

C.V. ANTWERPS BEROEPSKREDIET

ABK = PROFESSIONELE ONDERSTEUNING !

ABK is sedert meer dan 65 jaar gespecialiseerd in de kredietverlening voor zowel uw professionele als privé-investeringen.

Vele starters en snelgroeiers konden via het **ABK** en specifieke overheidsinitiatieven, zoals het WAARBORGFONDS en RENTETOELAGEN, hun bedrijf uitbouwen tot gezonde, winstgevende entiteiten.

ABK = CORRECTE BANKSERVICE !

ABK zorgt optimaal voor uw betalingsverkeer en biedt U een vrij geavanceerd telbankingsysteem aan.

ABK past geen tarificatie toe, geen frank beheerskosten op de depositorekeningen, bovendien worden alle betaalkaarten KOSTELOOS ter beschikking gesteld.

ABK = RENDEREND EN VEILIG BELEGGEN !

Onze depositoboekjes geven de hoogste intrestvergoeding. Onze depositocertificaten garanderen U op langere termijn vaak hogere opbrengsten dan de klassieke kasbons en zijn bovendien veel veiliger.



**UW PARTNER IN DE UITBOUW VAN
UW TOEKOMST ALS ZELFSTANDIGE !**

C.V. ANTWERPS BEROEPSKREDIET

Frankrijklei 136

2000 ANTWERPEN

tel. : 03/233.89.35

fax : 03/233.58.20

Agentschappen over gans de provincie (zie Gouden Gids onder nr. 6085).

Ann Carton *

Geert Loosveldt *

Jaak Billiet *

Selectie van interviewers en datakwaliteit in het survey-onderzoek

Trefwoorden: integrale kwaliteitszorg; selectie van interviewers; datakwaliteit in survey-onderzoek

Vanaf begin jaren negentig is de toepassing van de benadering van integrale kwaliteitszorg terug te vinden in het domein van het survey-onderzoek. Het survey-onderzoek kan inderdaad beschouwd worden als een productieproces waarbij elk onderdeel van het proces dient te beantwoorden aan kwaliteitsvereisten. Dit artikel beperkt zich tot de kwaliteitsevaluatie van enkele aspecten van één belangrijk onderdeel van het survey-proces, met name de dataverzameling door middel van persoonlijke interviews. Meer bepaald wordt de vraag gesteld of vanuit de typologie van de geselecteerde interviewers en de kwaliteitsevaluatie van de selectiewijze reeds verwachtingen geformuleerd kunnen worden omtrent de kwaliteit van de taakuitvoering door de interviewers. Deze taakuitvoering wordt geëvalueerd op twee niveaus. Enerzijds het organisatorische niveau – leeft de interviewer formele afspraken na zoals het respecteren van de veldwerkperiode, het afwerken van het vooropgestelde aantal interviews – en anderzijds het niveau van de kwaliteit van de verzamelde gegevens, zoals item non-respons, het aantal "weet niet"-antwoorden, de hoeveelheid bruikbare informatie op open vragen. De analyse wordt uitgevoerd met behulp van de gegevens uit het Belgisch verkiezingsonderzoek van 1995 (I.S.P.O., K.U.Leuven).

* K.U.Leuven, Departement Sociologie

1. Integrale kwaliteitszorg binnen het survey-onderzoek

De term "Integrale kwaliteitszorg" (IKZ) is in het bedrijfsleven al lang geen onbekende meer. Het succes van de Japanse bedrijven wordt onder meer toegeschreven aan hun niet aflatende aandacht voor "kwaliteit" op alle niveaus van het productieproces. Wil een bedrijf niet van de markt weggeconcentreerd worden, dan lijkt een of andere vorm van kwaliteitsmanagement noodzakelijk. Refererend aan enkele belangrijke vertegenwoordigers van kwaliteitsmanagement, onder meer Deming, Juran en Crosby, onderscheiden Colledge en March (1993, blz. 157-159) de volgende kernelementen. De klant staat centraal. De drijvende kracht van kwaliteitsmanagement is immers de tevredenheid van de eindgebruiker. Alle processen binnen een organisatie dragen direct of indirect bij aan de kwaliteit van het eindproduct. Externe producenten voor de toelevering van bepaalde goederen of diensten worden beschouwd als een uitbreiding van de organisatie. De permanente verbetering van alle processen binnen de productiecycclus is belangrijk om tegemoet te kunnen komen aan gewijzigde verwachtingen van de gebruiker, om nieuwe technologieën te kunnen integreren en om bepaalde processen efficiënter te laten verlopen. Met het oog op continue verbetering zijn kwaliteitsmaatstaven noodzakelijk. Dit veronderstelt dat de veranderingsprocessen op een of andere wijze kwantificeerbaar zijn. Kwaliteitsmanagement is enkel effectief wanneer de top van het bedrijf daadwerkelijk betrokken is en wanneer IKZ kan plaatsvinden binnen een geëigende organisatiestructuur. Via training en een doorgedreven vorm van communicatie worden alle werknemers van hoog tot laag bewust gemaakt van de noodzaak om kwaliteit na te streven. Werknemers dienen erkend en beloofd te worden wanneer bepaalde kwaliteitsmaatstaven worden bereikt.

Niettegenstaande de vertaling van IKZ naar het domein van survey-onderzoek op het eerste gezicht niet evident lijkt, kunnen vanaf het begin van de jaren negentig toch enkele toepassingen van IKZ binnen dit domein worden teruggevonden. Zo pleiten Colledge en March (1993; 1997), Dippo (1997), Morganstein en Marker (1997) voor de invoering van kwaliteitsmanagement binnen de context van nationale instituten voor de statistiek. Het werk van Biemer en Caspar (1994) biedt een meer concrete implementatie van IKZ. In navolging van Demings "Plan-Do-Check-Act" ontwikkelen deze auteurs (1994, blz. 307-326) een kwaliteitsbenadering waarbij een procedure in vier verschillende stappen wordt gevolgd. In een eerste stap vindt de uitvoering van een bepaalde fase

van het survey-onderzoek plaats en wordt het gebrek aan overeenkomst tussen de actuele en de gewenste uitvoering geobserveerd. Vervolgens worden de niet-overeenkomsten geclassificeerd. De meest frequente gebreken kunnen met behulp van bijvoorbeeld histogrammen visueel worden voorgesteld. Tijdens de derde stap wordt dit type van gegevens gebruikt, waarbij men in groep bijeenkomt om de oorzaken van de gebreken te identificeren. In de laatste stap worden corrigerende maatregelen ingevoerd en kan men weer van voren af aan beginnen. Aan de hand van een toepassing binnen één bepaalde fase van het survey-onderzoek, met name de invoer van de verzamelde gegevens, tonen Biemer en Caspar aan hoe door deze benadering de foutenmarge bij de codering van beroepen en bedrijven terugliep van iets minder dan 20% tot ongeveer 4%.

Hiermee wordt duidelijk geïllustreerd dat het survey-onderzoek inderdaad beschouwd kan worden als een productieproces, waarbij elk onderdeel van het proces aan kwaliteitsvereisten dient te beantwoorden. Het einddoel van een survey komt in feite neer op het formuleren van (een) antwoord(en) op een centrale probleemstelling. Het kunnen bereiken van dit doel veronderstelt het doormaken van heel wat voorafgaande processen. De voornaamste hiervan zijn: het conceptualiseren en operationaliseren van de onderzoeksvragen, het opstellen van de vragenlijst, het samenstellen van de steekproef, de verzameling van de gegevens, de codering van de gegevens, het klaarmaken van het definitief databestand, en tot slot het analyseren en rapporteren van de gegevens. Indien de uitvoering van een bepaalde fase niet beantwoordt aan vooropgestelde kwaliteitsmaatstaven, dan dienen verbeteringsprocessen te worden geïntroduceerd. Het is immers belangrijk de eindgebruikers van het product niet uit het oog te verliezen. In het kader van een dataverzameling van een survey-onderzoek zijn de klanten diegenen die de verzamelde gegevens analyseren. Als gebruikers kunnen zij bepaalde criteria hanteren bij de beoordeling van de kwaliteit van de gegevens. Deze kwaliteitsvereisten kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld de leveringstermijn van de gegevens, het algemene percentage van non-respons, het voorkomen van item non-respons op particuliere vragen, het niveau van sociaal wenselijke antwoorden op bedreigende vragen, het aantal substantiële antwoorden op open vragen. Als de kwaliteit van deze elementen te wensen overlaat, kunnen de onderzoekers klachten formuleren en/of eventueel geen beroep meer doen op de organisatie die instaat voor de gegevensverzameling.

2. Probleemstelling

In dit artikel beperken wij ons tot de toepassing van enkele elementen van IKZ op één belangrijk onderdeel van het survey-proces, met name de dataverzameling door middel van persoonlijke interviews. Bij deze methode maken de interviewers gebruik van een gestandaardiseerde vragenlijst voor de afname van het interview bij de respondenten thuis. Meer bepaald zullen wij de selectie van interviewers evalueren. De vraag wordt gesteld of vanuit de sociaal-demografische kenmerken van de geselecteerde interviewers en de kwaliteitsevaluatie van de selectiewijze reeds verwachtingen geformuleerd kunnen worden omtrent de kwaliteit van de taakuitvoering van de interviewers. De kwaliteit van de taakuitvoering zal beoordeeld worden op twee niveaus. Een eerste niveau heeft betrekking op het organisatorisch functioneren van de interviewers en het tweede niveau verwijst naar de kwaliteit van de door de interviewers bekomen gegevens. Daartoe zullen de gegevens van het I.S.P.O.-netwerk van interviewers¹ en de gegevens die door dit netwerk werden verzameld in het kader van het Belgisch verkiezingsonderzoek uit 1995 (Beerten e.a., 1997) worden gebruikt. Eerst en vooral zullen wij stilstaan bij de evaluatie van de kwaliteit van de selectiewijze en de gehanteerde criteria bij de selectie van interviewers, vervolgens bij die van de taakuitvoering door de interviewers. Deze twee stappen vormen de basis voor het maken van de link tussen de typologie van de geselecteerde interviewers en het feitelijk functioneren van de interviewers. Tot slot worden een aantal bedenkingen geformuleerd met het oog op toekomstig onderzoek.

1 Het Interuniversitair Steunpunt Politieke-Opinieonderzoek (I.S.P.O., Departement Sociologie, K.U.Leuven) vormde een van de bipolaire steunpunten binnen het nationaal Programma Maatschappelijk Onderzoek. Het Franstalige onderdeel, het PIOP, is gelocaliseerd aan de U.C.Louvain-la-Neuve. In de loop van 1994 maakten het I.S.P.O. en het PIOP deel uit van het Programma tot Valorisatie van Federale Sociaal-Economische Databanken, dat onder de bevoegdheid valt van de Federale Diensten voor Wetenschappelijke, Technische en Culturele Aangelegenheden. Prof. dr. J. Billiet is onderzoekspromotor van het I.S.P.O., prof. dr. M. Swyngedouw onderzoeksdirecteur en R. Beerten was wetenschappelijk medewerker tot eind 1997. Tot einde 1996 verzorgde A. Carton de coördinatie van het netwerk van interviewers.

3. Kwaliteitsevaluatie van de selectie van interviewers

A. Beperking tot sociaal-demografische kenmerken

Voor Fowler en Mangione (1990, blz. 96) dient een interviewer te beschikken over een minimumaantal basisvaardigheden. De meest evidente en ook noodzakelijke kwalificaties zijn goede lees- en schrijfvaardigheden. Morton-Williams (1993, blz. 9) omschrijft de noodzakelijke functie kwalificaties zeer specifiek vanuit de vitale rol van de interviewers binnen het survey-proces. Voor haar dienen interviewers een geest van discipline, essentieel voor het opvolgen en respecteren van regels, te kunnen combineren met zin voor initiatief tijdens de contacten met hun respondenten. In die zin beschouwt Morton-Williams (1993, blz. 137) het interviewen dan ook als een "multi-skilled activity". Dijkstra (1989, blz. 136-138) maakt een onderscheid tussen enerzijds de vereiste sociaal-demografische interviewer kenmerken die kunnen variëren met het type van onderzoek en anderzijds criteria vanuit praktische overwegingen, zoals een duidelijk leesbaar handschrift en voldoende tijd om de interviews te kunnen afwerken. Dit alles resulteert in een omschrijving van een gekwalificeerd interviewer als iemand die vlot contacten maakt met onbekende respondenten, hen kan overtuigen tot medewerking en getuigt van adequaat interviewergedrag door gepast te reageren op zowel adequaat als inadequaat respondentengedrag. Kortom, de ideale interviewer heeft een bepaald kennisniveau, het nodige plichtsbewustzijn en beschikt over de nodige sociale en communicatieve vaardigheden. Uit dit overzicht kan worden afgeleid dat bij de selectie van interviewers niet alleen sociaal-demografische en persoonlijkheidskenmerken als criteria kunnen worden gehanteerd, maar dat ook meer pragmatische overwegingen een rol kunnen spelen. Het effectief kunnen toepassen van deze criteria veronderstelt echter het gebruik van een methode in de vorm van een selectiegesprek.

De organisatorische opzet van het I.S.P.O.-netwerk impliceerde evenwel de keuze voor een zeer beperkte invulling van de selectiewijze. In de loop van 1990 werd het interviewernetwerk ontwikkeld, en dit met het oog op het vormen van een groep van permanent beschikbare, getrainde interviewers. Het rekruteren en selecteren van interviewers, een procedure die niet beperkt bleef tot de aanvangsfase van de ontwikkeling (Carton en Loosveldt, 1994, blz. 3-4), gebeurde enkel op basis van het schriftelijke curriculum vitae van potentiële interviewers als reactie op

voornamelijk krantenadvertenties. Aanvankelijk werd voornamelijk geselecteerd op basis van gevolgde schoolopleiding. Gegeven de vereiste kwalificaties voor de functie van interviewer werd een diploma van ten minste hoger secundair onderwijs als criterium vooropgesteld. Naarmate zich een hoge "turnover" van interviewers manifesteerde, werden bijkomende criteria gehanteerd. Deze zijn eerder van praktische aard en hebben betrekking op het statuut van tewerkstelling en assumpties in verband met beschikbaarheid. Interviewers moeten immers bereid zijn om te werken onder een freelance statuut en tevreden zijn met onregelmatige interviewopdrachten. Daarnaast wees de vroegere praktijkervaring uit dat bij voorkeur beter geen werklozen en studenten worden geselecteerd. Bij deze twee groepen wordt het interviewerwerk immers vooral beschouwd als een tijdelijke oplossing, als overgangssituatie naar een vastere baan. Het al dan niet beschikken over vroegere interviewervaring vormde geen selectiecriterium, omdat elke interviewer sowieso de algemene interviewtraining diende te volgen. Onderzoek van ondermeer Loosveldt (1982, blz. 223-225), Fowler en Mangione (1990, blz. 134) heeft bovendien aangetoond dat ervaren interviewers daarom niet altijd de beste of de meest geschikte zijn.

B. De baan van interviewer in de ruimere arbeidsmarkt en de gevolgen voor het aanbod van interviewers

Bij de evaluatie van de selectiewijze in het kader van een IKZ-benadering kan de praktische haalbaarheid van deze criteria, die enerzijds wijzen op een structureel-organisatorisch aspect en anderzijds op het aspect functie kwalificaties, niet los worden gezien van de situering van de baan van interviewer binnen de ruimere arbeidsmarkt. Mok (1990, blz. 141-149) onderscheidt twee dimensies binnen de arbeidsmarkt, die uiteindelijk de condities vormen waaronder mensen willen en kunnen toetreden tot de arbeidsmarkt, en onder welke voorwaarden zij dat willen en kunnen doen. De eerste dimensie is de arbeidsorganisatorische, die een opdeling maakt naar een interne en een externe arbeidsmarkt. De interne arbeidsmarkt wordt gekenmerkt door allerlei organisatorische voorzieningen om mens en werk goed op elkaar af te stemmen. Instabiele werkgelegenheid voor werknemers van wie instabiele werkgewoonten worden verwacht, is typisch voor de externe arbeidsmarkt. De tweede, de arbeidsvoorwaardelijke dimensie is die van de primaire-secundaire markt. De primaire arbeidsmarkt biedt banen met hoge lonen en goede voorzieningen. De secundaire arbeidsmarkt daar

entegen biedt relatief lage lonen en slechtere voorzieningen. Uitgaande van een combinatie van deze verschillende dimensies spreekt Mok (1990, blz. 146) over een gesegmenteerde arbeidsmarkt. Hij onderscheidt vier segmenten: een primair-intern, een primair-extern, een secundair-intern en een secundair-extern segment. Dit laatste segment omvat die banen die zowel taakinhoudelijk als op het gebied van de arbeidsvoorwaarden laag scoren. Ook zijn het banen waarin over het algemeen geen promotiekansen bestaan en waar zelden meer dan de hoogstnoodzakelijke scholing op de werkplek wordt aangeboden (1990, blz. 148). Aan de hand van de beschreven selectiecriteria zou men onmiddellijk geneigd zijn om de functie van interviewer onder te brengen in het secundair-externe segment. Voor wat betreft de arbeidsvoorwaarden kan dit inderdaad vrij probleemloos gebeuren, maar het gaat zeker niet volledig op voor de gevraagde kwalificaties zoals eerder omschreven. Van Hoof (1987, blz. 190) stelt de arbeidsmarkt voor als een arena waarin de van elkaar afhankelijke actoren (i.c. potentiële interviewers en het netwerk) via de inzet van ondermeer lok- en overredingsmiddelen hun tegengestelde doelen proberen te realiseren (bijv. interviewers kunnen zelf het tijdstip regelen van hun interviews, het feit van onregelmatige opdrachten kan ook een voordeel zijn voor bepaalde interviewers, maar het onregelmatige karakter impliceert eveneens dat de interviewers moeilijk gebonden kunnen worden aan het netwerk).

Dit brengt ons meteen bij de vraag of, gegeven de structureel-organisatorische aspecten van de functie, überhaupt hoge eisen kunnen worden gesteld op het vlak van de kwalificaties van de toekomstige interviewers. Wij stellen dan ook dat, gezien de situering van de interviewerfunctie binnen het externe maar niet volledig secundaire arbeidsmarktsegment, het aanbod waaruit interviewers geselecteerd kunnen worden beperkt zal zijn en dat bijgevolg de vooropgestelde selectiecriteria niet steeds gerespecteerd zullen kunnen worden. Met dit structurele gegeven dient bij een evaluatie van de selectiewijze rekening te worden gehouden.

C. Toepassing van de selectiecriteria

Voor de toetsing van deze hypothese maken we gebruik van bekende sociaal-demografische gegevens van de ingezette interviewers op het post-electorale onderzoek van I.S.P.O. van 1995. Bij de start van het veldwerk werden in totaal 172 interviewers bereid gevonden om mee te werken.

Dit totaal omvat zowel interviewers die vroeger al hadden meegewerkt aan I.S.P.O.-opdrachten (n=117) als "nieuwe" interviewers, of met andere woorden interviewers die speciaal gerekruteerd werden voor dit onderzoek (n=55). Dit laatste wijst er bijgevolg op dat, niettegenstaande het I.S.P.O.-netwerk reeds vijf jaar operationeel was, er op dat moment toch onvoldoende interviewers beschikbaar waren. Algemeen beschouwd werd het criterium opleiding vrij goed opgevolgd. Slechts een kleine 9% (n=15) kon geen diploma van ten minste hoger algemeen secundair onderwijs voorleggen. Minder goed gerespecteerd is het criterium in verband met de werksituatie. Bijna 19% (n=32) studeerde nog of was op dat moment werkzoekend. Slechts 13% (n=23) had het statuut van zelfstandig enquêteur. Ruim 11% (n=20) kan gecatalogiseerd worden als thuiswerkend of in loopbaanonderbreking, en bijna 5% (n=8) was gepensioneerd. Het merendeel van de ingezette interviewers werkte bijgevolg deel- of voltijds, respectievelijk 16,3% (n=28) en 35,5% (n=61). Wanneer onderwijsniveau en werksituatie bekeken worden naargelang het om "oude" of "nieuwe" interviewers gaat, dan merken we geen significante verschillen. Dit wijst er enerzijds op dat interviewers die niet volledig aan de vooropgestelde criteria voldoen toch opgenomen blijven in het netwerk. Anderzijds kan het naleven van de criteria blijkbaar niet steeds volgehouden worden bij nieuwe aanwervingen. Kortom, de vraag naar een bepaald type van interviewers beantwoordt niet volledig aan het aanbod van interviewers dat zich kandidaat stelt. Toch is het opvallend dat bij de ingezette interviewers bijna acht op tien (n=134) over een diploma van niet-universitair hoger of universitair onderwijs beschikt. De expliciete verbinding van het I.S.P.O.-netwerk met het Departement Sociologie van de K.U.Leuven zou wel eens tot gevolg kunnen hebben dat kandidaten met een lagere scholing afgeschrikt worden en besluiten niet te solliciteren.

Het resultaat van de selectieprocedure, onder andere variabiliteit in opleiding en werksituatie, maakt duidelijk dat de vooropgestelde selectiecriteria, zoals verwacht, niet steeds kunnen worden toegepast. De vraag is nu of de gehanteerde selectiewijze – met toepassing van de "mogelijke" selectiecriteria – resulteerde in een groep interviewers die kwalitatief degelijk interviewerwerk afleveren. Vooraleer deze vraag te beantwoorden omschrijven we in de volgende paragraaf de kwaliteitscriteria die gebruikt kunnen worden bij de evaluatie van het interviewerwerk.

4. Kwaliteitsevaluatie van de taakuitvoering door de interviewers

Belangrijk bij de uitwerking van een evaluatieprocedure voor het vaststellen van de kwaliteit van de taakuitvoering door de interviewers tijdens elk veldwerk is het in rekening brengen van twee onderscheiden niveaus: (1) een taakhoudelijk niveau en (2) het niveau van de manier waarop de interviewer zich verhoudt tot het netwerk. Het inhoudelijke aspect wijst op de kwaliteit van de verzamelde gegevens. Dit impliceert dat kwantificeerbare maatstaven van kwaliteit voorhanden zijn, die een bepaald niveau van kwaliteit dienen te bereiken vooraleer een positieve evaluatie kan worden uitgesproken. Het functioneren van een interviewer kan eveneens belicht worden in het licht van het al dan niet naleven van bepaalde formele afspraken. Dit meer organisatorische niveau wordt gekenmerkt door bijvoorbeeld het in acht nemen van de veldwerkperiode, het correct bijhouden van eventuele extra formulieren, het afwerken van een vooropgesteld aantal interviews. Interviewers die zich strikt houden aan deze afspraken zijn zeer waardevolle elementen binnen een netwerk. Enkel een correcte naleving van afspraken kan garant staan voor een efficiënte en effectieve afronding van een onderzoeksproject.

In wat volgt worden kwaliteitsmaatstaven voor deze twee dimensies van de interviewertaak uitgewerkt en concreet toegepast op de gegevens uit het postdoctorale onderzoek van 1995.

A. De relatie tot het netwerk

1. Operationalisering van het concept

Wanneer een netwerk van interviewers zich ten opzichte van een opdrachtgever engageert om de data voor een onderzoeksproject binnen een afgesproken tijdslimiet te verzamelen, dan dient een netwerk te kunnen rekenen op de inzet van zijn interviewers. De relatie van de interviewers tot het netwerk kan geoperationaliseerd worden op basis van gegevens omtrent een aantal verwachtingen ten aanzien van de interviewers tijdens verschillende onderdelen van het organiseren van een dataverzameling. We zullen deze elementen bondig overlopen en telkens aanduiden of de concrete uitvoering van de verwachting aantoont of het netwerk kan rekenen op de inzet van zijn interviewers.

Als voorbereiding van de inzet van het I.S.P.O.-netwerk op een onderzoeksproject verdeelt de coördinator van het netwerk eerst en vooral de clusters van af te werken interviews over de in aanmerking komende interviewers en dit in functie van hun woonplaats. Per brief worden de interviewers gewoonlijk op de hoogte gebracht van een nieuwe opdracht. Het is aan de interviewers om te reageren op het aanbod. Een eerste aspect van de relatie van de interviewer tot het netwerk bestaat er dan ook in gegevens bij te houden over de reactie op het aanbod om te komen tot een definitief uitsluitel over eventuele medewerking. Wanneer een interviewer onmiddellijk positief reageert op een aanbod, dan wijst dit erop dat het netwerk op deze interviewer kan rekenen. Het tegenovergestelde doet zich voor wanneer het netwerk zelf dient uit te zoeken of een aangeschreven interviewer al dan niet zal meewerken. Uiteraard blijft het steeds mogelijk dat, gezien het statuut en de voorwaarden waaronder de interviewers werken, bepaalde interviewers niet kunnen of willen ingaan op een aanbod.

Omdat elk onderzoek eigen kenmerken heeft, wordt vóór de aanvang van het eigenlijke veldwerk een specifieke training georganiseerd. Het volgen van deze training vormt een voorwaarde om interviews te kunnen afnemen. Tijdens deze bijeenkomst van ongeveer drie uren krijgen de interviewers meer achtergrondinformatie over de doelstellingen van het onderzoek, vullen zij gewoonlijk zelf een vragenlijst in om vertrouwd te raken met de vragen, wordt ruimte ingebouwd voor vragen en worden tot slot concrete praktische afspraken gemaakt. Bij het I.S.P.O.-verkiezingsonderzoek werd deze specifieke voorbereidende sessie op meerdere plaatsen in Vlaanderen en op verschillende momenten georganiseerd om elke interviewer de kans te geven aanwezig te zijn. Een tweede aandachtspunt is dan ook om gegevens bij te houden over de aanwezigheid van de interviewers op deze training. Bij dit aspect geldt dat het netwerk kan rekenen op die interviewers die op de aangeduide trainingsdag aanwezig zijn en de sessie volledig volgen. De inzet van de interviewers die zonder kennisgeving afwezig blijven wordt dan als minder positief beschouwd.

Om gegevens bij te houden over de uitvoering van de opdracht van de interviewers tijdens het eigenlijke veldwerk heeft het I.S.P.O.-netwerk in het kader van het verkiezingsonderzoek een beroep gedaan op supervisors. Elke supervisor volgt een groep van twintig tot dertig interviewers van nabij en evalueert de inzet van elke interviewer door een aantal standaardvragen te beantwoorden. Aspecten die positief worden beoordeeld

zijn: het afronden van de interviews binnen de vooropgestelde periode, het afwerken van het vooraf bepaalde aantal vragenlijsten, het correct gebruiken van de adressenlijst, het volledig invullen van extra formulieren zoals contactblad (i.c. aantal contactpogingen, reden voor non-respons enz.), het volledig afnemen van de vragenlijst, zijn supervisor regelmatig op de hoogte houden van de geboekte vooruitgang in het veldwerk, het naleven van afspraken die ontstaan tijdens het veldwerk en het afnemen van extra interviews.

Op basis van deze geregistreerde informatie is het mogelijk voor elke interviewer een score te berekenen die weergeeft hoe zijn relatie tot het netwerk getypeerd kan worden. Als uitgangsprincipe voor de berekeningswijze van deze score worden punten toegekend naarmate op de inzet van de interviewers gerekend kan worden. Bij een positieve inzet – de interviewers voldoen met andere woorden aan de vooropgestelde verwachtingen van het netwerk – worden punten bijgeteld. Bij een negatieve inzet worden punten afgetrokken, en de punten blijven ongewijzigd bij een inzet die noch als positief, noch als negatief te beschouwen is. De interviewers worden geëvalueerd op basis van tien verschillende aspecten en het maximale aantal te behalen punten is zeventien.² De proportie behaalde punten vormt de basis voor het maken van een onderscheid tussen drie groepen van interviewers. Interviewers die een score behalen van 0,85 of meer kunnen als zeer correct worden beschouwd. Op hun inzet kan het netwerk als het ware onvoorwaardelijk rekenen. Interviewers met een score tussen 0,60 en 0,85 voldoen niet altijd aan de verwachtingen van het netwerk, maar kunnen toch nog als voldoende correct worden beschouwd. Interviewers die evenwel een proportie van minder dan 0,60 bekomen, verhouden zich niet correct tot het netwerk.

- 2 (1) Initiatief reactie: interviewer = +1, I.S.P.O. = -1
- (2) Specifieke training: aanwezig overeengekomen datum = +1, niet aanwezig, zonder kennisgeving = -1, niet aanwezig, met kennisgeving = 0
- (3) Aantal afgewerkte interviews / gepland aantal, indien 0 dan -1, $\leq 0,25$ dan +1, $\leq 0,5$ dan +2, $\leq 0,75$ dan +3, $\leq 1,0$ dan +4
- (4) Veldwerkperiode: vóór datum = +2, op datum = +1, na datum = -1
- (5) Gebruik adressenlijst: volledig correct = +1, min of meer = 0, niet correct = -1
- (6) Contactblad correct ingevuld: altijd = +2; meestal = +1; zelden = -1; nooit = -2
- (7) Alle vragen gesteld: altijd = +2; meestal = +1; zelden = -1; nooit = -2
- (8) Supervisor op de hoogte houden van vooruitgang: regelmatig = +2; uitzonderlijk = +1; nooit spontaan = -1
- (9) Naleven gemaakte afspraken: volledig correct = +1; min of meer = 0; niet correct = -1
- (10) Extra interviews: ja = +1; neen = 0.

2. De relatie tot het netwerk in de praktijk

In het kader van het verkiezingsonderzoek kon het netwerk slechts een beroep doen op de onvoorwaardelijke inzet van een beperkte groep interviewers. Bijna 40% van de ingezette interviewers heeft zich zeer correct verhouden tot het netwerk. Ruim 40% heeft zich nog voldoende correct gedragen. Niettemin heeft bijna 18% van de interviewers het helemaal niet zo nauw genomen met het naleven van een aantal formele, in zekere zin zelfs minimale, evidente afspraken. De gegevens tonen eveneens aan dat, wanneer interviewers ingaan op een aanbod, er ook nog helemaal geen zekerheid bestaat of zij die opdracht wel zullen afronden. In dit onderzoek haakt immers meer dan één op tien van de interviewers af tijdens het veldwerk. Tot slot wordt vastgesteld dat 1,3 keer meer interviewers dan het aantal dat in feite meewerkt, aangeschreven moesten worden vooraleer de interviewerlijst definitief kon worden samengesteld.

3. Achtergrondkenmerken interviewers en relatie tot het netwerk

Wat betreft de relatie tussen de sociaal-demografische achtergrondkenmerken van de ingezette interviewers en de gerealiseerde kwaliteit op de organisatorische dimensie van de taakuitvoering, verwachten wij dat, wanneer niet voldaan kon worden aan de vooropgestelde selectiecriteria, de interviewers zich minder correct zullen verhouden tot het netwerk.

Uit tabel 1 kan echter afgeleid worden dat geen enkele van de bivariate samenhangen tussen de sociaal-demografische kenmerken en de manier waarop de interviewers zich verhouden tot het netwerk significant blijkt te zijn.³ Op basis van de achtergrondkenmerken van de ingezette interviewers kan bijgevolg geen uitspraak worden gedaan betreffende de verwachte relatie van de interviewers ten opzichte van het netwerk. De gehanteerde sociaal-demografische kenmerken betreffende opleidingsniveau, werksituatie en ervaring zijn met betrekking tot de wijze waarop

3 Er kan evenwel opgemerkt worden dat 49% van de X^2 -bijdrage in de tabel opleiding*inzet gerealiseerd wordt door de cellen "zeer correct" en de opleidingsniveaus "minder dan hoger algemeen vormend", "niet-universitair" en "universitair onderwijs". In de tabel werksituatie*inzet wordt 46% van de X^2 -bijdrage gerealiseerd door de cellen "zeer correct" en "thuiswerkend/pensioen", "zelfstandig enquêteur", "deeltijds werkend".

interviewers zich zullen verhouden tot het netwerk, niet bruikbaar als selectiecriteria.

Tabel 1. Sociaal-demografische kenmerken van interviewers en hun relatie tot het netwerk (in percent).

Opleiding	Inzet			A.C.	%
	Zeer correct	Voldoende correct	Niet correct		
< Hoger alg. vorm.	53,3	26,7	20,0	15	8,7
Hoger alg. vorm.	39,1	47,8	13,0	23	13,4
Niet-univ. hog. ond.	45,1	38,0	16,9	71	41,3
Univ.	30,2	50,8	19,0	63	36,7
$X^2 = 5,443; df = 6; p = 0,488$					
Werksituatie					
Thuis/pensioen	57,1	35,7	7,1	28	16,3
Zelfstandig enq.	56,5	26,1	17,4	23	13,4
Voltijds werkend	36,1	44,3	19,7	61	35,5
Deeltijds werkend	25,0	57,1	17,9	28	16,3
Werkloos/student	31,2	46,9	21,9	32	18,6
$X^2 = 11,663; df = 8; p = 0,167$					
Interviewervaring					
Geen	36,4	51,5	12,1	66	38,4
Wel	41,5	37,7	20,8	106	61,6
$X^2 = 3,806; df = 2; p = 0,149$					
Totaal	39,5	43,0	17,5	172	100,0

B. Het taakinhoudelijke functioneren

1. Indicatoren voor datakwaliteit

De datakwaliteit die door de interviewers is verzameld, kan op verschillende niveaus geëvalueerd worden (Loosveldt, 1985, blz. 5-40; Billiet e.a., 1984, blz. 15-52). Hier beperken wij ons tot het niveau van de geregistreerde antwoorden (Loosveldt en Carton, 1997, blz. 167-169). Door

de algemene interviewtraining te volgen (Carton, 1991) leren de interviewers hoe zij hun taak moeten vervullen, en dit met het oog op het verzamelen van geldige en betrouwbare antwoorden. Adequaat interviewgedrag vormt immers een voorwaarde om niet-vertekende en volledige informatie te bekomen. Bijgevoeg kunnen de interviewers beoordeeld worden op basis van de hoeveelheid informatie die zij registreren bij hun respondenten (Carton, 1995, blz. 147-149). Deze hoeveelheid wordt geëvalueerd met behulp van drie indicatoren die betrekking hebben op verschillende onderdelen van de vragenlijst van het I.S.P.O.-verkiezingsonderzoek uit 1995.

Een eerste kwaliteitsindicator vormen de vragen naar inkomen en vermogen van het huishouden waartoe de respondent behoort. Op deze vragen rust nog steeds een taboe. Om het bedreigende karakter van de inkomensvraag enigszins op te vangen is de werkwijze van Hippler en Hippler (1986, blz. 25-33) gevolgd. Dit houdt in dat eerst via een open vraag naar het inkomen wordt gepeild. Als de respondent het moeilijk vindt om die vraag te beantwoorden, krijgt hij een gesloten vraag met verschillende inkomenscategorieën aangeboden. Op die manier verkrijgen de interviewers bij 89,5% van de respondenten een substantieel antwoord. Of dit substantiële antwoord ook strookt met de werkelijkheid blijft uiteraard nog een andere vraag. Een zicht op het vermogen wordt verkregen door de respondenten zes mogelijke types van eigendommen voor te leggen (spaarboekje, aandelen, deelname in investeringsfonds, opbrengsten uit verhuur van eigendom, handelsfonds, tweede woning), die zij een voor een kunnen bevestigen of ontkennen. Bij slechts 9% van de respondenten wordt een of meerdere keren "geen antwoord" op de vragen betreffende het vermogen bekomen. Per respondent kan bijgevoeg het percentage ontbrekende antwoorden op de zeven vragen naar inkomen en vermogen worden berekend.

De hoeveelheid bruikbare informatie bij drie open vragen vormt de tweede indicator. Open vragen behoren tot de categorie van "moeilijke vragen", niet alleen vanuit het standpunt van de respondent (Sudman e.a., 1996; Foddy, 1993), maar ook van de interviewer en van de codeur. De interviewer heeft immers als taak zo nodig te vragen om het antwoord te verduidelijken, en het antwoord zo volledig mogelijk te noteren in de bewoordingen van de respondent. De codeur kan pas aan de slag wanneer een sluitend en exhaustief codeerschema op poten staat. Wegens de verwachte moeilijkheden bij dit type van vragen bevat de vragenlijst van het verkiezingsonderzoek dan ook slechts een beperkt

aantal open vragen. Hier maken wij gebruik van de open vraag naar de reden waarom de respondent voor een bepaalde partij heeft gestemd (of blanco, ongeldig, niet heeft gestemd), zowel voor de Kamer van Volksvertegenwoordigers als voor de Senaat en de Vlaamse Raad. We merken op dat de interviewers slechts moesten vragen naar de belangrijkste reden en niet hoefden door te vragen. Per assemblee geven telkens ongeveer drie op vier van de respondenten één reden op. Maar 7 tot 9% geeft geen reden op (dit omvat de antwoorden "weet niet meer", een betekenisloos antwoord of "onmogelijk het handschrift van de interviewer te lezen"), en de overige 20 tot 25% somt meer dan één reden op.⁴

Voor een laatste kwaliteitsindicator wordt het aantal "weet niet" of "geen antwoorden" geteld bij een vraag waarbij telkens zes politieke partijen op acht verschillende 11-puntenschalen geplaatst moesten worden. De schalen hadden betrekking op de zogenaamde breuklijnen in onze samenleving, bijvoorbeeld niet-katholiek versus katholiek, milieu-behoud versus werkgelegenheid (Swyngedouw, 1993, blz. 85-112). Omdat ook verwacht werd dat deze vraag niet voor alle respondenten even eenvoudig zou zijn, was het de taak van de interviewer om de respondent, tijdens de initiële introductie van de vraag, te wijzen op de mogelijkheid om bepaalde partijen opzij te leggen als die niet op de schaal geplaatst konden worden. Dit expliciet aanbieden van "geen mening" diende bij de zeven volgende schalen in principe niet herhaald te worden. Dat toch wel veelvuldig gebruik werd gemaakt van "geen mening" blijkt uit het feit dat de interviewers bij 58% van de respondenten 1 tot maximum 48 ontbrekende antwoorden bekomen.

2. De bekomen hoeveelheid informatie in de praktijk

In wat volgt keren wij terug naar het niveau van de interviewer, omdat wij geïnteresseerd zijn in de datakwaliteit van de ingezette interviewers. Om een maatstaf van kwaliteit voor elk van de drie voorgestelde indicatoren te bekomen, wordt het gemiddelde percentage ontbrekende antwoorden over het totale aantal afgewerkte interviews berekend per

⁴ Aangezien echter gewerkt wordt met het percentage ontbrekende antwoorden en om in dezelfde lijn te blijven met de twee andere indicatoren, krijgen de respondenten "zonder reden" één punt toegekend, met "één reden" nul punten (daar dit voldoet aan de verwachting "belangrijkste reden") en voor respondenten met "meer dan één reden" wordt een half punt afgetrokken. Dat verklaart meteen ook het minteken in tabel 2.

interviewer. De gradatie naar bekomen kwaliteit gebeurt aan de hand van de kwartielen.

Tabel 2. Betekenis van kwaliteitsonderscheid per indicator.

Ontbrekende info		Inkomen + vermogen	Reden partijkeuze *	Schaal weet niet
1e kwartiel	Geen tot zeer weinig	0,0	< -12,5	0,0 tot 14,4
2e kwartiel	Weinig	0,65 tot 2,22	-12,6 tot -4,1	14,5 tot 20,5
3e kwartiel	Veel	2,23 tot 7,14	-4,2 tot 3,4	20,6 tot 31,0
4e kwartiel	Zeer veel	7,15 tot 58,44	3,4 tot 42,3	31,1 tot 81,3

* Reden minteken, zie voetnoot 4.

Tabel 2 maakt duidelijk wat de vier categorieën van het kenmerk ontbrekende informatie in concreto betekenen. De gegevens uit de tabel kunnen bijgevolg als volgt gelezen worden. Eén op vier van de interviewers (1e kwartiel) heeft bij al zijn respondenten geen tot zeer weinig ontbrekende informatie bekomen op de vragen naar inkomen, vermogen, reden partijkeuze en de vragen betreffende het plaatsen van zes partijen op acht schalen. Uit de tabel kan ook nog afgeleid worden dat het merendeel van de interviewers vrij veel informatie bekomen heeft op de bedreigende vraag naar inkomen en vermogen (een kwart van de interviewers bekomt dus steeds substantiële antwoorden) en op de als moeilijk beschouwde open vragen naar de reden van de partijkeuze, en dit voor de drie verschillende lijsten (de helft van de interviewers bekomt in feite meer informatie dan strikt genomen noodzakelijk was). De substantiële informatie bij het schalen van partijen – een “weet niet”-antwoord kan op zich een waardevol antwoord zijn, maar in de meeste analyses wordt daar geen rekening mee gehouden – valt bij heel wat interviewers een stuk lager uit in vergelijking met de twee andere indicatoren. Het kwart van de interviewers met geen tot zeer weinig ontbrekende informatie bekomt immers reeds tussen 0 en 14% “weet niet”-antwoorden bij hun respondenten.

3. Achtergrondkenmerken van interviewers en bekomen datakwaliteit

Net zoals bij de relatie tussen de sociaal-demografische achtergrondkenmerken van de interviewers en de relatie tot het netwerk, verwachten wij opnieuw dat, wanneer niet tegemoet kon worden gekomen aan de vooropgestelde criteria die bij de selectie van interviewers belangrijk werden geacht, de interviewers minder bruikbare informatie zullen bekomen. De analyse van de bivariante samenhangen levert echter zeer weinig significante relaties op. Enkel opleidingsniveau vertoont een significant verband met de indicatoren “open vraag reden partijkeuze” en “schalen van partijen”. Op basis van de gegevens uit tabel 3 kan de volgende, weliswaar tentatieve conclusie naar voren worden geschoven. Laaggeschoolde interviewers bekomen minder substantiële informatie bij de vragen rond redenen voor partijkeuze, maar meer substantiële antwoorden bij de vragen betreffende het plaatsen van zes partijen op schalen. Net het tegenovergestelde beeld vinden we bij de universitair gevormde interviewers. Zij bekomen meer antwoorden bij de vragen rond reden voor partijkeuze, maar meer “weet niet”-antwoorden op de vraag om verschillende partijen te plaatsen op acht schalen. De niet-universitair geschoolde interviewers sluiten enerzijds aan bij de lager geschoolde interviewers voor wat betreft de indicator “schalen van partijen”, en nemen anderzijds voor de indicator “redenen partijkeuze” een tussenpositie in.

De open vragen naar partijkeuze en het onderdeel van de vragenlijst betreffende het schalen van partijen op breuklijnen hebben we eerder omschreven als moeilijke vragen. Als conclusie stellen wij dan ook dat de lager geschoolde interviewers beperkter zijn in hun mogelijkheden om door te vragen bij eventuele onduidelijke antwoorden van de respondent, om het antwoord van de respondent bij open vragen zo volledig mogelijk te begrijpen en vervolgens neer te schrijven. Voor de hoger geschoolde interviewers levert dit veel minder problemen op. Als tweede besluit stellen wij dat de hoger geschoolde interviewers zich meer gehouden hebben aan hun taak bij de introductie van de vraag tot het plaatsen van partijen. Zij hebben niet alleen de mogelijkheid van “geen mening” expliciet aangeboden, maar wellicht zijn deze interviewers er ook op teruggekomen tijdens het overlopen van de schalen. Een andere mogelijkheid is echter dat deze interviewers er zelf van overtuigd zijn dat dit een vrij moeilijk onderdeel van de vragenlijst is en dat het bijgevolg niet meer dan normaal is dat meer “weet niet”-antwoorden kunnen voorkomen. Deze hypothesen kunnen echter niet geverifieerd worden

wanneer de evaluatie van de verzamelde datakwaliteit beperkt blijft tot het niveau van de geregistreerde antwoorden. Andere onderzoeksmethoden zoals bijvoorbeeld interactieanalyse dringen zich op. We komen daar verder op terug.

Tabel 3. Opleiding van de interviewers en datakwaliteit (in percent).

Opleiding *	Ontbrekende info op open vragen naar reden partijkeuze			
	Geen tot zeer weinig	Weinig	Veel	Zeer veel
<= Hoger alg. vorm.	14,7	17,6	17,7	50,0
Niet-univ. hog. ond.	20,3	35,9	23,4	20,3
Univ. ond.	34,5	20,7	29,3	15,5
Totaal	24,4	26,3	24,4	25,0
X ² = 20,48; df = 6; p = 0,002 (X ² -bijdragen van vetgedrukte percentages verklaren 81% van totale X ²)				
Opleiding	Ontbrekende info op plaatsen zes partijen op acht schalen			
	Geen tot zeer weinig	Weinig	Veel	Zeer veel
<= Hoger alg. vorm.	35,3	8,8	26,5	29,4
Niet-univ. hog. ond.	32,8	20,3	23,4	23,4
Univ. ond.	10,3	39,7	25,9	24,1
Totaal	25,0	25,0	25,0	25,0
X ² = 17,544; df = 6; p = 0,007 (X ² -bijdragen van vetgedrukte percentages verklaren 94% van totale X ²)				

* Lager dan hoger algemeen vormend en hoger algemeen vormend secundair onderwijs zijn samengevoegd.

C. Typologie van interviewers en taakuitvoering

1. Constructie van typologie

Tot hiertoe hebben we gewerkt met de afzonderlijke sociaal-demografische kenmerken van de interviewers. Enkel het opleidingsniveau vertoonde een significant verband met bepaalde aspecten van datakwaliteit. Het is echter niet uitgesloten dat een combinatie van sociaal-

demografische kenmerken een significante samenhang kan hebben met de indicatoren van datakwaliteit. Ter afronding wordt een poging ondernomen om de beschikbare informatie over de categorieën van vijf sociaal-demografische kenmerken van de interviewers te reduceren tot een typologie van interviewers. Naast opleidingsniveau, werksituatie en interviewervaring worden nog de kenmerken leeftijd en geslacht van de interviewers opgenomen. Op basis van deze typologie kan eventueel tot een meer globaal beeld worden gekomen. Een mogelijkheid tot datareductie bij categorische variabelen, gemeten op nominaal niveau, biedt de methode van latente-klassenanalyse (McCutcheon, 1987; Hagenaars, 1990, blz. 93-119). Algemeen gesteld komt deze analysetechniek neer op het bepalen van een niet-direct observeerbare variabele – i.c. typologie van interviewers – die de onderlinge samenhang tussen de observeerbare indicatoren – i.c. sociaal-demografische kenmerken – verklaart. Met behulp van het programma LCAG (Hagenaars e.a., 1990) wordt het best passende model geschat. Aan de hand van de latente klassenprobabiliteiten en de conditionele latente klassenprobabiliteiten uit tabel 4 kan een beschrijving van de typologie worden gegeven.

Tabel 4. Latente en conditionele latente klassenprobabiliteiten.

Type	Geslacht		Leeftijd		Opleiding		Werk-situatie		Ervaring			
	Man	Vrouw	≤40	>40	Nuho	Univ.	Niet	Wel	Geen	Wel		
I	0,27	0,29	0,52	0,48	0,93	0,07	0,0	1,0	0,48	0,52	0,19	0,81
II	0,63	0,61	0,33	0,67	0,36	0,64	0,87	0,13	0,19	0,81	0,37	0,63
III	0,10	0,10	0,09	0,91	0,09	0,91	0,87	0,13	1,0	0,0	1,0	0,0

L² = 14,949; df = 18; p = 0,665; 1-e = 0,917; lambda = 0,779

** Proportie interviewers na toekenning van de observaties aan de geconstrueerde latente variabele "type". Gegeven het beperkte aantal gegevens, kan per sociaal-demografisch kenmerk slechts een onderscheid tussen twee categorieën worden gemaakt.

Type II omvat de grootste groep van interviewers. Interviewers die behoren tot dit type zijn voor het merendeel vrouwen, van iets hogere leeftijd, hebben voornamelijk een diploma van ten hoogste niet-universitair hoger onderwijs op zak. De meerderheid van dit type werkt en beschikt over vroegere interviewervaring. In navolging van Morton-Williams (1993) kunnen we spreken van het traditionele interviewertype. Interviewers die behoren tot type I worden niet zozeer gekarakteriseerd door ge-

slacht of werksituatie maar wel door leeftijd – zo goed als iedereen is jonger dan 40 jaar –, door ervaring – de meerderheid heeft ervaring achter de rug – en door opleiding – al deze interviewers beschikken over een diploma van universitair onderwijs. Onder type III ten slotte vinden we voornamelijk vrouwen van oudere leeftijd met een lagere opleiding, maar die allemaal behoren tot de “niet-betaalde” werkenden en niet kunnen terugvallen op vroegere interviewervaring.

2. Samenhang met twee dimensies van taakuitvoering

Daar de samenhang met het organisatorisch functioneren slechts rand-significant is ($p=0,067$), kunnen we aan de hand van de typologie van interviewers ook niet voorspellen op welke manier de interviewers formele afspraken zullen naleven.

Tabel 5. Profiel van ingezette interviewers en datakwaliteit (in percent).

Type	Ontbrekende info op open vragen naar redenen partijkeuze			
	Geen tot zeer weinig	Weinig	Veel	Zeervel
I	36,2	17,0	29,8	17,0
II	22,0	31,9	18,7	27,5
III	5,6	22,2	38,9	33,3
Totaal	24,4	26,3	24,4	25,0
$X^2 = 13,495$; $df = 6$; $p = 0,036$ (X^2 -bijdragen van vetgedrukte percentages verklaren 88% van totale X^2)				
Type	Ontbrekende info op plaatsen zes partijen op acht schalen			
	Geen tot zeer weinig	Weinig	Veel	Zeervel
I	10,6	40,4	25,5	23,4
II	33,0	16,5	25,3	25,3
III	22,2	27,8	22,2	27,8
Totaal	25,0	25,0	25,0	25,0
$X^2 = 13,583$; $df = 6$; $p = 0,035$ (X^2 -bijdragen van vetgedrukte percentages verklaren 98% van totale X^2)				

Voor wat betreft het bekomen van substantiële informatie op de vragen naar inkomen en vermogen bestaat er evenmin een significant verschil tussen de onderscheiden types van interviewers. Deze conclusie gaat echter niet op voor de hoeveelheid bekomen informatie op de open vraag naar redenen voor partijkeuze en het situeren van zes partijen op acht schalen (tabel 5). Een eenduidig patroon voor beide indicatoren ontbreekt echter. Dit wijst erop dat het andere taken zijn, die andere vaardigheden vereisen van interviewers en respondenten. Bij de indicator “open vraag” is de hoeveelheid bruikbare informatie het hoogst bij de jongere, hoogopgeleide, ervaren interviewers (type I), het laagst bij de vooral vrouwelijke, oudere, lager geschoolde, onervaren en niet-werkende interviewers (type III). De interviewers uit type II, die we eerder als het traditionele type hebben omschreven, nemen een tussenpositie in, maar gelijken toch iets meer op type I. Bij de indicator “schaal” vinden we echter slechts 11% van type I terug die behoren tot de categorie met geen tot zeer weinig ontbrekende antwoorden. Het traditionele type van interviewer (II) heeft het hier goed gedaan, daar bijna één op drie behoort tot de groep met geen tot zeer weinig ontbrekende informatie. De interviewers uit type III zijn gelijk verspreid over de verschillende categorieën. Opvallend is wel dat de types zich niet onderscheiden naargelang zij “veel” tot “zeer veel” “weet niet”-antwoorden hebben bekomen.

Op het eerste gezicht zijn dit eigenaardige conclusies. Enerzijds moeten we immers bevestigend antwoorden op de vraag of de verschillende types van interviewers zich differentiëren in functie van de behaalde kwaliteit van hun antwoorden. Anderzijds kan geen bepaald consistent patroon gedistilleerd worden.

5. Algemeen besluit en suggesties voor verder onderzoek

Vanuit de gehanteerde IKZ-benadering dient eerst en vooral besloten te worden dat het I.S.P.O.-netwerk van interviewers beter zou moeten selecteren. Een niet onbelangrijke groep van interviewers (18%) houdt zich immers niet correct aan een aantal evidente, noodzakelijke formele afspraken. Tijdens algemene en specifieke trainingen lijkt het ook raadzaam meer aandacht te besteden aan het belang van een correcte relatie van de interviewer tot het netwerk.

De tot nu toe gebruikte criteria zijn echter niet in staat om beter te selecteren. De afzonderlijke sociaal-demografische kenmerken van de ingezette I.S.P.O.-interviewers op het verkiezingsonderzoek, noch de typologie op basis van deze achtergrondkenmerken vertoonden een significante samenhang met het organisatorische aspect van de taakuitvoering van de interviewers. Niettegenstaande de vooropgestelde selectiecriteria niet steeds gerespecteerd konden worden – de vraag naar interviewers beantwoordde niet volledig aan het aanbod van interviewers op de arbeidsmarkt – blijkt dit bijgevolg geen doorslaggevende repercussies te hebben voor de manier waarop formele afspraken worden nageleefd.

Voor wat betreft de uitwerking van een maatstaf van kwaliteit voor het taakhoudelijke niveau hebben wij ervoor geopteerd om drie verschillende indicatoren te operationaliseren. Dat dit een zinvolle aanpak is, blijkt uit het feit dat het niet steeds dezelfde types van interviewers zijn die minder substantiële informatie bekomen. Het ontbreken van een consistent patroon in de samenhang tussen het type van interviewer en kwaliteitsindicatoren maakt het uiteraard niet eenvoudig om verwachtingen te formuleren betreffende de inzet van een bepaald type van interviewer tijdens een bepaalde dataverzameling. Om de vooropgestelde verklaring voor het effect van opleidingsniveau verder te onderzoeken, lijkt het raadzaam gebruik te maken van een andere onderzoeksmethode, met name een methode waarbij de interviews volledig op band worden opgenomen. Op basis van de protocollen van de vraagantwoordsequenties kan immers niet alleen effectief worden nagegaan hoe de interviewers de antwoorden van de respondenten op de open vragen hebben neergeschreven, maar ook hoe zij de instructies bij de verschillende onderdelen van de vragenlijst hebben nageleefd. Dit is meteen ook een pleidooi om de evaluatie van de kwaliteit van de door de interviewers verzamelde gegevens niet vanuit één bepaalde invalshoek uit te voeren maar op basis van een combinatie van kwaliteitsindicatoren uit verschillende onderzoeksmethoden. Ook dit is een besluit dat past binnen het concept van IKZ. Wanneer bepaalde processen niet meer beantwoorden aan vooropgestelde kwaliteitsvereisten, dan dienen verbeteringen in de processen te worden aangebracht.

Op het eerste gezicht lijken de bekomen inzichten dus weinig waardevol met het oog op de selectie van toekomstige interviewers. De koppeling van de evaluatie van de taakuitvoering met bekende sociaal-demografische kenmerken van de interviewers leverde immers niet zo heel veel significante resultaten op. Vanuit een IKZ-benadering betekent

dit echter dat de gehanteerde selectiewijze en -criteria verder verfijnd moeten worden. Wat de selectiecriteria betreft lijken in eerste instantie persoonlijkheidskenmerken en kenmerken betreffende sociale vaardigheden van de interviewers in aanmerking te komen. Uit de omschrijving van de taak van interviewer kan namelijk afgeleid worden dat zowel psychologische factoren als sociale vaardigheden een belangrijke invloed kunnen uitoefenen. Dit impliceert meteen dat de selectie- en aanwervingsprocedure bijkomende aandacht zal vergen. Een mogelijkheid is om de interviewers uit te nodigen voor een sollicitatiegesprek. Tijdens dit gesprek kunnen niet alleen meer vragen worden opgenomen naar motivatie, doorzettingsvermogen en discipline, maar kan eveneens aan de hand van een rollenspel uitgetest worden hoe de potentiële interviewer zich zou gedragen tijdens een reële interviewsituatie. De vraag blijft echter of er, gegeven de arbeidsmarktsituatie en het statuut van de interviewer, een voldoende aanbod van interviewers is.

Dit wijst er bijgevolg op dat integrale kwaliteitszorg een bruikbaar kader is binnen het survey-onderzoek, zelfs binnen de vrij specifieke toepassing van een belangrijk onderdeel van het survey-proces, met name de dataverzameling door middel van persoonlijke interviews. IKZ biedt duidelijk perspectieven voor de uitwerking van een evaluatieprocedure voor interviewers die werkzaam zijn binnen een permanent interviewer-netwerk.

Referenties

- BEERTEN, R., J. BILLIET, A. CARTON en M. SWYNGEDOUW (1997), *1995 General Election Study Flanders-Belgium: Codebook and questionnaire*, Leuven, I.S.P.O.-K.U.Leuven, 205 blz.
- BIEMER, P.P. en R. CASPAR (1994), "Continuous quality improvement for survey operations: Some general principles and applications", *Journal of Official Statistics*, jg. 10, nr. 3, blz. 307-326.
- BILLIET, J., G. LOOSVELDT en L. WATERPLAS (1984), *Het survey interview onderzocht: effecten van het ontwerp en gebruik van vragenlijsten op de kwaliteit van de antwoorden*, Leuven, S.O.I./K.U.Leuven, 272 blz.
- CARTON, A. (1991), *Over interviewen gesproken: handleiding bij de training van interviewers*, Leuven, I.S.P.O./S.O.I.-K.U.Leuven, 49 blz.
- CARTON, A. en G. LOOSVELDT (1994), *Evaluatie I.S.P.O.-netwerk interviewers*, Leuven, I.S.P.O.-K.U.Leuven, intern rapport, 66 blz.
- CARTON, A. (1995), "Towards an effective evaluation of interviewers: working within the context of a permanent network of interviewers", in: *Proceedings of*

- the International Conference of Survey Measurement and Process Quality, Bristol (VK), 1995, blz. 145-150.
- COLLEDGE, M. en M. MARCH (1993), "Quality management: Development of a framework for a statistical agency", *Journal of Business & Economic Statistics*, 11, nr. 2, blz. 157-165.
- COLLEDGE, M. en M. MARCH (1997), "Quality policies, standards, guidelines, and recommended practices at national statistical agencies", in: L.E. LYBERG et al., eds., *Survey measurement and process quality*, New York, John Wiley, 1997, blz. 501-522.
- DIJKSTRA, W. (1989), "Het werven, selecteren en trainen van interviewers", in: J. VAN DER ZOUWEN en W. DIJKSTRA, red., *Sociaal-wetenschappelijk onderzoek met vragenlijsten*, Amsterdam, VU Uitgeverij, 1989, blz. 129-146.
- DIPPO, C.S. (1997), "Survey measurement and process improvement: Concepts and integration", in: L.E. LYBERG et al., eds., *Survey measurement and process quality*, New York, John Wiley, 1997, blz. 457-474.
- FODDY, W. (1993), *Constructing questions for interviews and questionnaires: Theory and practice in social research*, Cambridge, Cambridge University Press, 227 blz.
- FOWLER, F.J. JR. en T.W. MANGIONE (1990), *Standardized survey interviewing: Minimizing interviewer-related error*, Newbury Park, Sage Publications, 152 blz.
- HAGENAARS, J. (1990), *Categorical longitudinal data: Log-linear panel, trend, and cohort analysis*, Newbury Park, Sage Publications, 397 blz.
- HAGENAARS, J., R. LUIJKX en M. VAN DER WALLE (1990), LCAG 2.10a. PC-versie 2.1, Tilburg, Tilburg University, Department of Sociology, 40 blz.
- HIPPLER, H.J. en G. HIPPLER (1986), "Reducing refusal rates in the case of threatening questions: The 'door-in-the-face' technique", *Journal of Official Statistics*, jg. 2, nr. 1, blz. 25-33.
- LOOSVELDT, G. (1982), "Proeve van onderzoek naar de kwaliteit van gegevens bekomen via het survey-interview", *Tijdschrift voor Sociologie*, jg. 3, nr. 3, blz. 215-228.
- LOOSVELDT, G. (1985), *De effecten van een interviewertraining op de kwaliteit van gegevens bekomen via het survey-interview*, Leuven, Departement Sociologie K.U.Leuven (proefschrift), 311 blz.
- LOOSVELDT, G. en A. CARTON (1997), "Evaluatie van datakwaliteit in survey onderzoek: het gebruik van het na-interview en het rapport van de interviewer", *Mens en Maatschappij*, jg. 72, nr. 2, blz. 166-175.
- LYBERG, L.E., P.P. BIEMER, M. COLLINS, E.D. DE LEEUW, C.S. DIPPO, N. SCHWARZ en D. TREWIN (1997), *Survey measurement and process quality*, New York, John Wiley, 777 blz.
- MCCUTCHEON, A. (1987), *Latent class analysis: Quantitative applications in the social sciences*, Newbury Park, Sage Publications, 96 blz.
- MOK, A. (1990), *In het zweet uws aanschijs ... Inleiding in de arbeidssociologie*, Leiden, Stenfert Kroese, 234 blz.
- MORGANSTEIN, D. en D.A. MARKER (1997), "Continuous quality improvement in statistical agencies", in: L.E. LYBERG et al., eds., *Survey measurement and process quality*, New York, John Wiley, blz. 475-500.
- MORTON-WILLIAMS, J. (1993), *Interviewer approaches*, Aldershot, Dartmouth Publishing, 239 blz.

- SIDMAN, S., N.M. BRADBURN en N. SCHWARZ (1996), *Thinking about answers*, San Francisco, Jossey-Bass Publishers, 304 blz.
- SWYNGEDOUW, M. (1993), "Nieuwe breuklijnen in de Vlaamse politiek?", in: M. SWYNGEDOUW et al., red., *Kiezen is verliezen: onderzoek naar de politieke opvattingen van Vlamingen*, Leuven, Acco, blz. 85-112.
- SWYNGEDOUW, M., J. BILLIET, A. CARTON en R. BEERTEN (1993), *Kiezen is verliezen: onderzoek naar de politieke opvattingen van Vlamingen*, Leuven, Acco, 255 blz.
- VAN DER ZOUWEN, J. en W. DIJKSTRA (1989), *Sociaal-wetenschappelijk onderzoek met vragenlijsten*, Amsterdam, VU Uitgeverij, 189 blz.
- VAN HOOFF, J. (1987), *De arbeidsmarkt als arena: arbeidsmarktproblemen in sociologisch perspectief*, Amsterdam, SUA (proefschrift), 316 blz.

Abstract

Interviewer Selection and Data Quality in Survey Research

The concept of "total quality management" has existed in the area of survey research since the beginning of the nineteen-nineties. Survey research can indeed be viewed as a production process, each stage of which has to meet quality standards. This article deals with evaluating the quality of some aspects of a critical stage of the survey process, viz. data collection using face-to-face interviewers. In particular, we will evaluate the quality of the procedure for selecting interviewers and the relationship between the typology of the selected interviewers and the quality of their performance. Interviewer performance will be judged on two different levels. The organizational level on the one hand – the extent to which the interviewer observes formal arrangements, such as fieldwork period, completion of requisite number of interviews – and the data quality on the other hand, such as item nonresponse, the amount of "don't know" answers, and the amount of useful information from open-ended questions. Data from the Belgian election study of 1995 (I.S.P.O., K.U.Leuven) will be used.