

Worden interviewers beter in het behalen van respons naarmate ze meer ervaring opdoen?

Ann Carton & Jan Pickery

Studiedienst van de Vlaamse Regering

D/2010/3241/390

Samenvatting

Een vaak terugkerende vaststelling bij surveyonderzoek is dat ervaren interviewers een hogere respons behalen dan onervaren interviewers. Vertrekkende van die vaststelling hebben wij een aantal interviewers gevolgd die verschillende jaren hebben meegewerkt aan de SCV-survey. Uit onze resultaten blijkt zeker niet dat interviewers betere responsresultaten behalen naarmate ze meer ervaring opdoen. Wel is het zo dat interviewers met minder goede responscijfers sneller afhaken. Het empirische resultaat van een hogere respons voor meer ervaren interviewers kan zo op z'n minst gedeeltelijk verklaard worden door een proces van zelfselectie.

Inleiding

Er zijn verschillende mogelijke wijzen om een enquête af te nemen: per post, via de telefoon, via het web of face-to-face. Verschillende overwegingen spelen een rol bij de keuze van de "survey-modus" (zie bijvoorbeeld Carton, 2001, 26-29). Bij die afwegingen wordt een hogere responsgraad gezien als één van de voordelen van face-to-face onderzoek. De rol van de interviewer en de persoonlijke interactie tussen de interviewer en de voor het interview te contacteren persoon vormen hiervoor de verklaring.

Interviewers spelen inderdaad een cruciale rol in het bereiken van de medewerking van de respondent. Er zijn ook een aantal interviewerkenmerken waarvan geweten is dat zij een effect hebben op de behaalde respons. Eén van de vaak genoemde kenmerken is ervaring. Al in een experimenteel onderzoek van meer dan een halve eeuw geleden vonden Durbin & Stuart (1951) dat onervaren interviewers minder succesvol waren in het verkrijgen van medewerking van geselecteerde personen. Waarom dat zo is, maakte hun onderzoek echter niet duidelijk. Ook recenter onderzoek bevestigt dat interviewerervaring resulteert in hogere responspercentages, zie bijvoorbeeld Couper & Groves (1992), Hox & De Leeuw (2002) en Pickery & Loosveldt (2002).

Ook Groves & Couper (1998) komen tot dezelfde conclusie, maar plaatsen daarbij wel meteen een bedenking. De empirische bevindingen van een hogere respons bij meer ervaring zijn gebaseerd op cross-sectioneel onderzoek. Dat laat niet toe het achterliggende mechanisme te achterhalen. Worden interviewers beter in het behalen van respons naarmate ze meer ervaring opdoen? Of, zijn interviewers die minder goede responscijfers halen sneller geneigd om af te haken en de baan op te geven? Misschien is het empirisch terugkerende resultaat van hogere responscijfers voor meer ervaren interviewers vooral een gevolg van een mechanisme van zelfselectie? Deze vragen proberen wij te beantwoorden in dit artikel.

In de volgende sectie beschrijven we de data die we gebruiken voor ons onderzoek; in sectie 3 presenteren we de verschillende analyses die we op die data hebben uitgevoerd en in sectie 4 ronden we af met enkele conclusies en punten van discussie.

1. Data

Om onze onderzoeksvraag te beantwoorden, maken we gebruik van de data van de survey naar sociaal-culturele verschuivingen in Vlaanderen (SCV-survey). Dat surveyonderzoek wordt sinds 1996 jaarlijks opgezet door de Studiedienst van de Vlaamse Regering (SVR) (voorheen door de Administratie Planning en Statistiek van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap). Het veldwerk van deze survey wordt uitbesteed aan een privéorganisatie. Het interview van dit face-to-face-onderzoek duurt ongeveer 75 minuten. SVR streeft met de survey naar 1.500 interviews bij 18- tot 85-jarigen die wonen in het Vlaamse Gewest of het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en die (ook) Nederlands spreken. De doelpopulatie en het steekproefdesign hebben door de jaren heen wel enkele wijzigingen ondergaan. Tot 2003 werden geselecteerde personen die niet geïnterviewd konden worden, vervangen door andere respondenten (non-responssubstitutie). Sinds 2004 wordt één (grotere) steekproef uitputtend benaderd. De selectie gebeurt met een tweetrapssteekproef. De principes hiervan worden uitgelegd in Pickery & Carton (2008). De verschillende kenmerken van de opzet van de SCV-survey in de jaren 2002-2009 worden samengevat in tabel 1. We beperken onze analyse ook tot die jaargangen. Voor de voorgaande jaren zijn niet alle non-responsdata op een uniforme wijze geregistreerd.

Tabel 1 Kenmerken van de SCV-survey 2002-2009

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Veldwerkbureau	A	B	A	A	A	B	B	A
Interviewmodus ^a	PAPI	CAPI	CAPI	CAPI	CAPI	CAPI	CAPI	CAPI
Steekproefdesign								
leeftijd doelpopulatie	18-85	18-85	18-85	18-85	18-85	18-85	18-85	18+
alleen Belgen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	neen
substitutie	ja	ja	neen	neen	neen	neen	neen	neen
herbenadering weigeringen	neen	neen	neen	neen	neen	ja	ja	ja
Verlenging veldwerkperiode	ja	ja	ja	neen	neen	ja	ja	ja

^a PAPI: face-to-face met pen en papier; CAPI: face-to-face met laptop

Zoals tabel 1 toont, werd er in de periode 2002-2009 een beroep gedaan op slechts 2 veldwerkbureaus. Eén bureau haalde de opdracht binnen in 2003, 2007 en 2008; het andere bureau in alle overige jaren. In 2002 werd het interview nog afgenomen met pen en papier; sinds 2003 werd er steeds gebruik gemaakt van laptops. Vanaf 2009 is de bovengrens voor de leeftijd van de respondenten losgelaten, net als de nationaliteitsvoorwaarde; tot en met 2008 werden uitsluitend Belgen geïnterviewd. Non-responssubstitutie wordt niet meer toegepast sinds 2004. Sedert 2007 herbenaderen de veldwerkbureaus gecontacteerde personen waarbij in eerste instantie geen interview afgenomen kon worden (voornamelijk als gevolg van weigering) in een poging om toch een interview te bekomen ("refusal conversion"). Tot slot is de vooropgestelde timing (ongeveer 3 maanden) vaker niet dan wel gehaald. Alleen in 2005 en 2006 moest de veldwerkperiode niet verlengd worden.

Het gemiddelde aantal interviewers dat werd ingezet voor de verschillende jaargangen van de survey, is net groter dan 100. Deze interviewers hebben geen vast contract bij het veldwerkbureau, maar zijn zelfstandigen, al dan niet in bijberoep. Zij kunnen voor beide veldwerkbureaus werken, wat ook vaak gebeurt. De meerderheid van de interviewers is hooggeschoold (55% heeft een diploma hoger onderwijs) en iets meer vrouwen dan mannen maken deel uit van het interviewercorps, al geldt dit laatste niet voor alle surveyjaren. Het gemiddelde aantal interviews per interviewer bleef over de jaren heen redelijk constant en bedraagt ongeveer 14 (op 23 ter beschikking gestelde adressen).

Als we kijken naar het aantal surveydeelnemers van de verschillende interviewers in tabel 2, valt direct het hoge verloop op. Voor de 8 jaargangen samen, hebben we data van 408 interviewers verzameld, maar meer dan 60% daarvan werkte slechts mee aan één jaargang. Er zijn echter ook interviewers die aan (vrijwel) alle jaargangen hebben meegewerkt. Alvast

alle interviewers met 6 of meer deelnames hebben zeker voor beide veldwerkbureaus gewerkt.

Tabel 2 Aantal jaargangen van de SCV-survey waaraan de interviewers hebben deelgenomen

Aantal jaargangen	Aantal	Percentage
1	247	60,5
2	69	16,9
3	30	7,4
4	21	5,1
5	16	3,9
6	6	1,5
7	17	4,2
8	2	0,5
Totaal	408	100,0

Het is duidelijk dat het aantal interviewers dat we over de jaren heen kunnen volgen niet zo groot is, maar toch zijn er 161 interviewers met meer dan één surveydeelname. Voor die 161 interviewers hebben we 563 metingen van de behaalde respons (gemiddelde 3,5 metingen per interviewer). Bij de volledige groep van 408 interviewers hebben we 810 keer gemeten wat de door hen behaalde respons is.

Tabel 3 toont de globale responsresultaten van de verschillende surveyjaargangen, gemeten volgens de AAPOR-standaard¹ definitie RR1. Response Ratio 1 (RR1) geeft het aantal volledige gevalideerde interviews, gedeeld door de som van datzelfde aantal én het aantal weigeringen én het aantal niet-gecontacteerde respondenten én het aantal respondenten dat in aanmerking komt voor een interview maar toch niet geïnterviewd kon worden (bijvoorbeeld door ziekte) én het aantal mensen waarvan niet geweten is of ze al dan niet in aanmerking komen voor een interview (bijvoorbeeld omdat ze niet terug te vinden zijn als gevolg van een verkeerd adres)².

Tabel 3 Responsresultaten van de verschillende jaargangen van de SCV-survey

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Responsgraad	72,8	65,3	62,8	67,7	68,9	65,2	66,5	65,9
Inzetbare adressen	2.028	2.199	2.473	2.247	2.234	2.224	2.217	2.186
Niet-inzetbare adressen	97	91	98	104	89	116	104	197
Totale steekproefomvang	2.125	2.290	2.571	2.351	2.323	2.340	2.321	2.383

Zoals tabel 3 toont, is er in tegenstelling tot enkele gangbare opvattingen (zie bijvoorbeeld ook Stoop e.a., 2010), geen sprake van een duidelijke daling van de responsresultaten. Het jaar 2002 toont een piek naar boven en in 2004 was er een dip, maar voor de rest schommelen de cijfers tussen 65% en 69%.

¹ AAPOR: The American Association for Public Opinion Research.

² Volgens de AAPOR standaarddefinitie zijn taalproblemen geen reden om geselecteerde personen te beschouwen als "niet in aanmerking komend voor een interview". Wij delen de Nederlandsonkundigen toch in bij de niet-inzetbare adressen omdat de vragenlijst alleen beschikbaar is in het Nederlands en het de interviewers of andere personen in het huishouden niet toegelaten is om vragen te vertalen.

In de analyses in de volgende sectie zullen we ons toelagen op de responsresultaten per interviewer, nagaan of er daarin een evolutie te onderkennen valt en de samenhang met het al dan niet stoppen met het interviewwerk onderzoeken.

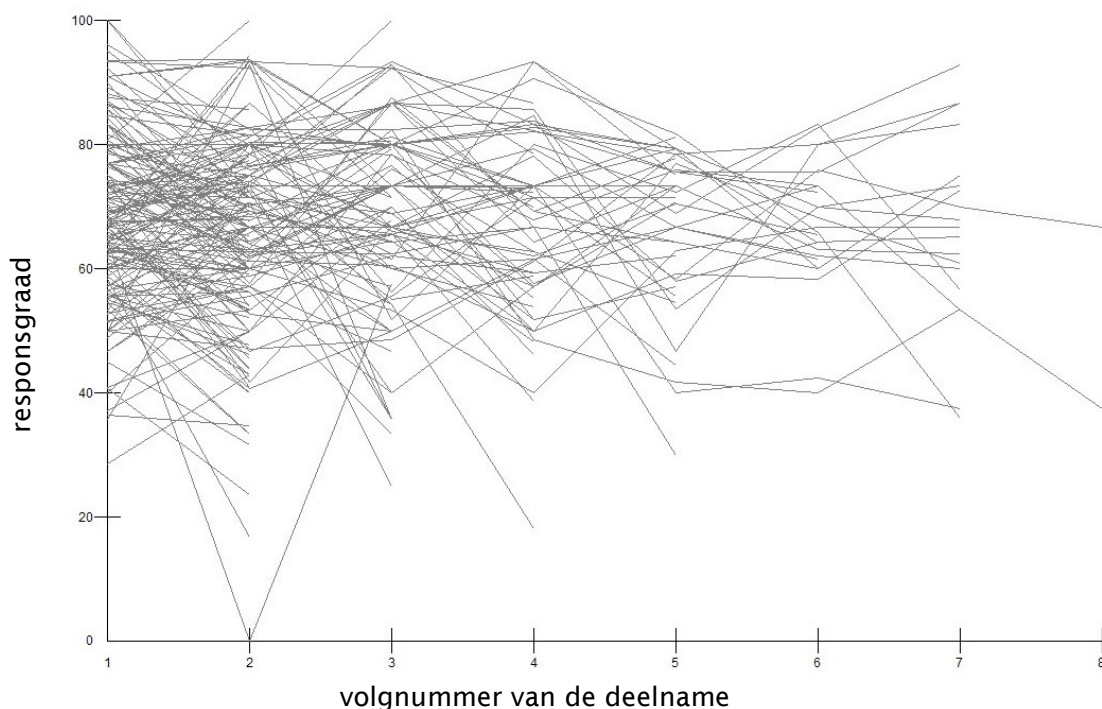
2. Analyses en resultaten

We hebben de interviewerdata van de SCV-survey op verschillende manieren geanalyseerd. In eerste instantie hebben we die data geherstructureerd zodat we één observatie kregen per interviewerdeelname. Voor elke observatie of elk meetpunt noteerden we dan de door de interviewer behaalde respons en ook het volgnummer van de deelname. Zo probeerden we na te gaan of er een evolutie in de behaalde responscijfers te onderkennen is. Dit deden we voor de 161 interviewers waarvoor we meer dan één observatie hebben.

In essentie komt dit neer op een zoektocht naar structuur in figuur 1. Deze figuur volgt de 161 interviewers doorheen hun opeenvolgende surveydeelnames en de behaalde respons daarbij. Bij het bekijken van figuur 1 is het belangrijk in het achterhoofd te houden dat “1” in de figuur niet dezelfde jaargang is voor alle interviewers. Dat is de eerste jaargang waaraan die interviewers meewerkten. Voor slechts 25 van de 161 interviewers (15,5%) is dat ook de eerste jaargang van onze analyse (2002).

De figuur toont zeker geen algemene verhoging van de responscijfers naarmate interviewers meer SCV-specifieke survey-ervaring opdoen. De responscijfers springen eigenlijk in alle richtingen en een universele trend valt er niet uit op te maken. Ook een zogenaamde herhaalde metingenanalyse (“repeated measurements analysis”) geeft weinig of geen indicaties van zo een universele trend. Als er al een trend blijkt uit die analyse, is die zeker voor de eerste deelnames eerder neerwaarts dan opwaarts. Maar ook in die analyse zijn de verschillen tussen de interviewers veel belangrijker dan de licht neerwaartse algemene trend.

Figuur 1 Behaalde responsgraden per interviewer, voor de interviewers die meer dan één jaargang meewerkten aan de SCV-survey



Dat er zeker geen algemene positieve trend is, blijkt overigens al uit een eenvoudige vergelijking van de responsgraden in tabel 4.

Tabel 4 Vergelijking van de responsgraden behaald door interviewers tijdens opeenvolgende deelnames*

Aantal interviewers in vergelijking	161	92	62	41
gemiddelde responsgraad bij 1 ^{ste} deelname	68,3	71,5	72,7	75,5
bij 2 ^{de} deelname	65,1	69,4	70,5	70,9
bij 3 ^{de} deelname		68,1	71,5	71,9
bij 4 ^{de} deelname			66,8	70,2
bij 5 ^{de} deelname				66,4

*Responsgraden die verbonden zijn met een  zijn significant verschillend ($p < 0.05$, tweezijdige T-toets voor gepaarde steekproeven).

De gemiddelde respons bij de 1^{ste} deelname voor de 161 interviewers met minstens 2 deelnames bedroeg 68,3% en bij de 2^{de} deelname was dat 'slechts' 65,1%, een significant verschil. Als we ook de groepen onderscheiden die minstens 3, minstens 4 of minstens 5 keer meewerkten aan de survey, kunnen we in totaal 20 dergelijke paarsgewijze vergelijkingen maken. Zo zijn er bijvoorbeeld 41 interviewers die minstens 5 keer meewerkten met de SCV-survey (laatste kolom). De 1^{ste} keer behaalden zij een respons van gemiddeld 75,5%. Dat is significant meer dan de 2^{de} keer (70,9%), dan de 4^{de} keer (70,2%) en dan de 5^{de} keer (66,4%). Opvallend in tabel 4 is dat alle significante verschillen zonder uitzondering dezelfde richting volgen: de behaalde respons was hoger bij de eerdere deelname. Bovendien zou er in functie van de onderzoeksvraag (hogere respons bij meer ervaring) ook voor een eenzijdige toets kunnen geopteerd worden. In dat geval zou er nog vaker moeten besloten worden tot een verwerping van de onderzoekshypothese. In de laatste kolom zou bijvoorbeeld ook de vergelijking van de gemiddelde responsgraad bij de 2^{de} deelname en de 5^{de} deelname doen besluiten tot een significant resultaat. Letterlijk: de gemiddelde responsgraad bij de latere deelname is niet beter dan deze bij de eerdere deelname. Zoals tabel 3 aangaf, is dit niet het gevolg van een algemene daling van de responscijfers. Dat volgt trouwens ook uit het feit dat de eerste deelname niet dezelfde jaargang is voor alle interviewers.

De cijfers in tabel 4 zijn ook om een andere reden nog opvallend. Als we de cijfers rij per rij volgen van links naar rechts merken we steeds een stijgende trend. Dus de interviewers met minstens 5 deelnames hadden een hogere responsgraad bij hun eerste deelname dan de interviewers met minstens 4 deelnames, die dan weer een hogere responsgraad hadden dan de interviewers met minstens 3 deelnames, enzovoort. Dit zou een indicatie kunnen zijn dat interviewers die hogere responscijfers behalen, voortdoen met het interviewwerk, terwijl diegenen met een lagere respons andere professionele wegen zoeken.

Deze bevinding is de aanleiding voor een volgende reeks vragen: "Wanneer en waarom stoppen interviewers met het interviewwerk? Heeft de behaalde respons daar iets mee te maken?". De gekozen analysemethode daarvoor is een "event history" analyse, waarbij de beslissing om te stoppen met het interviewwerk de te analyseren gebeurtenis (of event) is. Die beslissing kan genomen worden na 1, 2, 3, ... deelnames. Soms wordt ook gesproken van een "survival analyse" waarbij dan gekeken wordt welke interviewers hun 1^{ste}, 2^{de}, 3^{de}... deelname "overleven".

Bij deze analyse kunnen we ook interviewers in overweging nemen die slechts één keer hebben meegewerkt. Maar sommige responsdata kunnen niet gebruikt worden. Voor 2009 kijken we uitsluitend of de interviewer al dan niet gestopt is, de responscijfers voor dat jaar worden niet in overweging genomen. Bijgevolg worden de interviewers die in 2009 voor de eerste keer deelnamen ook geschrapt uit de analyse. Zo blijven er 387 interviewers en 717 surveydeelnames over. We kennen de behaalde responsgraad voor die interviewers en

weten of ze nadien gestopt zijn of niet. We kunnen dus ook het verband tussen beide nagaan.

Tabel 5 toont wanneer interviewers besloten om te stoppen, als ze dat al deden. Deze tabel lijkt op tabel 2, maar de informatie is toch niet inwisselbaar. Opnieuw toont de tabel het grote aantal interviewers dat stopt na één jaargang. Er zijn ook 72 interviewers die nog niet gestopt zijn. Bemerk dat die 72 interviewers 1 tot 8 surveydeelnames op hun CV kunnen staan hebben. Dat valt uit deze data niet af te leiden.

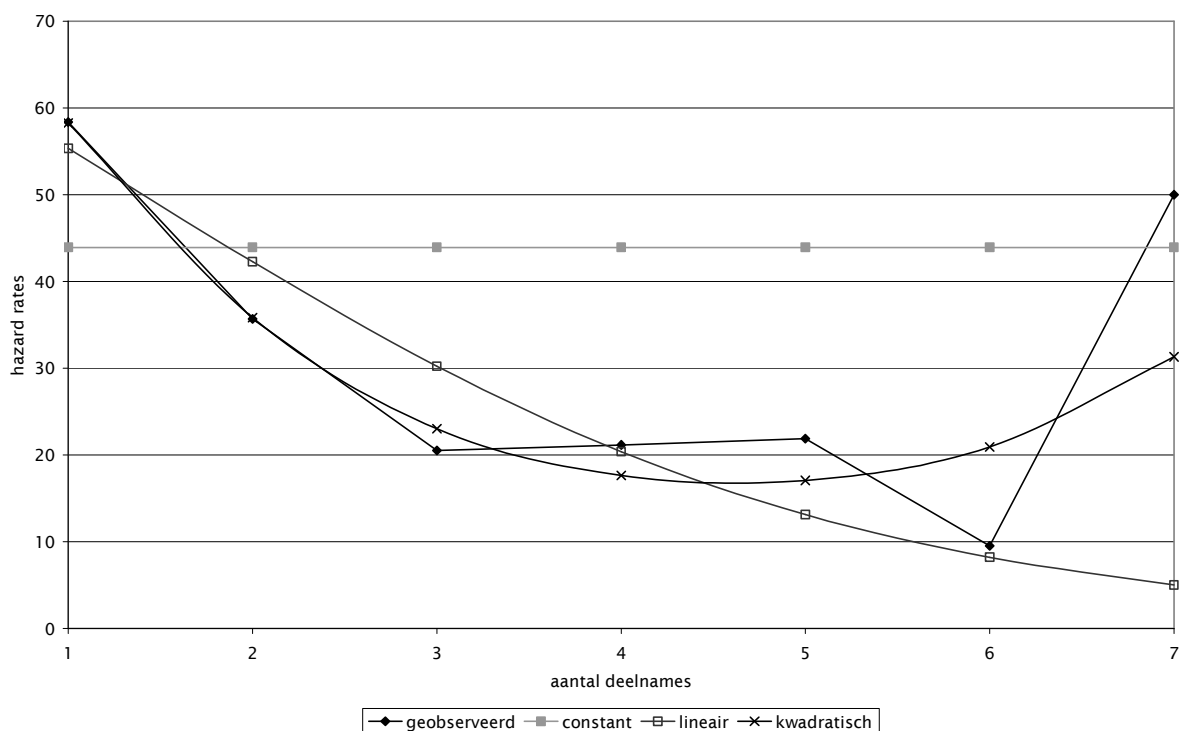
Tabel 5 Afhaken van interviewers in functie van het aantal surveydeelnames

Aantal deelnames	Aantal	Percentage
gestopt na 1 deelname	226	58.4
na 2 deelnames	51	13.2
na 3 deelnames	16	4.1
na 4 deelnames	11	2.8
na 5 deelnames	7	1.8
na 6 deelnames	2	0.5
na 7 deelnames	2	0.5
nog niet gestopt	72	18.6
Totaal	387	100.0

Een event history-analyse berekent de kans dat een gebeurtenis zich voordoet en kan daarbij een aantal kenmerken onder controle houden. Maar ook op basis van gewone aantallen kunnen die kansen (of zogenaamde “hazard rates”) al berekend worden. De lijn “geobserveerd” in figuur 2 toont de kansen om te stoppen met het interviewwerk na 1, 2, 3... deelnames. Na één deelname is die kans vrijwel 60%. Blijkbaar zijn er zeer veel interviewers die na één surveydeelname beslissen dat dit soort werk niet hun ding is. Na 2 deelnames bedraagt het aantal afhakers nog eens 35%. Dat wil natuurlijk ook zeggen dat 65% van diegenen die 2 keer meegedaan hebben, ook nog een derde keer meedoen. Het aantal afhakers daalt verder tot $\pm 20\%$ na 3 surveydeelnames en blijft dan even stabiel. Na de 6^{de} en de 7^{de} deelname zijn er terug grote fluctuaties, maar die cijfers zijn gebaseerd op weinig observaties en mogen dus met een korrel zout genomen worden.

Naast het geobserveerde patroon kunnen er ook enkele functies geschat worden die het verloop van de afhaakkansen weergeven. Een constante functie (de kans op afhaken blijft over de opeenvolgende surveydeelnames gelijk) en een lineaire functie (de kans op afhaken neemt stelselmatig af) geven het geobserveerde patroon niet goed weer, maar de kwadratische functie geeft wel een zeer goede benadering. Aan de rechterkant van de grafiek is de voorspelling van die kwadratische curve ook minder goed, maar die cijfers zijn, zoals gezegd, gebaseerd op zeer weinig observaties.

Figuur 2 Geobserveerde en voorspelde hazard rates (in %) van het stoppen met interviewen



Het is ook die kwadratische functie die we meenemen naar onze event history-analyse. In die analyse nemen we enkele kenmerken op van de surveyjaargangen (het al dan niet gebruik van substitutie, het al dan niet herbenaderen van weigerings, het al dan niet verlengen van het veldwerk en de algemene responsgraad) en van de interviewer (leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, vroegere SCV-ervaring en de individueel behaalde responsgraad) als bijkomende verklarende variabelen. De resultaten van die analyse worden gepresenteerd in tabel 6. Alleen de variabelen met een significant effect ($p < 0,05$) worden opgenomen in de tabel.

Tabel 6 Resultaten van het logit model dat de kans voorspelt voor een interviewer om te stoppen met het interviewwerk

	Parameter schatting	Standaard- fout
Meetpuntvariabelen		
constante	2,571	0,659
volnummer van surveydeelname	-0,946	0,273
volnummer van surveydeelname ²	0,089	0,044
Surveyjaargangvariabelen		
verlenging veldwerkperiode	0,713	0,206
verandering veldwerkbureau	1,164	0,184
Interviewervariabelen		
leeftijd bij 1 ^{ste} deelname	-0,020	0,009
vrouw	-0,452	0,175
vroegere SCV-ervaring	-1,207	0,248
behaalde responsgraad	-1,689	0,567
Nagelkerke R ²	0,308	

De resultaten voor de meetpuntvariabelen (het volnummer van de surveydeelname en het kwadraat daarvan) weerspiegelen de curvilineaire vorm van de hazardfunctie uit figuur 2.

Daarnaast zijn er ook surveyjaargangvariabelen die de beslissing om te stoppen met het interviewwerk beïnvloeden: de verlenging van de veldwerkperiode en de verandering van veldwerkbureau. Het veldwerk werd verlengd als de vooropgezette responsdoelen niet gehaald werden. Blijkbaar leidt een moeizaam proces bij het veldwerk ook tot meer afhakers, misschien omdat de motivatie van de interviewers ook aangetast werd? Ook de verandering van veldwerkbureau speelt een belangrijke rol. Zelfstandige interviewers kunnen voor beide veldwerkbureaus werken, maar een bepaalde groep doet dat niet. Als het veldwerk in een volgend jaar wordt uitbesteed aan een ander veldwerkbureau, haken zij af. Andere variabelen van het surveydesign hadden geen effect: het al dan niet gebruik van non-responssubstitutie of het al dan niet herbenaderen van non-respondenten blijken geen invloed te hebben op de beslissing om te stoppen met het interviewwerk.

Er zijn ook interviewervariabelen die een rol spelen. Er is ten eerste een negatief effect van leeftijd bij de eerste deelname. Oudere interviewers haken minder vaak of minder snel af dan jongeren. Verder hebben vrouwen een kleinere kans om te stoppen dan mannen. Misschien zien jonge mannen het interviewwerk eerder als een tijdelijke, bijkomende job? Vroegere SCV-ervaring heeft ook een negatief effect. Dat is een dichotome variabele die aangeeft of de betrokken interviewer al had geparticipeerd in een SCV-survey vóór 2002. Eigenlijk spoort dit effect met de sterke afname van de hazard rate na de 1^{ste} deelname. De interviewers met vroegere ervaring hadden hun 1^{ste} deelname al “overleefd” en het is dus redelijk logisch dat zij ook een kleinere kans hebben om af te haken.

De belangrijkste variabele voor onze onderzoeksvraag is de laatste. De behaalde responsgraad heeft ook een negatief effect. Er is dus wel degelijk een verband tussen het stoppen en de individuele responscijfers van de interviewer! Interviewers met een hogere respons zijn minder geneigd om andere professionele horizons op te zoeken, of zij hebben op zijn minst toch een hogere kans om het interviewwerk voort te zetten. Deze resultaten gelden ook onder controle van de algemene responscijfers voor de surveyjaargang, die zelf geen effect bleken te hebben. Het is dus wel degelijk de individuele responsgraad van een interviewer die mee bepaalt of hij/zij het werk blijft voortzetten.

3. Conclusie en discussie

De conclusies van onze analyses zijn duidelijk. Vertrekkende van de terugkerende vaststelling dat ervaren interviewers hogere responsresultaten behalen, hebben we interviewers gedurende enkele jaren gevolgd om te zien of hun responscijfers beter worden naarmate ze meer ervaring opdoen. Onze analyses toonden daarvoor geen enkele empirische evidentie. Als er al een algemene evolutie merkbaar was, was het zelfs de omgekeerde. We vonden wel een verband tussen de behaalde responscijfers en de kans om te stoppen met het interviewwerk. Een hogere respons leidt tot een kleinere kans om de job te verlaten. Als we beide resultaten combineren, komen we tot de conclusie dat, bij cross-sectionele analyses, ervaren interviewers een hogere respons behalen, niet omdat ze beter worden, maar wel omdat interviewers met globaal genomen slechtere responscijfers een kleinere kans hebben om ervaren interviewers te worden omdat ze afhaken als interviewer. Onze resultaten bevestigen dus de hypothese van zelfselectie die ook al geformuleerd werd door Groves & Couper (1998).

Het aantal interviewers dat we konden volgen over de jaren heen was eerder beperkt en de Vlaamse/Belgische situatie is wellicht specifiek. Er zijn eigenlijk maar 2 veldwerkbureaus in Vlaanderen die grootschalige face-to-face surveys aankunnen en zij werken beide met een groep van zelfstandige interviewers die gedeeltelijk overlappend is. Bovendien moesten we ons beperken tot SCV-ervaring. We weten bijvoorbeeld niet of interviewers die niet meer meewerken aan de SCV-survey wel nog ander interviewwerk uitvoeren voor het enquêtebureau. Toch kunnen we enkele aandachtspunten afleiden die van belang zijn voor veldwerkbureaus en voor onderzoekers die surveys willen opzetten.

Zo valt het hoge verloop bij interviewers op. Misschien is de job niet aantrekkelijk genoeg, misschien zijn veldwerkbureaus niet veeleisend genoeg bij de rekrutering – of is het

gewoon niet mogelijk om veeleisend te zijn gegeven het aantal kandidaten, misschien kunnen kandidaat-interviewers zich ook geen goed beeld vormen van het eigenlijke werk. Het hoge verloop stemt alleszins tot nadenken. Ons onderzoek toont ook aan dat het uitbesteden van het surveyveldwerk onderzoekers niet ontslaat van de taak om de groep van interviewers mee op te volgen. Integendeel, ook de opdrachtgever moet aandacht hebben voor de rekrutering, selectie en training van interviewers, telkens opnieuw.

4. Bibliografie

Carton, A. (2001). *Kwaliteitsrichtlijnen bij het uitvoeren van surveyonderzoek*. Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap/Administratie Planning en Statistiek.

Couper, M. & Groves, R. (1992). The role of the interviewer in survey participation. *Survey Methodology*, 18 (2), 263-277.

Durbin, J. & Stuart, A. (1951). Differences in response rates of experienced and inexperienced interviewers. *Journal of the Royal Statistical Society. Series A*, 144 (2), 163-206.

Groves, R. & Couper, M. (1998). *Nonresponse in household interview surveys*. New York: Wiley.

Hox, J. & de Leeuw, E. (2002). "The influence of interviewers' attitude and behavior on Household survey nonresponse: an international comparison", in Groves, R., Dillman, D., Eltinge, J. & Little, R. (eds.) *Survey nonresponse*, pp. 103-120. New York: Wiley.

Pickery, J. & Loosveldt, G. (2002). A multilevel multinomial analysis of interviewer effects on various components of unit nonresponse. *Quality and Quantity*, 36:427-437.

Pickery, J. & Carton, A. (2008). Oversampling in relation to differential regional response rates. *Survey Research Methods*. 2(2):83-92.

Stoop, I., Billiet, J., Koch, A. & Fitzgerald, R. (2010). *Improving Survey Response. Lessons Learned from the European Social Survey*. Chichester: Wiley.