

Organisatie veldwerk

Interviewertraining



Sabine Kockelkoren

Statistische Methoden (10012)



Verklaring van tekens

.	= gegevens ontbreken
*	= voorlopig cijfer
**	= nader voorlopig cijfer
x	= geheim
—	= nihil
—	= (indien voorkomend tussen twee getallen) tot en met
0 (0,0)	= het getal is kleiner dan de helft van de gekozen eenheid
niets (blank)	= een cijfer kan op logische gronden niet voorkomen
2008–2009	= 2008 tot en met 2009
2008/2009	= het gemiddelde over de jaren 2008 tot en met 2009
2008/'09	= oogstjaar, boekjaar, schooljaar enz., beginnend in 2008 en eindigend in 2009
2006/'07–2008/'09	= oogstjaar, boekjaar enz., 2006/'07 tot en met 2008/'09

In geval van afronding kan het voorkomen dat het weergegeven totaal niet overeenstemt met de som van de getallen.

Colofon

Uitgever

Centraal Bureau voor de Statistiek
Henri Faasdreef 312
2492 JP Den Haag

Prepress

Centraal Bureau voor de Statistiek - Grafimedia

Omslag

TelDesign, Rotterdam

Inlichtingen

Tel. (088) 570 70 70
Fax (070) 337 59 94
Via contactformulier: www.cbs.nl/infoservice

Bestellingen

E-mail: verkoop@cbs.nl
Fax (045) 570 62 68

Internet

www.cbs.nl

ISSN: 1876-0333

© Centraal Bureau voor de Statistiek, Den Haag/Heerlen, 2010.
Verveelvoudiging is toegestaan, mits het CBS als bron wordt vermeld.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Soorten trainingen	6
2.1 Inleiding	6
2.2 Basistraining	6
2.3 Onderzoeksspecifieke training.....	7
2.4 Soorten trainingen bij het CBS	7
3. Overtuigingstechnieken, tailoring en maintaining interaction.....	9
3.1 Inleiding	9
3.2 Tailoring en Maintaining Interaction	9
3.3 Refusal Avoidance Training	9
3.4 Toepassing bij het CBS.....	10
4. Opzet van trainingen	11
4.1 Inleiding	11
4.2 Trainingsduur	11
4.3 Praktische invulling van de training	12
4.4 E-learning.....	12
4.4.1 Wat is e-learning?	12
4.4.2 E-learning versus traditionele klaslokaal-training	13
4.4.3 Aandachtspunten bij opzet training/leerprogramma.....	14
4.5 Opzet van trainingen bij het CBS	15
4.5.1 Basisopleiding.....	15
4.5.2 Onderzoeksspecifieke training.....	15
4.5.3 Vernieuwing van trainingen.....	16
5. Afsluiting	18
6. Literatuur.....	19

1. Inleiding

Het CBS streeft ernaar om kwalitatief hoogwaardige statistieken te produceren. Ten behoeve van de statistiekproductie worden op grote schaal gegevens van personen, huishoudens en bedrijven verzameld. Voor een deel van de gegevensverzameling worden interviewers ingezet, met name voor personen en huishoudens. Interviewers hebben hierbij verschillende verantwoordelijkheden:

- Ten eerste dienen interviewers eventueel moeilijke en soms lange vragenlijsten op gestandaardiseerde wijze af te nemen. Interviewers moeten hierbij iedere vraag voorleggen aan de respondent. Bij gesloten vragen dienen interviewers niet alleen de vraag voor te lezen, maar ook een beperkt aantal antwoorden, waaruit de respondent kan kiezen. De vragen en antwoorden moeten letterlijk worden voorgelezen en in de volgorde zoals ze zijn opgenomen in de vragenlijst (Houtkamp, 2002).

Standaardisering is van belang voor de vergelijkbaarheid van de uitkomsten. Zonder standaardisering ontstaan namelijk grote interviewereffecten. Kwaliteit en validiteit van de antwoorden kunnen hierdoor echter verminderen. Kwaliteit en validiteit kunnen strijdig zijn met standaardisering, doordat de regels van gestandaardiseerd interviewen botsen met de conventies van een natuurlijk verlopend gesprek (Houtkamp, 2002). Zo is het voor een natuurlijk verloop van een gesprek bijvoorbeeld van belang om je aan te passen aan je gesprekspartner, op basis van wat je van deze persoon weet en wat deze eerder in het gesprek heeft verteld. Interviewers worden hierbij tijdens het vraaggesprek gehinderd door de standaardisering. Met het oog op de vergelijkbaarheid van de cijfers, is standaardisatie echter toch van groot belang.

- Ten tweede moeten interviewers respondenten motiveren om hun best te doen om de vragen zo goed mogelijk te beantwoorden en niet te vervallen in ‘satisficing’ of er halverwege de vragenlijst mee te stoppen.
- Ten derde zijn interviewers verantwoordelijk voor het overtuigen van potentiële respondenten om aan een onderzoek deel te nemen. Interviewers hebben een grote invloed op de respons. Bij enquêtes via het web of de post wordt een gemiddelde respons gerealiseerd van 30 à 40 procent. Bij telefonische of face-to-face onderzoeken wordt door de CBS-interviewers een gemiddelde respons van 65 procent gerealiseerd.

Verder vormen interviewers de ogen en oren van een instelling. Zij kunnen terugkoppelen hoe onderzoeken in het veld verlopen en waar zich eventuele knelpunten bevinden. Tevens kunnen zij een belangrijke rol spelen bij de evaluatie van vragenlijsten. Bij het CBS gebeurt dit op basis van (elektronische) evaluatievragenlijsten die door de interviewers worden ingevuld.

Bovengenoemde taken zijn zeer divers. Er bestaat hierbij een tegenstelling tussen het gedrag dat van interviewers wordt verwacht wanneer zij medewerking proberen

te verkrijgen van potentiële respondenten en wanneer zij gestructureerde vragenlijsten afnemen (Groves and Couper, 1998). Bij het afnemen van de vragenlijsten dienen interviewers zich strikt aan de regels te houden en aan de voorgeschreven vraagstellingen. Bij de introductie van de onderzoeken wordt echter van interviewers verwacht dat zij kunnen improviseren en zich kunnen aanpassen aan de reacties van de desbetreffende respondent.

Het is van belang om interviewers een goede training te geven, zodat zij hun verschillende verantwoordelijkheden goed kunnen uitvoeren. Een gedegen interviewertraining werkt responsverhogend en is van groot belang voor de kwaliteit van de verzamelde gegevens. Tevens moet ervoor worden gezorgd dat de verworven vaardigheden niet verloren gaan. Hiervoor is herscholing van belang. Wanneer interviewers de bovengenoemde taken niet goed weten te vervullen, is er geen enkele reden om interviewer-administered surveys te houden. Deze zijn dan veel te duur.

Dit rapport behandelt aandachtspunten bij de opzet en invulling van een interviewertraining. Tevens wordt ingegaan op de manier waarop trainingen bij het CBS zijn vormgegeven. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de soorten interviewertrainingen die van belang zijn, te weten de basistraining en de onderzoeksspecifieke training. Hoofdstuk 3 gaat in op het belang van training in overtuigingstechnieken, tailoring en maintaining interaction. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op trainingsduur, de praktische invulling van een training en e-learning. Hoofdstuk 5 vormt ten slotte een korte afsluiting.

2. Soorten trainingen

2.1 Inleiding

Een interviewertraining bestaat doorgaans uit twee soorten trainingen: een algemene training met betrekking tot het proces van enquêteren (basistraining) en onderzoeksspecifieke trainingen (Groves en Couper, 1998). Over de precieze invulling van deze twee soorten trainingen verschillen de meningen. Zo deelt Morton-Williams (1993) het cursusonderdeel ‘overtuigen van de respondent’ zowel in bij de basistraining als bij de onderzoeksspecifieke training. Groves and Couper (1998) noemen het onderdeel ‘overtuigen van de respondent’ alleen bij de onderzoeksspecifieke training. In grote lijnen komen de ideeën over de te behandelen onderwerpen echter overeen.

2.2 Basistraining

Een basistraining is meestal opgebouwd uit de volgende onderdelen (Groves and Couper, 1998):

- Afhandelen van administratieve aspecten.
Instructie over het noteren van gewerkte tijden, het ontvangen en terugsturen van enquêtematerialen, de communicatie met supervisors, etc.
- Identificeren van steekprofeenheden.
Interviewers moeten worden geïnstrueerd over het identificeren van steekprofeenheden (personen of huishoudens) die aan hen zijn toegewezen. Ook moet aandacht worden besteed aan het corrigeren van fouten in de gegevens van een steekprofeenheid en aan het noteren van de resultaten van pogingen om contact te krijgen met een steekprofeenheid.
- Benadering van steekprofeenheden.
Interviewers moeten informatie krijgen over hoe steekprofeenheden het best kunnen worden benaderd om de kans op contact zo groot mogelijk te maken. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de tijdstippen en dagen waarop benaderingspogingen het best kunnen plaatsvinden. In sommige gevallen worden strikte regels voorgeschreven met betrekking tot de wijze van benadering van potentiële respondenten, zo ook bij het CBS. Deze regels moeten ertoe leiden dat interviewers de (potentiële) respondenten niet selectief gaan benaderen. Daarnaast zijn ze erop gericht dat interviewers een gunstige strategie kiezen die de respons maximaliseert tegen de minste kosten.
- Afnemen van de vragenlijst.
Ten slotte moet er instructie plaatsvinden over het daadwerkelijke vraaggesprek. Hierbij komen verschillende onderwerpen aan de orde, zoals: het letterlijk voorlezen van de vragen, het vastleggen van de antwoorden, vaststellen of een

antwoord de vraag voldoende beantwoord en het - niet sturend - doorvragen indien een antwoord niet voldoende is ('probing').

2.3 Onderzoeksspecifieke training

Aanvullend op de basistraining worden onderzoeksspecifieke trainingen gegeven.

Groves and Couper (1998) noemen de volgende onderdelen:

- Afnemen van de vragenlijst.

Het grootste deel van een onderzoeksspecifieke training gaat in op het afnemen van de vragenlijst en problemen die zich daarbij kunnen voordoen. Interviewers worden onder andere geïnstrueerd over de betekenis van centrale begrippen, over de redenen waarom vragen gesteld worden, over de eisen die aan bepaalde antwoorden worden gesteld, over de opbouw van de vragenlijst en over het omgaan met moeilijke situaties.

- Verkrijgen van medewerking.

Tijdens een onderzoeksspecifieke training wordt vaak ook ingegaan op het verkrijgen van medewerking van de potentiële respondent. Interviewers worden geïnstrueerd over het algemene doel van het onderzoek en worden voorzien van antwoorden op veel gestelde vragen over het onderzoek. Ook kan worden ingegaan op zaken als de vertrouwelijke behandeling van verkregen informatie. Sommige organisaties laten interviewers door middel van rollenspelen oefenen in het omgaan met onwillige respondenten.

2.4 Soorten trainingen bij het CBS

Het CBS hecht een grote waarde aan een goede kwaliteit van het interviewwerk. Daarom krijgt iedere interviewer, voordat hij/zij start met de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden, een basisopleiding. Deze basisopleiding maakt deel uit van het selectietraject van kandidaten voor de functie van interviewer (laatste onderdeel van het traject). De basisopleiding wordt tot nu afgesloten met een advies van de opleiders aangaande de geschiktheid van de kandidaten voor de functie van interviewer. Hierbij wordt getoetst op de aanwezigheid van voor interviewers belangrijke algemene competenties, zoals goede communicatieve vaardigheden, nauwkeurig en zorgvuldig werken en het stipt opvolgen van de CBS-werkwijze. Daarnaast moet een kandidaat alle opdrachten uit de basisopleiding (medewerking verkrijgen, interviewtechnieken, gebruik van programmatuur) voldoende hebben uitgevoerd.

In de basisopleiding voor de face-to-face interviewers en voor de telefonische interviewers staan verschillende onderwerpen centraal:

- benadering van steekproefeenheden: instructie over de te volgen veldwerkstrategie, deze is met name gericht op het vergroten van de kans op contact (alleen voor face-to-face interviewers);
- identificeren van de steekproefeenheden;

- interviewtechnieken, zoals ‘letterlijk stellen van vragen’ en ‘doorvragen, interpreteren en sturen’;
- gebruik van programmatuur, elektronische vragenlijsten en laptop (face-to-face) of netwerk pc (telefonisch);
- medewerking verkrijgen en overhalen;
- afhandeling van administratieve zaken: doorzenden van de verzamelde gegevens naar het CBS, het registreren van gewerkte tijden en het ontvangen en terugsturen van enquêtematerialen (alleen voor face-to-face interviewers);
- instructie voor één specifiek onderzoek, waarin alle relevante elementen van een onderzoek voorkomen en dat de interviewers na het volgen van de opleiding gaan uitvoeren.

De inhoud van de basisopleiding komt hiermee grotendeels overeen met de adviezen in de literatuur.

Naast de basisopleiding worden bij het CBS diverse onderzoeksspecifieke trainingen georganiseerd. Hierbij worden de interviewers minimaal over de volgende onderwerpen geïnstrueerd:

- doel en achtergrond van het onderzoek;
- opdrachtgever(s);
- design, bijvoorbeeld: adressen- of personensteekproef, modes, waarom is gekozen voor een bepaalde mode, uitgebreide uitleg van dat deel van het design dat van belang is voor de interviewers;
- interviewermaterialen, bijvoorbeeld: vragenlijst(en), antwoordkaarten, boekjes, aanschrijfbrieven;
- Afnemen en inhoud en structuur van de vragenlijst.

Het onderwerp ‘medewerking verkrijgen’ is bij het CBS geen vast onderdeel van een onderzoeksspecifieke training. Dit onderwerp komt wel regelmatig bij verschillende onderzoeksspecifieke trainingen terug. Enerzijds wordt ervoor gezorgd dat dit onderdeel met enige regelmaat op de agenda wordt gezet. Dit gebeurt met name bij trainingen voor grote onderzoeken, waarvoor een groot deel van de interviewers moet worden opgeleid. Anderzijds hebben sommige onderzoeken een dusdanig ‘zwaar’ onderwerp, dat er bewust voor wordt gekozen om tijdens de training aandacht te besteden aan het overtuigen van respondenten.

3. Overtuigingstechnieken, tailoring en maintaining interaction

3.1 Inleiding

Hoewel interviewertrainingen vaak verschillen tussen landen en organisaties, ligt de nadruk bij de meeste trainingen op het afnemen van de vragenlijst. De tijd die besteed wordt aan het onderdeel ‘verkrijgen van medewerking’ is vaak slechts een fractie van de tijd die aan de totale training wordt besteed (Groves and Couper, 1998).

Het is echter van belang dat in de trainingen voldoende aandacht wordt besteed aan het onderwerp ‘verkrijgen van medewerking’. Door middel van training krijgen de ‘natuurtalenten’ kans om meer inzicht in hun vaardigheden te krijgen en om deze vaardigheden te verbeteren. Interviewers die niet van nature over deze vaardigheden beschikken, kunnen zich door de training de benodigde basisvaardigheden sneller en vaak ook beter eigen maken dan door deze in de harde praktijk te leren (Morton-Williams, 1993).

3.2 Tailoring en Maintaining Interaction

Wat betreft de invulling van een training in overtuigingstechnieken, staan voor Groves en Couper (1998) de concepten ‘tailoring’ en ‘maintaining interaction’ centraal. ‘Tailoring’ houdt in dat de interviewer de strategie die hij hanteert om de respondent te overtuigen, aanpast aan de desbetreffende respondent. Dit vergroot de kans op respons. Om ‘tailoring’ toe te kunnen passen heeft de interviewer informatie nodig van de respondent. Daarom is het belangrijk dat een interviewer de interactie met de respondent in stand weet te houden, zodat hij de benodigde informatie van de respondent kan verkrijgen. Dit wordt ‘maintaining interaction’ genoemd. ‘Maintaining interaction’ leidt er verder ook toe dat een respondent de interviewer minder snel wegstuurt. Hoe langer het gesprek duurt, hoe moeilijker het voor de respondent wordt om de interviewer alsnog weg te sturen. Indien een respondent echter al vrij snel aangeeft dat hij of zij geen tijd heeft voor een interview, wordt aanbevolen om te proberen om een afspraak te maken voor een ander tijdstip (Becks, 2008).

3.3 Refusal Avoidance Training

Groves en McGonagle (2001) hebben een interviewertraining in overtuigingstechnieken opgezet, waarbij het concept ‘tailoring’ centraal staat. Deze ‘Refusal Avoidance Training’ (ook wel ‘Refusal Aversion Training’ genoemd) is opgezet in de vorm van een acht uur durende trainingsmodule, opgebouwd uit lezingen en interactieve oefeningen die in moeilijkheidsgraad toenemen. De auteurs hebben in twee experimenten het effect van deze training op de respons getest. Experiment 1 was gericht op het (telefonisch) overtuigen van respondenten tijdens het eerste contact. Experiment 2 was gericht op (telefonische) herbenadering van non-respondenten op een schriftelijke enquête. Beide experimenten hadden

betrekking op bedrijfsenquêtes. Voor de twee afzonderlijke studies wordt gevonden dat de door de interviewers gerealiseerde responscijfers, na het volgen van de training, met ongeveer 10 procentpunt stijgen¹. Het effect van de training blijkt beduidend groter te zijn voor de minder goed presterende interviewers dan voor de interviewers die vóór de training al goed presteerden. Bij experiment 2 is gebruik gemaakt van een controlegroep. Bij deze groep steeg de respons in de tweede onderzoeksfase met 2,7 procentpunt ten opzichte van de eerste fase. Hieruit kan worden afgeleid dat de forse responsstijgingen niet puur het gevolg zijn van toegenomen werkervaring van interviewers.

Mayer en O'Brien (2001) doen verslag van een experiment dat het U.S Census Bureau heeft uitgevoerd. Hierbij is onderzocht wat het effect is van de door Groves en McGonagle (2001) opgezette 'Refusal Avoidance Training' voor een telefonische huishoudensenquête. Geconcludeerd wordt dat voor interviewers die de training gevolgd hebben de responscijfers (bij het eerste contact) met 3 tot 7 procentpunt toenemen. Over een langere termijn² neemt het responspercentage zelfs toe met 14 procentpunt ten opzichte van het responspercentage van interviewers die de training niet gevolgd hebben. De interviewers hebben tijd nodig om zich de vaardigheden eigen te maken.

3.4 Toepassing bij het CBS

Tijdens de basisopleiding en bij enkele onderzoeksspecifieke trainingen, wordt bij het onderwerp 'medewerking verkrijgen' veel aandacht besteed aan vaardigheden op het gebied van 'tailoring' en 'maintaining interaction'. De interviewers doen hierbij oefeningen (waaronder rollenspelen) om zich deze vaardigheden eigen te maken.

Verder is bij het CBS, als experiment, een tweedaagse 'Refusal Avoidance Training' (RAT) ontwikkeld (Luiten, 2006), gebaseerd op het werk van o.a. Groves and McGonagle (2001) en Mayer and O'Brien (2001). Uit analyses van de gerealiseerde participatiepercentages (respons indien contact is gelegd met de steekproefeenheid) blijkt dat alleen minder succesvolle interviewers profiteerden van de training. Hun participatiepercentage steeg met 6 procentpunten. De hogere participatiepercentages zijn te vertalen in een responsstijging van 2,3 procentpunt in de eerste zes maanden na de training. In de periode daarna bleek geen verdere positieve ontwikkeling in de prestaties van de interviewers. Eén jaar na de training resulteerden de toegenomen participatiepercentages nog slechts in 1 procentpunt meer respons dan vóór de training. Het eerder genoemde leereffect over een langere periode (paragraaf 3.3), werd bij dit experiment niet gevonden. Herhaling van de training kan bijdragen aan het behoud van positieve effecten op langere termijn.

¹ De interviewers hebben hun werk in twee perioden uitgevoerd:
fase 1: vóór de training in overtuigingstechnieken;
fase 2: na de training in overtuigingstechnieken.

² Laatste meetpunt 4 weken na de training.

4. Opzet van trainingen

4.1 Inleiding

Naast de inhoud, zijn ook de trainingsduur en de praktische invulling van invloed op de effectiviteit van een interviewertraining. Deze onderwerpen worden in dit hoofdstuk besproken. Tevens wordt ingegaan op een nieuwe vorm van leren, te weten 'e-learning'.

4.2 Trainingsduur

De hoeveelheid training die interviewers krijgen is van invloed op de manier waarop ze hun werk uitvoeren. Voor onderzoeksspecifieke trainingen is het moeilijk om aan te geven hoeveel tijd hieraan moet worden besteed en op welke wijze deze trainingen moeten worden ingevuld. Dit heeft te maken met de grote verschillen in complexiteit en omvang van de dataverzamelingstaken van de verschillende onderzoeken (Fowler and Mangione, 1991).

Fowler en Mangione (1991) hebben onderzocht wat het effect is van de duur van een basistraining op de prestaties van interviewers. Hierbij hebben ze het effect van vier trainingen vergeleken: een training van ½ dag, een training van 2 dagen, een training van 5 dagen en een training van 10 dagen. De trainingen zijn identiek wat betreft inhoud en technieken die aan de interviewers worden geleerd. De studie leidt tot de volgende conclusies en aanbevelingen:

- Interviewers die slechts een training van een halve dag volgden, presteerden veel slechter dan de interviewers die een langere training kregen (behalve wat betreft het vastleggen van de antwoorden op gesloten vragen). Een meerderheid van deze interviewers presteerde onvoldoende op het gebied van het voorlezen van de vragen en het doorvragen.
- Een langere trainingsduur heeft een gunstige invloed op de vaardigheid van interviewers op het gebied van 'doorvragen' (een zeer belangrijke taak in het kader van verkrijgen van valide waarnemingen).
- Te veel training kan averechts werken, aangezien interviewers dan hun interesse kunnen verliezen, waardoor zij hun taken minder goed gaan uitvoeren. Bij de uitvoering van een oefeninterview scoorden interviewers die de 10-daagse training volgden enigszins lager dan de interviewers die de 2- en 5-daagse training volgden.
- De optimale duur van een basistraining hangt af van de groepsgrootte, de complexiteit van de onderzoeken waaraan de interviewers gaan werken en eventueel ook van de soort supervisie die interviewers na de training zullen krijgen. Fowler en Mangione adviseren over het algemeen een trainingsduur van twee tot vier dagen. Het is van belang dat de interviewers tijdens de training de mogelijkheid hebben om hun vaardigheden onder begeleiding te oefenen.

4.3 Praktische invulling van de training

Bij het opleiden van interviewers kan gebruik worden gemaakt van verschillende leermethoden (Fowler and Mangione, 1991):

- een handboek;
- lezingen;
- demonstraties;
- praktijkopdrachten waarbij de interviewer begeleid wordt;
- het monitoren van de prestaties van interviewers, nadat de training voorbij is.

Wat betreft de praktische invulling van een training geeft Morton Williams (1993) verschillende aandachtspunten:

- De kans op een effectief leerproces is groter wanneer verschillende leermethoden worden toegepast. Lange lezingen en lange leessessies moeten worden vermeden. Deze kunnen beter in stukjes worden opgedeeld en aangevuld worden met andere methoden die de participatie van de cursist vereisen (discussie, rollenspelen, etc.).
- Rollenspelen vormen een belangrijk onderdeel van trainingen in sociale vaardigheden. Rollenspelen moeten gevolgd worden door feedback, van zowel trainers als medecursisten.
- Trainingssessies voor groepen zijn effectiever als het aantal deelnemers beperkt is (6-12), aangezien dit de deelnemers de mogelijkheid geeft tot maximale participatie.
- Thuisstudie kan een positieve bijdrage leveren aan het trainingsproces, mits het zo is georganiseerd dat actief leren en output van de cursist gevraagd worden.
- Er zijn beperkingen aan wat een interviewer effectief kan leren zonder ervaring in de praktijk. Interviewertraining moet dan ook gezien worden als een doorlopend proces, waarbij bijvoorbeeld op zijn tijd opfriscursussen worden georganiseerd.

4.4 E-learning

4.4.1 Wat is e-learning?

Sinds een aantal jaren is er een enorme verschuiving aan het ontstaan in de manier waarop leren en training worden benaderd. Er is steeds meer behoefte aan leermethoden die flexibel zijn en niet afhankelijk van tijd en locatie. E-learning biedt de mogelijkheid om aan deze wensen te voldoen. In de afgelopen jaren hebben al heel wat bedrijven e-learning oplossingen toegepast (Zhang and Nunamaker, 2003). E-learning biedt vele mogelijkheden voor interviewertraining en kan als gevolg hebben dat in de toekomst de opzet van interviewertrainingen er heel anders uit gaat zien. Bij het CBS wordt de basistraining voor interviewers momenteel vernieuwd. Hierbij zal e-learning een belangrijke rol gaan vervullen.

Voor het begrip e-learning zijn diverse definities in omloop. Rosenberg (2001) hanteert de volgende definitie: e-learning verwijst naar het gebruik van internet-

technologieën om een groot pakket van oplossingen aan te bieden die zorgen voor verbetering van kennis en prestaties. E-learning is gebaseerd op drie fundamentele criteria:

- E-learning vindt plaats binnen een netwerk, waardoor het mogelijk is om informatie of instructies onmiddellijk op te slaan/op te vragen, te updaten, te verspreiden of te delen.
- Het wordt aan de eindgebruiker aangeboden via een computer, waarbij gebruik wordt gemaakt van standaard internet technologie.
- Het richt zich op de meest brede visie van leren. E-learning gaat verder dan alleen het aanbieden van training en richt zich ook op het aanbieden van informatie en hulpmiddelen om prestaties te verbeteren (kennismanagement).

E-learning kan zowel synchroon als a-synchroon worden toegepast (Rosenberg, 2001; Zhang and Nunamaker, 2003):

- Synchroon: deze vorm van e-learning vereist dat alle cursisten en trainers gelijktijdig participeren (vanaf verscheidene locaties). Het leermoment wordt hierbij in real-time aangeboden en cursisten en trainers kunnen direct met elkaar communiceren. De bekendste vorm van synchroon e-learning is groepstraining die via het web wordt aangeboden.
- A-synchroon: bij deze vorm van e-learning hoeven cursisten niet gelijktijdig te participeren. Elke cursist kan op een tijdstip leren dat hem/haar uitkomt. Verder kan een cursist zelf bepalen hoeveel aandacht/tijd hij of zij wil besteden aan de verschillende cursusonderdelen.

4.4.2 E-learning versus traditionele klaslokaal-training

Hoewel e-learning vele mogelijkheden en kansen biedt op het gebied van het opleiden van medewerkers, betekent dit niet dat het einde nabij is voor traditionele klaslokaal-trainingen (Rosenberg, 2001). Deze traditionele vorm van training zal een unieke rol (blijven) innemen binnen toe te passen leerstrategieën, maar de rol zal wel veranderen:

- Klaslokaal-training zal niet langer de standaardvorm zijn waarin een cursus/opleiding wordt aangeboden.
- Hoewel klaslokaal-training minder zal worden toegepast, is het belang van de resterende klaslokaal-ervaringen groot. Bepaalde onderwerpen of aan te leren vaardigheden worden nog altijd het best behandeld tijdens een klaslokaal-training, waarbij de cursisten en opleiders directe interactie hebben met elkaar (zie paragraaf 4.4.3).
- De nadruk bij de klaslokaal-trainingen zal minder komen te liggen op het onderwijzen van feiten en procedures en meer op het faciliteren van het leerproces.
- Aangezien (schriftelijke) cursushandleidingen vaak snel verouderd raken, zal hier anders mee worden omgegaan. Op zijn minst zullen handleidingen vaker

toegankelijk worden via internet, zodat ze eenvoudig en snel kunnen worden aangepast. In sommige gevallen zullen handleidingen zelfs helemaal worden vervangen door bedrijfsinformatie die op het web staat.

- De start- en einddata van cursussen en opleidingen zullen minder belangrijk worden. Door gebruik te maken van het internet kan gestart worden met leren vóórdat een cursus start en lang nadat de cursus is beëindigd. Verder zal het, door variatie in achtergrond, kennis, motivatie en beschikbaarheid van mensen, steeds lastiger worden om voldoende mensen te vinden die gelijktijdig beschikbaar zijn voor dezelfde klaslokaal-training.

4.4.3 Aandachtspunten bij opzet training/leerprogramma

Bij de opzet van een leerprogramma, is er een aantal belangrijke vragen die beantwoord moeten worden (Rosenberg, 2001):

- Wanneer is e-learning niet geschikt?

Sommige onderwerpen komen beter tot hun recht binnen een klaslokaal-setting dan via e-learning. Denk hierbij aan onderwerpen als groepsinteractie, observatie door experts, ontwikkeling van bedrijfscultuur en vaardigheidstrainingen. Bepalen wanneer e-learning wordt ingezet en wanneer niet, is een van de belangrijkste beslissingen die genomen moet worden.

- Hoe kan e-learning gebruikt worden als aanvulling op klaslokaal-training?

Er zijn vele mogelijkheden, vooral op het gebied van verrijking en doorleren. Zo bestaat bijvoorbeeld de mogelijkheid om een 'community' in te richten, waardoor cursisten contact met elkaar kunnen onderhouden en voeling houden met het desbetreffende kennisgebied (ook na afloop van de cursus).

- Hoe zouden e-learning en klaslokaal-componenten elkaar het best kunnen opvolgen?

Er kan voor worden gekozen om klaslokaal-trainingen uit te voeren in een korte intensieve periode, bijvoorbeeld met het oog op de reiskosten van de cursisten. Het is echter vaak beter om de klaslokaalmomenten te spreiden, waardoor er tussen deze momenten (meer) ruimte is voor online leren, begeleiding en de integratie van nieuwe kennis met reeds bestaande kennis.

- Hoeveel tijd moet er tussen de verschillende componenten zitten?

Wanneer de componenten te dicht op elkaar worden gepland, ontstaat het risico dat er niet voldoende tijd is om te oefenen en ervaring op te doen met het geleerde. Wanneer de tijd tussen de componenten echter te lang is, ontstaat het risico dat het verband tussen de verschillende onderdelen verzwakt en dat de totale kosten van het programma oplopen.

- Hoe kan on-the-job ervaring worden geïntegreerd in het leerprogramma?

Naast formele leermomenten, leren medewerkers ook heel veel door ervaring op te doen bij de uitvoering van het werk zelf. Met de juiste begeleiding en ondersteuning kan dit zeer effectief zijn.

- Hoe zal de effectiviteit van het totale leerprogramma worden vastgesteld?

4.5 Opzet van trainingen bij het CBS

4.5.1 Basisopleiding

Bij het CBS is de basisopleiding voor face-to-face interviewers opgezet in de vorm van een mondelinge instructie (klaslokaal-training), gespreid over 8 opleidingsdagen. De doorlooptijd is 2 maanden; de groepsgrootte 12 deelnemers.

Theorie wordt hierbij afgewisseld met discussies, praktische oefeningen en rollenspelen, zodat interviewers zich de stof goed eigen kunnen maken. Doel van de basisopleiding is directe inzetbaarheid. Vooraf ontvangen de interviewers het handboek 'basisopleiding interviewer'. Tijdens de cursus worden daarnaast handleidingen voor het gebruik van de verschillende programma's uitgereikt (zoals voor het gebruik van de computer en voor zoekmachines en codeermodules in vragenlijsten).

Interviewers oefenen gedurende de trainingsperiode tevens in de praktijk met enquêteren (zij benaderen adressen), onder begeleiding van een ervaren collega-interviewer (rol van coach). De doorlooptijd is zo gekozen dat alle facetten van het werken als veldinterviewer aan bod komen. Alle competenties, waarover een veldinterviewer moet beschikken, worden getraind.

De basisopleiding voor telefonische interviewers -agents- duurt drie dagen, in de vorm van mondelinge instructie (klaslokaal-training). Tijdens deze opleiding wordt aandacht besteed aan algemene kennis en worden specifieke instructies gegeven voor het onderzoek, waarvoor zij direct na de opleiding gaan bellen. De maximale groepsgrootte is twaalf cursisten. Het programma omvat naast de theorie, praktisch oefenen van het telefonisch interviewen, rollenspelen, interviewtechnieken, medewerking verkrijgen en CBS-regels voor interviewen. Op deze manier kunnen de interviewers interview- en overtuigingstechnieken oefenen. Er is gekozen voor een relatief korte trainingsduur, die wordt aangevuld met intensieve begeleiding en 'training on the job'. Voor deze wijze van instrueren is gekozen omdat er veel verloop is onder agents. En op de tweede plaats omdat de behoefte aan agents sterk wisselt, afhankelijk van de opdrachten. Op deze manier zijn nieuwe uitzendkrachten, die het CBS voor het telefonisch enquêteren regelmatig moet inhuren, snel inzetbaar.

4.5.2 Onderzoeksspecifieke training

Bij onderzoeksspecifieke trainingen wordt, afhankelijk van het design en de complexiteit van het onderzoek, gekozen voor één van de volgende vormen van instructie:

- schriftelijke instructie (handleiding en een begeleidend schrijven);
- schriftelijke instructie en bespreking van het onderzoek tijdens het werkoverleg (onder leiding van de regiomanagers);
- mondelinge en schriftelijke instructie;

- opfrisbijeenkomsten voor telefonische interviewers die een onderzoek al eens eerder hebben uitgevoerd.

De groepsgrootte bij mondelinge instructies kan sterk verschillen. Wanneer wordt gekozen voor een ‘traditionele’ instructie (combinatie van mondelinge instructies en opdrachten) is de gemiddelde groepsgrootte 12-15 personen. Bij zogenaamde ‘stationtrainingen’ wordt gestart met een groep van circa 30 interviewers. Deze interviewers worden tijdens de training verdeeld in groepjes van 5 interviewers, die samen met een begeleider intensief aan opdrachten gaan werken. De instructieduur varieert per training van één dagdeel tot twee volledige dagen. Voor iedere training wordt, afhankelijk van de kenmerken en omvang van het desbetreffende onderzoek, een werkvorm gezocht die uitdagend is voor de interviewers en die tot voldoende interactie leidt.

4.5.3 Vernieuwing van trainingen

In het laatste kwartaal van 2009 is besloten om de basisopleiding een geheel nieuwe opzet te geven. Redenen hiervoor zijn:

1. andere wijzen van dataverzamelen, zoals mixed mode en web-interviewing;
2. andere wijze van inzet van interviewers, zoals voor homebased interviewen³ en telefonisch interviewen door veldinterviewers;
3. het wisselend aantal (externe) opdrachten;
4. vernieuwingen op het terrein van instrueren en trainen, blended learning en e-learning.

Hiervoor worden momenteel de plannen uitgewerkt. Er wordt onder andere uitgegaan van de volgende punten:

- In de toekomst worden interviewers bij het CBS opgeleid voor de functie van face-to-face interviewer, telefonisch interviewer of een combinatie van deze functies. Alle interviewers volgen dan dezelfde basisopleiding, opgezet in modules: een algemene module, een CATI- en een CAPI-module.
- De onderwerpen/modules, die behandeld worden, zullen deels overeenkomen met de onderwerpen in de oude basisopleiding en deels worden vernieuwd, gebaseerd op nieuwe competenties.
- De opzet van de nieuwe opleiding zal gebaseerd zijn op zelfwerkzaamheid, niet meer tijd- en plaatsgeboden, zogenaamd blended learning. Hiermee wordt bedoeld dat de opleidingsvorm afhankelijk is van de opleidingsbehoefte. Training van vaardigheden zal voor een groot deel face-to-face plaatsvinden. Daarnaast zal e-learning worden ingezet, bijvoorbeeld voor de overdracht van informatie.

Na het afronden van de basisopleiding is er een vervolgtraject, op basis van een persoonlijk dossier voor de interviewer. Er wordt maatwerk toegepast voor iedere

³ Het van thuis uit uitvoeren van telefonische interviews.

interviewer, om flexibel te kunnen aansluiten bij de behoeften van de interviewer en om tegemoet te kunnen komen aan de eisen van het werkprogramma wat betreft de inzetbaarheid van de interviewers.

Het toetsen van de verkregen vaardigheden en kennis zal een prominente plaats in gaan nemen: iedere module die is behaald kan in een persoonlijk portfolio worden geregistreerd. Eén van de eisen die het CBS aan interviewers gaat stellen zal zijn dat hij/ zij de betreffende module van een onderzoek als startkwalificatie heeft behaald, voordat hij/zij wordt ingezet.

5. Afsluiting

In dit rapport is ingegaan op het onderwerp interviewertraining en op diverse aandachtsgebieden die hierbij van belang zijn. Verder zijn adviezen opgenomen met betrekking tot de opzet van trainingen. Trainingen kunnen op diverse manieren worden ingevuld. Hierbij zal overigens altijd een afweging moeten worden gemaakt tussen kosten en baten. Zo zal een training voor interviewers die slechts voor korte duur worden ingehuurd, vaak een andere (minder uitgebreide) opzet hebben dan een training voor interviewers die voor lange duur in dienst worden genomen.

De laatste jaren is e-learning in opkomst. E-learning biedt vele nieuwe mogelijkheden voor interviewertraining en kostenreductie. Dit kan als gevolg hebben dat in de toekomst de opzet van interviewertrainingen er heel anders uit gaat zien. Bij het CBS wordt de basistraining voor interviewers momenteel vernieuwd. Hierbij zal e-learning een belangrijke rol gaan vervullen.

6. Literatuur

- Becks, S. (2008), *Don't take 'NO' for an answer: Het effect van het introductiegedeelte in telefonische surveys*. Bsc. scriptie, Hogeschool Zuyd, Heerlen.
- Fowler, F. J., and Mangione, T.W. (1991), *Standardized Survey Interviewing: Minimizing Interviewer-Related Error*. Sage Publications, Newbury Park.
- Groves, R.M., and Couper, M.P. (1998), *Nonresponse in Household Interview Surveys*. Wiley, New York.
- Groves, M. and McGonagle K. (2001), A Theory-Guided Interviewer Training Protocol Regarding Survey Participation. *Journal of Official Statistics* 17, 249-265.
- Houtkoop-Steenstra, H. (2002), Questioning Turn Format and Turn-Taking Problems in Standardized Interviews. In: *Standardization and Tacit Knowledge: Interaction and Practice in the Survey Interview*, pp. 243-259, Wiley, New York.
- Luiten, A. (2006), *Lifting response. The influence of fieldwork strategy and refusal avoidance training on response rates*. Paper presented at the 17th International Workshop on Household Survey Nonresponse, Omaha, August 27-30.
- Mayer, T.S., and O'Brien, E. (2001), Interviewer Refusal Aversion Training to Increase Survey Participation. *Proceedings of the Annual Meeting of the American Statistical Association*.
- Morton-Williams, J. (1993), *Interviewer Approaches*. Dartmouth Publishing, Aldershot.
- Rosenberg, M.J. (2001), *E-Learning: Strategies for Delivering Knowledge in the Digital Age*. McGraw-Hill, New York.
- Zhang, D., and Nunamaker, J.F. (2003), Powering E-Learning in the New Millennium: an Overview of E-Learning and Enabling Technology. *Information Systems Frontiers* 5, 207-218.