



Att göra kognitiva intervjuer

Fredrik Scheffer
SCB



facebook.com/statistiskacentralbyranscb



[@SCB_nyheter](https://twitter.com/SCB_nyheter)



[statistiska_centralbyran_scb](https://www.instagram.com/statistiska_centralbyran_scb)



www.linkedin.com/company/scb





Kognitiva intervjuer som redskap för att förbättra mätinstrumentet



Hur får vi svar på våra frågor?

Vardagsexempel från Sthlm central:



Person A - Hur långt är det till Örebro?

Person B - Ungefär 20 mil



Hur får vi svar på våra frågor?

Vardagsexempel från Sthlm central:



Person A - Hur långt är det till Örebro?

Person B - Ungefär 20 mil

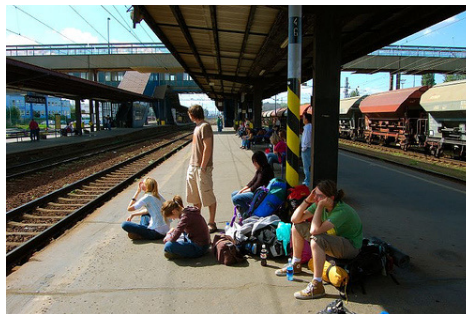
Person A – Men hur lång tid tar det att resa dit?

Person B - Jaha, det tar ungefär 2 timmar



Hur får vi svar på våra frågor?

Vardagsexempel från Sthlm central:



Person A - Hur långt är det till Örebro?

Person B - Ungefär 20 mil

Person A – Men hur lång tid tar det att resa dit?

Person B - Jaha, det tar ungefär 2 timmar

Person A – Bara 2 timmar?

Person B - Ja, två timmar med tåg

Hur får vi svar på våra frågor?

Vardagsexempel från Sthlm central:



Person A - Hur långt är det till Örebro?

Person B - Ungefär 20 mil

Person A – Men hur lång tid tar det att resa dit?

Person B - Jaha, det tar ungefär 2 timmar

Person A – Bara 2 timmar?

Person B - Ja, två timmar med tåg

Person A – Men jag menade med buss

Person B - Jaha, med buss tar det nog närmare tre timmar

Hur får vi svar på våra frågor?

Vardagsexempel från sthlm central:

Det Person A ville veta var:

"Hur lång tid tar det att åka buss från Sthlm till Örebro"

I enkäter har vi bara en chans! Våra frågor måste vara så pass tydligt formulerade att de säkerställer gemensam förståelse mellan frågeställare och uppgiftslämnare.



Hur får vi svar på våra frågor?

Vardagsexempel från sthlm central:

Det Person A ville veta var:

"Hur lång tid tar det att åka buss från Sthlm till Örebro"

I enkäter har vi bara en chans! Våra frågor måste vara så pass tydligt formulerade att de säkerställer gemensam förståelse mellan frågeställare och uppgiftslämnare.

Folk svarar även om de inte förstått frågan så som tänkt...

Hur får vi svar på våra frågor?

Ett annat exempel...

Frågans koncept:

"Hur ofta använder du naturläkemedel?"

Visade på överrapportering...

Tolkning: "Identifierar du dig med en alternativ livsstil".





Vad är en kognitiv intervju?

Syfte:

Den kognitiva intervjun är en intervju som fokuserar på *svarsprocessen* hos uppgiftslämnaren.

Att upptäcka problem (framförallt vad gäller *förståelse* men även logik och struktur) i en blankett samt för att få uppslag på lösningar.





Vad är en kognitiv intervju?

Hur går det till?

- Frivilliga testpersoner intervjuas av speciellt tränade intervjuare

De två vanligaste teknikerna:

1) "**Probing**" (fördjupningsfrågor)

2) "**Tänka högt**" (think aloud)





Vad är en kognitiv intervju?

Hur går det till?

- Frivilliga testpersoner intervjuas av speciellt tränade intervjuare
- Oftast testas enkäten på 5 -15 testpersoner (efter detta uppkommer oftast en mättnadseffekt, Tourangeau, Rips & Rasinski, 2000).





Rekrytering

- Hur ser enkätens population ut? – Testpersonerna ska representera populationen.
- **OBS** att urvalet kan vara en population medan man genom filterfrågor etc. kanske i analys vill fokusera på en del av populationen
- "Vänners vänner" och liknande.
- Annonsering
- Kontakt med föreningar, institutioner etc.
- Ej "tränade personer"
- Ej kompisar/familj





Vad är en kognitiv intervju?

Hur går det till?

- Frivilliga testpersoner intervjuas av speciellt tränade intervjuare
- Oftast testas enkäten på 5 -15 testpersoner (efter detta uppkommer oftast en mättnadseffekt, Tourangeau, Rips & Rasinski, 2000).
- Det rekommenderas att genomföra flera rundor av kognitiva intervjuer med revideringar av enkäten däremellan (resurser?).





Vad är en kognitiv intervju?

Hur går det till?

- Frivilliga testpersoner intervjuas av speciellt tränade intervjuare
- Oftast testas enkäten på 5 -15 testpersoner (efter detta uppkommer oftast en mättnadseffekt, Tourangeau, Rips & Rasinski, 2000).
- Det rekommenderas att genomföra flera rundor av kognitiva intervjuer med revideringar av enkäten däremellan (resurser?).
- Målet är att få information och indikationer vad gäller frågorna i enkäten - **inte** att få fram bevis.





Probing (fördjupningsfrågor)

Probing innebär att:

- Bakgrunden är traditionell intervjumetodik
- Bygger på antagandet att vi genom att ställa frågor kan få information om uppgiftslämnarens kognitiva processer.
- Tekniken har blivit populär bl.a. p.g.a. svårigheten att få "tänka högt" att fungera i praktiken.



Olika typer av Probes



Kognitiv Probe	Exempel
----------------	---------



Olika typer av Probes



Kognitiv Probe	Exempel
Förståelse	<i>Hur tolkar du "det senaste året"?</i>



Olika typer av Probes



Kognitiv Probe	Exempel
Förståelse	<i>Hur tolkar du "det senaste året"?</i>
Paraphrasing	<i>Kan du upprepa frågan med dina egna ord?</i>



Olika typer av Probes



Kognitiv Probe	Exempel
Förståelse	<i>Hur tolkar du "det senaste året"?</i>
Paraphrasing	<i>Kan du upprepa frågan med dina egna ord?</i>
Säkerhetsbedömning	<i>Hur säker är du att din försäkring inkluderar olycksfall?</i>



Olika typer av Probes



Kognitiv Probe	Exempel
Förståelse	<i>Hur tolkar du "det senaste året"?</i>
Paraphrasing	<i>Kan du upprepa frågan med dina egna ord?</i>
Säkerhetsbedömning	<i>Hur säker är du att din försäkring inkluderar olycksfall?</i>
Minne	<i>Hur tänkte du då du kom fram till svaret att du ätit skaldjur 3 gånger i veckan under de senaste tolv månaderna?</i>



Olika typer av Probes



Kognitiv Probe	Exempel
Förståelse	<i>Hur tolkar du "det senaste året"?</i>
Paraphrasing	<i>Kan du upprepa frågan med dina egna ord?</i>
Säkerhetsbedömning	<i>Hur säker är du att din försäkring inkluderar olycksfall?</i>
Minne	<i>Hur tänkte du då du kom fram till svaret att du ätit skaldjur 3 gånger i veckan under de senaste tolv månaderna?</i>
Specifika	<i>Av vilken anledning tycker du att flygplan är allvarligaste miljörisken?</i>



Olika typer av Probes



Kognitiv Probe	Exempel
Förståelse	<i>Hur tolkar du "det senaste året"?</i>
Paraphrasing	<i>Kan du upprepa frågan med dina egna ord?</i>
Säkerhetsbedömning	<i>Hur säker är du att din försäkring inkluderar olycksfall?</i>
Minne	<i>Hur tänkte du då du kom fram till svaret att du ätit skaldjur 3 gånger i veckan under de senaste tolv månaderna?</i>
Specifika	<i>Av vilken anledning tycker du att flygplan är allvarligaste miljörisken?</i>
Generella	<i>Hur kom du fram till ditt svar?</i>



När i intervjun ska man ställa sina probes?

Fortlöpande

- Det vanligaste
- Testpersonen kommer ihåg sitt svar och hur den tänkte
- *Bra med lite tid mellan frågeställning och probe*

Retrospektivt

- Mindre risk att proben påverkar ifyllandet
- Påminner mer om en naturlig enkätsituation
- *Risk att testpersonen inte kommer ihåg...*
- *...eller efterkonstruerar situationen*



När i intervjun ska man ställa sina probes?

Fortlöpande

- Det vanligaste
- Testpersonen kommer ihåg sitt svar och hur den tänkte
- *Bra med lite tid mellan frågeställning och probe*

Retrospektivt

- Mindre risk att proben påverkar ifyllandet
- Påminner mer om en naturlig enkätsituation
- *Risk att testpersonen inte kommer ihåg...*
- *...eller efterkonstruerar situationen*

Kompromiss? Efter varje avsnitt eller ett antal frågor...





Vilka frågor ska probas?

Intervjuerna bör föregås av en
problemanalys = *vilka frågor och vilka problem?*

Förkunskap...

Möjliga utgångspunkter för problemanalys

- Granskning av insamlad data
- Resultat från debriefings av t.ex. intervjuare
- Resultat från expertgranskning
- Genomgång av enkäten, t.ex. med hjälp av checklista.





Hur konstruerar man probes

Samma principer som vid allmän frågekonstruktion

t.ex.

Probsen ska vara korta och enkla att förstå

Så fokuserade som möjligt till det man vill undersöka (casm)

De ska vara neutrala/balanserade





Skapa en intervjuguide

Krångla inte till det...



1 Är det något av de politiska partierna som står dig närmare än de andra?

- ☐ Ja → *Gå till fråga 2*
☐ Nej → *Gå till fråga 3*
☐ Vet inte/Tveksam → *Gå till fråga 3*
☐ Vill inte svara → *Gå till fråga 3*

Probe:

Hur uppfattar du frågan? Hur tänker du när du svarar?

2 Vilket parti är det som står dig närmre än de andra?

→ *Gå till fråga 4x*

- ☐ Vill inte svara → *Gå till fråga 2x*

Probe:

Hur valde du parti? Klickade du på det förslag som kom upp eller annat (skrev själv hela partiet, klickade "enter"/"skift" etc.)?

11z Hur intresserad är du i allmänhet av politik?

- ☐ Mycket intresserad
- ☐ Ganska intresserad
- ☐ Inte särskilt intresserad
- ☐ Inte alls intresserad

☐ Vet inte

☐ Vill inte svara

→ Gå till fråga 12

Probe:

Hur uppfattar du frågan? |

Hur ser du på skillnaden mellan "mycket" och "ganska" (intresserad)?

"Tänka högt"

Tänka högt innebär att:

- En testperson verbalt återger sitt tankeflöde i realtid (medan frågorna besvaras).
- Oftast föregås testet av en träningsomgång

Hur tillförlitligt är detta? Påverkar det inte talandet tänkandet?

Nej, inte om proceduren endast involverar korttidsminnet (istället för långtidsminnet).

Att "tänka högt" verkar inte påverka försökspersoners förmåga att lösa en uppgift (jämfört med de som inte "tänker högt").



"Dont's"...

- **Inte göra testpersonen till expert**

"Vad tyckte du om frågan?"

"Var det svårt?"



"Dont's"...

- Inte göra testpersonen till expert

"Vad tycker du om frågan?"

"Var det smart?"





Då testar vi lite...

- Dela in er två & två
- Ta varsin av enkäterna
- Ta ca 20-25 minuter och fundera på några bra "probes"
- En besvarar enkäten
- Den andra intervjuar & antecknar (20 min?)
- Byt roll & enkät och gör samma sak



Hur bearbetar man resultatet?

Kognitiva intervjuer erbjuder sällan konkreta lösningar på frågeproblem...

...men de kan ge oss ett underlag till våra designbeslut.



Hur bearbetar man resultatet?

- 1) Utskrift av intervjuer eller sammanfattning/dokumentation av vad som framkommit
- 2) Data-reducering genom kategorisering och i slutändan en systematisk och övergripande bild av problemen som framkommit.



Hur bearbetar man resultatet?

- 1) Utskrift av intervjuer eller sammanfattning/dokumentation av vad som framkommit
- 2) Data-reducering genom kategorisering och i slutändan en systematisk och övergripande bild av problemen som framkommit.

Testpersonens svar knyts till olika kategorier och underkategorier—som kan vara standardiserade (kodningsmall) eller nya.



Hur bearbetar man resultatet?

Testpersonens svar knyts till olika kategorier och underkategorier – som kan vara standardiserade (kodningsmall) eller nya.

Exempel på kategorier:

- 1) Problem med instruktioner och förklaringar –
inkonsekvens/felaktig/komplicerad
- 2) Otydlighet att kommunicera frågans intention
för lång frågeformulering/tekniska termer/kan tolkas på olika sätt/referensperiod saknas etc.
- 3) Begränsningar av kunskap/minne
Testpersonerna vet inte svaret/Kan inte minnas svaret/misslyckas med beräkningar eller slutsatser



SCB:s Kognitiva intervjuer



Planering

- Problemanalys
- Val av kognitiv teknik/verktyg (probes)
- Konstruering av probes
- Urval och rekrytering
- Intervjuare
- Tid/plats
- Skapande av intervjuguide

Genomförande

Dokumentation

- Transkribering (alternativt sammanfattning)

Bearbeta

- Kategorisering

Rapport



Sammanfattning

Kognitiva intervjuer är:

- Ett sätt att få information om hur frågorna förstås och fungerar
- Det är en intervju som fokuserar på svarsprocessen
- Det finns olika tekniker – "tänka högt" och "probing"
- Intervjuerna bör föregås av en problemanalys
- Det rekommenderas att göra flera omgångar av intervjuer med revideringar däremellan
- Kognitiva intervjuer kan med fördel kombineras med andra förtest





Persson A, (2016) *Frågor och svar: om frågekonstruktion i enkät- och intervjuundersökningar*. SCB.

Boken finns tillgänglig digitalt:

<http://www.scb.se/publikation/31153>

Kap 14, Att utvärdera frågor s. 402-431



Litteratur:

- Tourangeau, R., Rips, L. J., & Rasinski, K. (2000). *The psychology of Survey Response*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Willis G. B. (2005) *Cognitive Interviewing*, SAGE Publications
- Presser, S., Rothgeb, J. M., Couper, M. P., Lessler, J. T., Martin, E., Martin, J., Singer, E. (2004). *Methods for Testing and Evaluating Survey Questionnaires*. Wiley, New York.
- Miller, K., Willson, S., Chepp, V. & Padilla, J. L. (2014) *Cognitive Interviewing Methodology*. Wiley, New York.

