijk om een uitspraak waar men het helemaal niet mee eens is in eigen woorden objectiverend om te zetten. De 'vertaling' gebeurt in de richting van de eigen opvatting.

*(Respondent 2: lage opleiding, huisvrouw)*

I: Oké, dat is goed. En dan de laatste, 'de omgang tussen mensen stoelt op principes die niet voor bespreking vatbaar zijn'. Zou u dat eens in eigen woorden kunnen zeggen?

R: Dat is niet gemakkelijk hé... 'de omgang tussen mensen stoelt op principes die niet voor bespreking...'dat vind ik vrij moeilijk, want eigenlijk is alles toch bespreekbaar?

I: Ja oké, maar het gaat nu niet om wat u vindt of niet vindt of wat u denkt, maar zou u dat eens met andere woorden...

R: Ik zou de omgang tussen mensen moet, euh, altijd bespreek... De omgang tussen mensen zou altijd bespreekbaar moeten zijn.

I: Ja, maar dan draait u de uitspraak om in de zin dat u zelf wil, maar daar gaat het niet om. Het gaat gewoon om, zou u dit in uw eigen woorden kunnen zeggen, wat hier nu staat, wat dat betekent in uw eigen woorden ?

R: Heel negatief komt dat voor mij over. Dat klopt niet hé !

I: Nee, maar daar gaat het niet om hé, het gaat gewoon, hetgeen wat hier staat, zegt u dat eens in uw eigen woorden. Dus het gaat er niet om of u het er eens of niet eens mee bent, maar gewoon om te kijken van wat verstaat u onder die uitspraak ?

R: Dus ja, hier houdt men geen enkele rekening met de medemens.

I: Oke ja, men doet zijn eigen zin of zo, zou u dat dan willen zeggen ?

R: Ja, het is een heel egoïstische uitspraak hé.

I: Ja euh en egoïstisch in de zin voor zichzelf...

R: nee, over het algemeen, algemeen voor het omgaan tussen mensen

I: Ja... omdat men de regels gewoon toepast?

R: ja zonder dat men er over, dat men de kans geeft aan de medemens om erover te discussiëren.

I: Oké, dank u.

Dit fragment toont aan dat een uitspraak die niet kan worden geherformuleerd in de eigen woorden toch spontaan kan begrepen worden en een adequaat antwoord krijgt ("eigenlijk is alles toch bespreekbaar"). Bovendien blijkt dat na herhaaldelijk aandringen om de uitspraak om te zetten in eigen woorden, en na het afwijzen van een omzetting in de richting van de opinie van de respondent ("De omgang tussen mensen zou altijd bespreekbaar moeten zijn"), een niet-bedoelde betekenis wordt gegeven die afwijkt van zowel de spontane reactie bij het begin als van de bedoeling van de onderzoekers. De betekenis "geen enkele rekening houden met de medemens" sluit immers niet aan bij voorliggende uitspraak maar bij items die vroeger werden voorgelegd. De interviewer slaagt er niet in om dit te corrigeren. Als oplossing wordt dan een nieuw element (regels toepassen) gesuggereerd. Uit dit fragment blijkt dat parafaseren niet alleen een moeilijk uit te voeren taak is voor de respondent maar dat het ook een moeilijke taak voor de interviewer kan zijn. Door de interactie met de interviewer komt de respondent op een verkeerd spoor. Net zoals een klassiek survey-interview is ook het cognitief interview gevoelig voor interviewereffecten. Het is duidelijk dat het interviewgedrag een belangrijke rol speelt in het verloop en het resultaat van een cognitief interview.



## 5. COGNITIEVE INTERVIEWS ALS PRETEST VAN SURVEYVRAGEN: EEN KRITISCHE EVALUATIE

De cognitieve interviews in de twee fasen van de pretest hebben bijgedragen tot inzicht in de concrete interpretatie door de respondenten van centrale concepten uit de schaalitems en in een aantal semantische connotaties bij het concrete woordgebruik en/of zinsformuleringen waar de onderzoekers zich voordien niet van bewust waren. Dit kon niet steeds leiden naar een onbetwistbare beslissing over de keuze voor één of andere term. Dit kan te maken hebben met de omstandigheid dat de pretest betrekking had op abstracte begrippen. De onderzoekers hebben echter wel zicht gekregen op de meerduidigheid van de termen zodat daar later rekening kan mee gehouden worden. Het werd ook duidelijk dat de logica die de onderzoekers hanteerden om een item onder een bepaalde dimensie van een theoretisch concept te plaatsen, niet steeds door de respondenten werd gevolgd. Een blik op de sociale context van de respondent maakt aannemelijk dat items door concrete ervaringen van de proefpersoon worden ingekleurd terwijl de onderzoekers abstract theoretisch of vanuit hun eigen context denken. Het blijkt ook niet noodzakelijk te zijn dat alle termen op precies dezelfde wijze worden begrepen en dat ze concreet ingevuld of afgebakend kunnen worden om toch een adequaat antwoord te genereren. Cognitieve interviews kunnen inzicht geven in een aantal knelpunten die niet door de expertanalyse werden geanticipeerd. Daardoor konden sommige vragen worden aangepast wat hun formulering of de voorafgaande instructies aangaat. Het actief betrekken van respondenten bij de verbetering van een surveymeetinstrument vormt een tegenwicht voor een zekere 'bedrijfsblindheid' waaraan experts niet ontsnappen.

*Hardop denken* is door de respondenten doorgaans goed uit te voeren en levert relatief veel informatie op. De respondent is vrij om de vraag en het antwoord op zijn/haar eigen manier spontaan toe te lichten en er commentaar bij te geven. Het hardop denken wordt wel als meer vermoeiend ervaren door verbaal minder bekwame respondenten. Voor hen is een meer concreet gerichte doorvraag makkelijker. De invloed van het doorvragen en aandringen van de interviewer is groot. Bij verbaal vaardige respondenten is er een reëel gevaar van uitweiden. Het stimuleren tot hardop denken wordt soms wel begrepen als een vraag naar verantwoording van het antwoord, wat uiteraard niet de bedoeling is.

Het *parafraseren* blijkt moeilijker voor iedereen. Het resultaat is ook hier afhankelijk van de verbale vaardigheid en woordenschat van de respondent. De taak van het parafraseren is moeilijker dan de taak van de respondent in een gewoon interview die erin bestaat om de vraag te begrijpen en een antwoord te formuleren. Dit impliceert dat wanneer het parafraseren moeilijkheden oplevert dit niet noodzakelijk betekent dat de vraag niet geschikt is. Wanneer een zin duidelijk is en er geen geschikte synoniemen worden gevonden, zijn er wel opmerkingen als "ik zou het niet anders kunnen zeggen" of "het is wel duidelijk zo". Op zich is dat natuurlijk ook informatief omdat dan duidelijk wordt dat er een verschil is tussen het al dan niet begrijpen van een zin en het zelf kunnen herformuleren ervan. Een voordeel van cognitieve interviews is dat er expliciet om verduidelijking of uitdieping kan worden gevraagd

om zo te achterhalen waar het probleem ligt: bij de uitvoering van de taak of bij het begrijpen zelf. Opvallend is dat de verbaal vaardige respondenten de zinnen wel eens in een metafoor, spreekwoord of gezegde herformuleren. Via parafraseren kan worden nagegaan of de 'geest' van een uitspraak wordt begrepen. De parafraseertaken leverden uiteindelijk weinig concrete alternatieve formuleringen op die meer aansluiten bij het woordgebruik van de respondenten.

Het veelvuldig gebruik van *gerichte doorvraagtechnieken* maakt het interview langer en soms ook vermoeiend. Vooral vragen naar de interpretatie van gangbare, alledaagse termen wordt wel als moeilijk ervaren. Bij deze termen is de doorvraagtechniek echter juist belangrijk. Een typische valkuil bij cognitief (kwalitatief) interviewen is het genoeg nemen met reacties als "je snapt wel", "je weet wel wat ik bedoel". Uiteindelijk blijft het zonder explicitering bij een vermoeden van onderlinge overeenstemming. De gerichte testvragen leveren nuttige informatie op voor de concretere afbakening of verfijning van de gebruikte termen. Door de doorvraagtechnieken worden weliswaar artefacten gecreëerd. Er wordt gevraagd heel bewust met concepten om te gaan, terwijl daarvoor tijdens de survey geen tijd is. Er rijzen tijdens de cognitieve interviews meer 'twijfels' omtrent interpretatie dan tijdens een normale surveybevraging. Bemerkingen als "nu ik er wat dieper over nadenk, ja, dan zou het ook zo kunnen, maar daar dacht ik in eerste instantie niet aan", tonen dit aan.

Informatie op basis van de *sorteertaken* situeert zich op het conceptueel niveau. De verschillende sorteertaken werden doorgaans vlot uitgevoerd. Er wordt inzicht verworven in hoe de respondent de algemene betekeniscontext, de onderscheiden onderliggende dimensies en hun onderlinge verhouding interpreteert. De toepassing van deze techniek was vooral nuttig om initiële indiceringen uit te zuiveren en items te hergroeperen in diverse onderscheiden schalen of om de richting van nieuwe indiceringen te helpen bepalen.

Het cognitief interviewen en de analyse en interpretatie van de resultaten verloopt niet probleemloos. Het is moeilijk na te gaan in hoever de bevindingen veralgemeend kunnen worden. Het aantal proefpersonen waarmee gewerkt werd is daarvoor te beperkt. Men kan dit aantal natuurlijk opdrijven maar zelf met dubbel zoveel cognitieve interviews blijft de twijfel over de veralgemeenbaarheid aanwezig.

Hiermee zijn we bij een tweede probleem beland. De onderzoeker speelt een actieve rol bij het interpreteren van de resultaten. De regels voor gevolgtrekking liggen immers niet onbetwistbaar vast. Uit de discussies bleek dat de verschillende onderzoekers op grond van dezelfde gegevens soms tot andere conclusies komen. Subjectiviteit is ook aanwezig bij het interviewen zelf. Om het interview op gang te houden bestaat het gevaar dat de interviewer door het uitleggen van de taken de respondent gaat leiden. Interviewereffecten zijn m.a.w. niet uitgesloten. Daarom is de poging om het verloop van cognitieve interviews te sturen met behulp van de computer aan te bevelen (Snijkers, 1997).

---

Een specifiek probleem is de afwisseling tussen het vragen naar een cognitief oordeel over een item en een inhoudelijk oordeel. Die voortdurende referentiewissel maakt het voor de respondenten moeilijker dan in een gewone surveybevraging, vooral bij lagergeschoolde proefpersonen. Het objectief/cognitief beoordelen van attitude-items (doel van de taken) wordt vaak als moeilijk ervaren door de respondenten. Tijdens de interviews blijken vaak andere elementen (affectieve bijbetekenissen, persoonlijke waarderingen) mee te spelen als selectie- of beoordelingscriterium. Dit gebeurt vooral wanneer het gaat om voor de respondent irrelevante items of onduidelijke termen.

Een belangrijke determinant voor het succesvol vervullen van de cognitieve opdrachten is het abstractie- en rationalisatievermogen. Afhankelijk daarvan wordt het uitleggen van eigen denkprocessen als moeilijker ervaren dan het antwoorden op basis van een classificatiesysteem (codes). Dit kon in de twee fasen duidelijk vastgesteld worden. Deze opmerking is belangrijk naar analyse en verwerking van de data toe. Er moet immers nauwgezet op worden toegezien dat verbaal productieve proefpersonen bij de keuzen voor deze of gene verwoording niet sterker gaan doorwegen.

De door ons ervaren moeilijkheden werden ook gesignaleerd door andere onderzoekers. Zo stelt Tucker (1996) dat er vooralsnog geen algemene wetenschappelijke procedures bestaan die veralgemening van de cognitieve resultaten toelaten. Het veralgemeningsvraagstuk is tweevoudig, enerzijds van de cognitieve interviews naar het specifieke survey waarvoor getest wordt en anderzijds naar ander survey-onderzoek (Presser & Blair, 1994; Bergman, 1995 en Willis, 1996).

De gesignaleerde problemen maken duidelijk dat cognitieve interviews niet kunnen beschouwd worden als de enige werkwijze om vraagverwoordingproblemen op te lossen. Cognitieve interviews kunnen echter wel een belangrijke functie hebben in een algemenere pretest procedure. Op basis van een vergelijkend onderzoek naar bruikbaarheid van verschillende pretesttechnieken (naast cognitieve technieken, de veldtesten, het expertpanel, gedragscodering e.d.), kan worden besloten dat de ene techniek niet in competitie met een andere als 'beter' of 'slechter' moet worden beoordeeld. Het komt er vooral op neer een zo goed mogelijke complementariteit van de technieken binnen het onderzoek te bereiken (Willis e.a., 1994: 40). Zo lijkt het bijvoorbeeld niet aan te raden om een veldtest te doen in de embryonale fase van vragenlijstontwikkeling. Het invoegen van cognitieve interviews is hier wel gepast. Om de vlotte werking in het veld (zowel voor de interviewer als de respondent) van een volledig gefinaliseerde vragenlijst na te gaan zijn de klassieke pretesten door interviewers dan weer aangewezen. Om de data verkregen door de cognitieve interviews juist te interpreteren en te gebruiken is het belangrijk het doel en de aard ervan duidelijk voor ogen te houden. Hoewel een meer kwantificerende verwerking van de cognitieve technieken mogelijk is (Filippucci & Camillo, 1995; Bickart & Felcher, 1996) is het objectief hoofdzakelijk interpretatief en wordt inzicht in een aantal processen beoogd. Maar precies daardoor is nog een hele weg af te leggen en

zijn strikte regels voor gevolgtrekking nodig wil men aan een te grote subjectiviteit ontsnappen (Groves, 1996).

Om af te sluiten de volgende bedenking. Wij waren ons er niet van bewust dat zelfs met een beperkt aantal respondenten cognitief interviewen zeer veel tijd vergt. In voorliggend onderzoek hebben de twee fasen van cognitieve interviews en de beperkte analyse in de tweede helft van 1996 vier maanden in beslag genomen. Er was een grote tijdsdruk omdat het survey ten laatste in januari 1997 diende te starten. De onderzoekers hadden nadien het gevoel dat minstens dubbel zoveel tijd vereist is om optimaal de mogelijkheden van cognitieve interviews in de pretestfasen te benutten. Het is immers noodzakelijk dat de conclusies binnen een onderzoeksteam uitvoerig besproken worden om de soms subjectieve interpretaties van degene die de analyse uitvoert voortdurend aan het materiaal te toetsen.

#### VOETNOTEN

- (1) Deze studie is een onderdeel van het onderzoek omtrent de 'Theoretische fundering, constructie en interne validering van schalen om sociale (des)integratie te meten', gefinancierd door Bijzonder Onderzoeksfonds K.U.Leuven OT/94/3 en FWO-onderzoeksproject GO209.95.  
Kristin Nuyts en Hans Waeghe zijn wetenschappelijk medewerker werkzaam op het vermelde onderzoeksproject. Jaak Billiet en Geert Loosveldt zijn respectievelijk als gewoon hoogleraar en als hoofddocent verantwoordelijk voor het onderwijs in de sociologische onderzoeksmethoden en de statistiek aan de Faculteit der Sociale Wetenschappen, K.U.Leuven. De vier auteurs zijn verbonden aan de Afdeling Dataverzameling en Analyse van het Departement Sociologie.
- (2) Vijftien respondenten is volgens de literatuur een gangbaar gemiddelde voor een cognitief vragenlab (Blair & Presser, 1993; De Maio e.a., 1993).
- (3) De belangrijkste functies van een computerprogramma bij de kwalitatieve analyse van data is het efficiënt organiseren, sorteren, coderen en opsporen van bepaalde data. Op die manier kan de data nauwgezet worden geordend en vergeleken en wordt verificatie van conclusies vergemakkelijkt en de geldigheid opgedreven. Ook het elektronisch knippen en plakken werkt sneller en gestructureerder én kan eenvoudiger worden gecorrigeerd. De flexibelere manipuleerbaarheid van de data is ongetwijfeld een technologische troef die evenwel de essentie van het analysewerk niet kan vervangen.

#### BIBLIOGRAFIE

- BECK, U. & E. BECK-GERNSHEIM (1994), 'Individualisering in modernen Gesellschaften - Perspektiven und Kontroversen einer subject-orientierten Soziologie', in: BECK, U. & E. BECK-GERNSHEIM (eds.), *Riskante Freiheiten. Individualisierung in modernen Gesellschaften*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- BELSON, W. A. (1981), *The Design and Understanding of Survey Questions*. London: Gower Publishing Company.
- BERGMAN, L.R. (1995), 'Pretesting Procedures at Statistics Sweden's Measurement, Evaluation and Development Laboratory', *Journal of Official Statistics*, 11(3): 309-23.
- BICKART, B. & E.M. FELCHER (1996), 'Expanding and Enhancing the Use of Verbal Protocols in Survey Research', pp. 115-142, in: SCHWARZ, N. & S. SUDMAN (eds.), *Answering Questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*. San Francisco: Jossey Bass Pub.
- BIEMER, P., R.M. GROVES, L.E. LYBERG, N.A. MANTHIOWETZ & S. SUDMAN (eds.) (1991), *Measurement Errors in Surveys*. New York: Wiley.
- Billiet, J. (1992), 'Social Cognition and the Requirements of a Pragmatic Theory of Question Wording, Form and Context Effects in Social Surveys', pp. 15-35, in: HART, H. & W. KOX (eds.), *Proceedings of the International Workshop 'Cognition and Survey Methodology'*. Utrecht, November 18-19, 1991.
- BOLTON, R. (1993), 'Pretesting Questionnaires: Content Analysis of Respondents' Concurrent Protocols', *Marketing Science*, 12: 280-303.
- BRADBURN, N.M., S. SUDMAN, e.a. (1979), *Improve Interview Method and Questionnaire Design*. San Francisco: Jossey Bass.
- CAMPANELLI, P.C., E.A. MARTIN & K. CREIGHTON (1989), 'Respondents' Understanding of Labor Force Concepts: Insights from Debriefing Studies', pp. 361-374, in: *Proceedings of the Fifth Annual Research Conference*, Washington.
- CANNELL, Ch., P.V. MILLER & L. OKSENBERG (1981), 'Research on Interviewing Techniques', pp. 389-437, in: LEINARDT, S. (ed.), *Sociological Methodology*. San Francisco: Jossey Bass.
- CANTRILL, H. (1944), *Gauging Public Opinion*. Princeton: Princeton University Press.
- CARTON, A. (1995), *Experiment toepassing cognitieve technieken: vragenlijst exit poll Gemeenteraadsverkiezingen*. Leuven: ISPO, ISPO-Bulletin 1995/19.
- DEMAIO, T. & J. ROTHGEB (1996), 'Cognitive Interviewing Techniques: In the Lab and in the Field', pp. 177-195, in: SCHWARZ, N. & S. SUDMAN (eds.), *Answering Questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*. San Francisco: Jossey Bass.
- DEMAIO, T., N. MATHIOWETZ, J. ROTHGEB, M.E. BEACH & S. DURANT (1993), *Protocol for Pretesting Demographic Surveys at the Census Bureau*. Boston.
- DUBET, F. (1994), *Sociologie de l'expérience*. Paris: Seuil.
- ERICSSON, K.A. & H.A. SIMON (1980), 'Verbal Reports as Data', *Psychological Review*, 87: 215-251.
- ESPOSITO, J.L. & J.M. ROTHGEB (1997), 'Evaluating Survey Data: Making the Transition from Pretesting to Quality Assessment', pp. 541-571, in: LYBERG, L. e.a. (eds.), *Survey Measurement and Process Control*. New York: John Wiley & Sons.

- FILIPPUCCI, C. & F. CAMILLO (1995), 'Statistical Analysis of Textual Information Stemming from Focus Groups', pp. 133-138, in: *Proceedings of the International Conference on Survey Measurement and Process Quality*. Bristol, April 1-4, 1995. Alexandria: ASA.
- FODDY, W. (1993), *Constructing Questions for Interviews and Questionnaires. Theory and Practice in Social Research*. Cambridge: Cambridge University Press.
- FORSYTH, B.H. & J.T. LESSLER (1991), 'Cognitive Laboratory Methods: a Taxonomy', pp. 393-418, in: BIEMER P.P. et al. (eds.), *Measurement Errors in Surveys*. New York: John Wiley & Sons.
- FOWLER, F.J. & T.W. MANGIONE (1990), *Standardized Survey Interviewing*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- GROVES, R.M. (1989), *Survey Errors and Survey Costs*. New York: John Wiley & Sons.
- GROVES, R.M. (1996), 'How Do We Know What We Think They Think is Really What They Think?', pp. 389-402, in: SCHWARZ, N. & S. SUDMAN (eds.), *Answering Questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*. San Francisco: Jossey Bass Pub.
- HIPPLER, H.J. & N. SCHWARZ (1987), 'Response Effects in Surveys', pp. 102-122, in: HIPPLER, H.J., N. SCHWARZ & S. SUDMAN (eds.), *Social Information Processing and Survey Methodology*. New York: Springer Verlag.
- JABINE, T.B., M.L. STRAF, J.M. TANUR & R. TOURANGEAU (eds.) (1984), *Cognitive Aspects of Survey Methodology: Building a Bridge Between Disciplines*. Washington, DC: National Academic Press.
- LOTFUS, E., S. FEINBERG & J. TANUR (1985), 'Cognitive Psychology Meets the National Survey', *American Psychologist*, February: 175-180.
- LYBERG, L. & D. KASPRZYK (1997), 'Data Collection Methods and Measurement Error: an Overview', pp. 237-257, in: BIEMER, P.P. et al. (eds.), *Measurement Errors in Surveys*. New York: John Wiley & Sons.
- MARTIN, A.E., P.C. CAMPANELLI & R.E. FAY (1991), 'An Application of Rasch Analysis to Questionnaire Design: Using Vignettes to Study the Meaning of 'Work' in the Current Population Survey', *The Statistician*, 40: 256-276.
- NUYTS, K. (1997a), *Kwalitatieve geldigheidscontrole bij een survey-onderzoek. Deel I: Methodologische uitwerking van een kwalitatieve veldverkenning*. Leuven: Departement Sociologie, Afdeling Dataverzameling en Analyse.
- NUYTS, K. (1997b) *Kwalitatieve geldigheidscontrole bij een survey-onderzoek. Deel II. Toepassingen van cognitieve technieken*. Leuven: Departement Sociologie, Afdeling Dataverzameling en Analyse.
- PRESSER, S. & J. BLAIR (1994), 'Survey Pretesting: Do Different Methods Produce Different Results?', pp. 73-104, in: MARSDEN P.V. (ed.), *Sociological Methodology*, 24. Washington DC: American Sociological Association.
- RAY, J.J. (1979), 'Is the Acquiescence Response Style Problem Not So Mythical After All. Some Results From a Successful Balanced F-Scale', *Journal of Psychology Assessment*, 43 (6): 638-643.
- SCHAEFFER, N.C. & D.W. MAYNARD (1996), 'From Paradigm to Prototype and Back Again. Interactive Aspects of Cognitive Processing in Standardized Interviews',

- pp. 65-88, in: SCHWARZ, N. & S. SUDMAN (eds.), *Answering Questions. Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*. San Francisco: Jossey Bass Pub.
- SCHUMAN, H. & S. PRESSER (1981), *Questions and Answers in Attitude Surveys: Experiments on Question Form, Wording, and Context*. New York: Academic Press.
- SCHWARZ, N. & S. SUDMAN (eds.) (1992), *Context Effects in Social and Psychological Research*. New York: Springer Verlag.
- SCHWARZ, N. & S. SUDMAN (eds.) (1996), *Answering Questions. Methodology for Determining Cognitive Processes in Survey Research*. San Francisco: Jossey Bass.
- SNIJKERS, G., H. AKKERBOOM & J. NOLLEN-DIJKS (1994), *Wat vragen we de kiezer? Doorvragen naar vragen uit het kiezersonderzoek. Analyseresultaten*. Heerlen, Interne nota. BPA 4139-91-M1.
- SNIJKERS, G. (1997), 'Computer-Assisted Qualitative Interviewing: A Method for Cognitive Pretesting of Computerized Questionnaires', *Bulletin de Méthodologie Sociologique* (in press).
- STRACK, F. & L. MARTIN (1987), 'Thinking, Judging and Communicating: A Process Account of Context Effects in Attitude Surveys', pp. 123-148, in: HIPPLER, J.J., N. SCHWARZ & S. SUDMAN (eds.), *Social Information Processing and Survey Methodology*. New York: Springer Verlag.
- STUSSMAN, B. (1994), *Questionnaire Design Research Laboratory: Cognitive Laboratory Testing of the 1993 Teenage Attitudes and Practices Survey II*. Cognitive Methods Staff/Centers for Disease Control and Prevention. Working Paper Series, No 6.
- SUDMAN, S., N. BRADBURN & N. SCHWARZ (1996), *Thinking about Answers. The Application of Cognitive Processes to Survey Methodology*. San Francisco: Jossey Bass.
- TANUR, J.M. (ed.) (1992), *Questions about Questions. Inquiries into the Cognitive Bases of Surveys*. New York: Russell Sage Foundation.
- 't HART, H. & W. KOX (eds.) (1992), *Proceedings of the International Workshop 'Cognition and Survey Methodology'*. Utrecht, November 18-19, 1991.
- TOURANGEAU, R. & K.A. RASINSKI (1988), 'Cognitive Processes Underlying Context Effects in Attitude Measurement', *Psychological Bulletin*, 103: 299-314.
- TUCKER, C. (1996), *Measurement Issues Surrounding the Use of Cognitive Methods in Survey Research*. USA: Bureau of Labor Statistics.
- VAN DER ZOUWEN, J. (1977), *Het interview ondervraagd*. Alphen aan den Rijn: Samson.
- WAEGE, H. (1996), *Schalen voor het meten van sociale (des-)integratie in survey-onderzoek. Deel II. Algemeen design van de pre-testing, kwantitatieve analyse en integratie van de vragenlabo's*. Leuven: Departement Sociologie, Afdeling Dataverzameling en Analyse.
- WILLIS, G.B. (1994), *Cognitive Interviewing and Questionnaire Design: A Training Manual*. Cognitive Methods Staff/Centers for Disease Control and Prevention. Working Paper Series, No 7.

- WILLIS, G.B., P. ROYSTON & D. BERCINI (1991), 'The Use of Verbal Report Methods in the Development and Testing of Survey Questionnaires', *Applied Cognitive Psychology*, 5: 175-192.
- WILLIS, G. (1996), *Evaluation of Cognitive Interviewing Techniques: Do the Results Generalize to the Field?* Paper presented at the Fourth ISA Conference on Social Science Methodology, Essex, England, July 1996.