

KM 16(1984)
pag 73 - 95

INADEQUATE INTERACTIES EN INFORMATIEVERTEKENING IN INTERVIEWS*

Johannes van der Zouwen, Wil Dijkstra en Joop van de Bovenkamp**

Samenvatting

Uit eerder onderzoek naar "response-effecten" in interviews is gebleken dat het gedrag van de interviewer - en het verloop van de interactie tussen respondent en interviewer - van invloed is op de antwoorden van de respondent. Om deze effecten nader te onderzoeken is een gedetailleerd codeersysteem voor verbaal gedrag in interviews ontworpen. De toepassing daarvan in een survey naar woonomstandigheden en sociale contacten in de woonomgeving leert dat vooral bij het doorvragen naar motiveringen van gekozen antwoordalternatieven en toelichtingen daarop, de kans op suggestieve vraagstelling groot is. Geformuleerd in een terminologie ontleend aan de cybernetica: een deel van de interviewers heeft, bij bepaalde respondenten en bepaalde vragen, moeite met het uitoefenen van "closed loop control" zodanig dat de motivatie van de respondent tot medewerking intact blijft zonder dat er informatievertekening, via interpretaties en suggesties van de interviewer, plaatsvindt. Verder onderzoek naar adequate uitoefening van deze "closed loop control", m.n. bij niet-gestandaardiseerde vragen, is noodzakelijk.

* Een eerdere versie van dit paper is gepresenteerd in de sectie Methoden en Technieken van de Sociologedagen 1984.

** De auteurs zijn verbonden aan de vakgroep Methoden en Technieken, sub-faculteit Sociaal-Culturele Wetenschappen van de Vrije Universiteit, Valeriusplein 12-14, 1075 BH Amsterdam, tel. 020 - 647131.

1. KRITIEK OP HET INTERVIEW

Het interview is niet alleen een veel gebruikte en soms zelfs onmisbare methode van gegevensverzameling in de (toegepaste) sociale wetenschappen (Brown & Gilmartin, 1969; Wahlke, 1979), het is ook een methode die vooral de afgelopen tien jaar sterk onder kritiek is komen te staan (Phillips, 1973; Berger, 1974; Atteslander & Kneubühler, 1975). Termen als "response effects" (Sudman & Bradburn, 1974), "respondent misunderstanding" (Belson, 1981) en "interviewer bias" (Brenner, 1982) verwijzen naar allerlei informatie-vertekenende processen waarmee veel interviews behept zijn.

Op deze - meestal terechte - kritiek is door onderzoekers zeer verschillend gereageerd. Phillips komt op grond van zijn kritische analyses (1971, 1972 en 1973) van de informatie-vertkening in survey-interviews tot de slotsom dat deze methode van waarneming maar beter niet meer gebruikt moet worden. Anderen pleiten ervoor om het interview zo te wijzigen dat veronderstelde storingsbronnen minder kans krijgen op te treden. Daarbij wordt òf de interviewer geheel (of bijna geheel) uitgeschakeld, zoals in het computergestuurde interview (Bronner, 1982) en in de gestructureerde keuze-enquête (Saris, Neijens & de Ridder, 1983). Of, juist omgekeerd, krijgt de interviewer de extra taak om via een op deze respondent "toegesneden" vraagstelling, de storende effecten van gestandaardiseerde gesloten vragen te vermijden.

In onze reactie op de kritiek op het interview zijn we uitgegaan van het standpunt dat men, alvorens aan de therapie te beginnen, eerst de diagnose goed moet stellen: waar vindt welke informatie-vertkening plaats, en onder welke condities? En in hoeverre is deze informatie-vertkening te voorkomen dan wel te corrigeren?

Vandaar dat de volgende onderzoeksstrategie is gekozen:

1. Inventariseer en systematiseer de zeer verspreid gepubliceerde onderzoeksgegevens en theorieën over informatie-vertkening (of "response effecten") in interviews.
2. Zet op basis van deze inventarisatie een serie projecten op waarbij de probleemstelling van een volgend project mede is gebaseerd op de resultaten van een daaraan voorafgaand onderzoek.

In dit paper wordt verslag gedaan van de achtergrond, werkwijze en voorlopige resultaten van een onderdeel van één van de projecten uit dit onderzoeksprogramma. Het gaat hierbij - globaal geformuleerd - om de aard, de oorzaken en de gevolgen van inadequaat of zelfs "foutief" taakgedrag van interviewer en respondent in survey-interviews, waarbij ook aandacht be-

steed wordt aan de interacties tussen beide actoren in het interview. In de volgende paragrafen wordt deze probleemstelling nader toegelicht en uitgewerkt.

2. VAN INTERVIEWEREFFECTEN NAAR INTERVIEWERGEDRAG

Uit de in par. 1 ad 1 genoemde inventarisatie van het onderzoek naar response-effecten (Dijkstra & Van der Zouwen, 1977 en 1982) bleek dat informatievertekening in interviews vooral te verwachten is

- indien de antwoordalternatieven van de desbetreffende vraag sterk verschillen qua sociale wenselijkheid, dan wel
- indien het onderwerp van de vraag zeer bedreigend is voor de respondent (zoals ernstige ziekten, verlies van de partner) of
- indien het onderwerp weinig relevant ("salient") is voor de respondent.

Tevens bleek uit de inventarisatie (Van der Zouwen, 1982) dat elk van de componenten van het interview response-effecten kan veroorzaken of versterken: zoals de formulering van de vraag, of persoonskenmerken van de respondent. Maar met name ook de interviewer; de antwoorden van de respondent zijn, helaas, niet onafhankelijk van degene die de vraag gesteld heeft.

Bij het "klassieke" (covariantie-)onderzoek naar interviewer-effecten blijft het echter - zelfs bij volledige random toewijzing van respondenten aan interviewers - onduidelijk waaraan geconstateerde interviewer-effecten te wijten zijn. Is dat de sexe, leeftijd, of eigen mening van de interviewer? Of diens verwachting omtrent de antwoorden welke de respondent zal geven? Of is het wellicht het gedrag van de interviewer? (Hagenaars & Heinen, 1982).

Om daaromtrent uitsluitsel te verkrijgen dient ook dit gedrag in de analyse betrokken te worden. Het resultaat van dergelijk onderzoek leidt tot twee duidelijke conclusies:

1. Ondanks alle pogingen tot standaardisatie middels selectie, instructie, training en controle, verschillen interviewers sterk qua interviewgedrag (Brenner, 1982).
2. De wijze waarop de interviewer zich gedraagt tijdens een interview heeft een aanmerkelijk effect op de antwoorden welke de respondent geeft (Dijkstra, 1983).

Kortom, een deel van de verschillen tussen de antwoorden van de respondenten op een vraag uit de vragenlijst is een artefact van de verschillen tussen het gedrag van degenen die hen ondervraagd hebben. De vraag blijft echter welke verschillen in interviewgedrag deze artefacten veroorzaakt

hebben. En hoe die invloed op de antwoorden verklaard kan worden.

3. DE BESCHRIJVING VAN HET GEDRAG VAN INTERVIEWER EN RESPONDENT

Uit de zojuist genoemde analyse van het gedrag van de interviewer bleek niet alleen dat diens gedrag van invloed is op dat van de respondent. Tevens waren er aanwijzingen dat ook het omgekeerde het geval kan zijn. Immers, zelfs goed getrainde interviewers gingen fouten maken als de respondent zich niet gedroeg overeenkomstig de rolverwachtingen (zoals het "terzake" antwoorden op gestelde vragen; Dijkstra, Van der Veen & Van der Zouwen, 1984).

Kortom, het is zinvol om ook het gedrag van de respondent in de analyse te betrekken. Echter, de beschrijving van de subtiële en complexe interactieprocessen tussen respondent en interviewer vereist een zeer gedetailleerd codeersysteem voor (m.n. verbaal) gedrag in interviews. De door Cannell, Lawson & Hauser (1975), Blair (1978) en Brenner (1982) ontwikkelde codeersystemen zijn vooral gericht op het evalueren van het (vraag-)gedrag van de interviewer en nemen het (antwoord-)gedrag van de respondent niet of in onvoldoende mate "onder de loupe".

Vandaar dat besloten werd tot het ontwikkelen van een nieuw codeersysteem, uiteraard gebruikmakend van de ideeën van de zojuist genoemde onderzoekers. In dit codeersysteem, dat elders uitvoerig beschreven is (Dijkstra & Van de Bovenkamp, 1983), wordt het verbale gedrag van de deelnemers aan het interview uiteengelegd in een groot aantal, elkaar in de tijd opvolgende, taalhandelingen ("speech acts"). Deze taalhandelingen worden vervolgens gecodeerd op basis van een aantal kenmerken betreffende vorm en inhoud (zie de Bijlage voor een uitwerking en toepassing).

1. De actor: van wie is de taalhandeling afkomstig ? Van interviewer, respondent of een derde persoon ("bystander") ?
2. De globale categorie: gaat het om een vraag, een antwoord, een reactie, of een "neutrale taalhandeling" ("Wilt U koffie ?") ?
3. De gedetailleerde categorie: welk type vraag, antwoord of reactie wordt gesteld of gegeven ? Is er bijv. sprake van een open of een gesloten vraag; wordt deze al of niet suggestief gesteld ? Betreft het antwoord van de respondent feiten of oordelen ? Verzoekt de respondent om een herhaling van, of een uitleg bij, een vraag ? Etc.
4. De fase van de vraag-antwoordsequentie^{*)}: betreft de taalhandeling een

^{*)} Een vraag-antwoordsequentie is dat gedeelte van een interview dat begint met het stellen van een desbetreffende vraag uit de vragenlijst en dat eindigt wanneer de volgende vraag uit de vragenlijst gesteld wordt.

vraag uit de vragenlijst of de keuze van een antwoordalternatief (fase 1), de motivering van die keuze (fase 2), of een eventuele toelichting op die motivering (fase 3). De vierde fase begint wanneer de vragen en antwoorden niet langer meer relevant zijn voor het betrokken vraagonderwerp (zie Bijlage).

5. De referentiecodering: deze codering betreft de mate waarin de inhoud van de vraag uit de vragenlijst (de door de onderzoeker "geformuleerde vraag") wordt gerepresenteerd in de door de interviewer gestelde vragen, de door de respondent gegeven antwoorden en de reacties van beide actoren.

Met deze referentiecodering komt ook het inhoudelijke aspect van de interactie in het vizier. En het is hiermee - en met de ad 4 genoemde fase-indeling - dat het door ons gehanteerde codeersysteem zich onderscheidt van de hiervoor genoemde systemen voor het beschrijven van (verbaal) gedrag in interviews.

4. HET GESPREKSMATERIAAL

Het gespreksmateriaal waarop wij ons codeersysteem voor het eerst hebben toegepast bestaat uit interviews onder bewoners van Amstelveense nieuwbouwwijken. Het vraaggesprek heeft betrekking op zaken als de tevredenheid met de woning en de omgeving daarvan, alsmede de aard van de sociale contacten met buurtgenoten (zie Dijkstra, 1983).

Deze interviews werden gehouden door acht mannen en acht vrouwen, waarvan de ene helft was getraind in de zgn. socio-emotionele of persoonlijke stijl van interviewen en de andere helft was getraind in de zgn. zakelijke of formele stijl.

Van de 384 op geluidsband opgenomen interviews werden er voor de codering 288 gebruikt. De codering heeft betrekking op de volgende zeven vragen uit de vragenlijst:

- (2) Kunt U aangeven hoe tevreden U bent over deze woning ?
Ontevreden / gaat wel / tevreden / heel tevreden
- (4) Zoudt U dit huis eens kunnen vergelijken met Uw vorige woning ?
Slechter / hetzelfde / beter / veel beter
- (36) Heeft U veel of weinig contact met de mensen hier in de buurt ?
Helemaal niet / weinig / gaat wel / tamelijk veel / erg veel
- (37) Toen U hier kwam wonen, heeft U toen contact gezocht met mensen in de buurt ?
Ja / Nee

- (38) Als andere mensen in de buurt contact met U zouden proberen te leggen, zou U daar dan op ingaan ?

Ja / Nee

- (39) Wonen er mensen hier in de buurt die U minder graag mag ?

Ja / Nee

- (40) Zou U, wat sociale contacten met buurtgenoten betreft, liever in een andere wijk wonen ?

Ja / Nee

De interviewer had de opdracht bij elk van deze vragen uitvoerig door te vragen naar de motivering van de keuze van het antwoordalternatief, en - zonodig - ook om een toelichting op die motivering te verzoeken.

De zeven vragen verschillen van elkaar qua vraagtype (keuze-vragen en ja/nee-vragen), positie in de vragenlijst ("begin" en "midden") en "moeilijkheidsgraad". Maar van elk daarvan geldt dat ze ons inziens in een doorsnee survey-interview niet zouden misstaan. Anders gezegd: we verwachten dat de resultaten van onze analyse van de beantwoording van deze vragen ook van toepassing zijn op andere survey-interviews met een vergelijkbare mate van structurering.

5. DE CODERING

Om het gespreksmateriaal voor codering geschikt te maken werden eerst de gekozen fragmenten van de geluidsband omgezet in verbatim transcripten. In de aldus verkregen $288 \times 7 = 2016$ protocollen van vraag-antwoordsequenties werden vervolgens door de onderzoekers de grenzen tussen de te onderscheiden taalhandelingen aangegeven^{*)}. Per sequentie bleken dat gemiddeld 6 taalhandelingen van de interviewer te zijn en 7 van de respondent.

Dat betekent dat ruim 26 duizend (2016×13) taalhandelingen gecodeerd moesten worden met een systeem dat per taalhandeling minimaal vijf keuzen van de codeur vereist. Dat het codeerwerk erg veel tijd in beslag nam zal dan ook geen verbazing wekken.

Een gedeelte van de protocollen werd door twee beoordelaars onafhankelijk van elkaar gecodeerd. De overeenstemming tussen deze beide coderingen, ge-

*) Een taalhandeling wordt omschreven als verbaal gedrag met een op zichzelf staande betekenis en is als zodanig te onderscheiden van andere taalhandelingen. Een taalhandeling eindigt in ieder geval als een andere code op het verbale gedrag van toepassing wordt, dan wel indien er sprake is van verbaal gedrag dat weliswaar een zelfde code heeft, maar waarvan de inhoud duidelijk verschilt. De "omvang" van een taalhandeling varieert van een zinsdeel tot enkele zinnen (zie de Bijlage).

corrigeerd voor overeenstemming op grond van toeval, en uitgedrukt in Kappa (Cohen, 1960; Popping, 1983) varieëert van .74 tot .98, afhankelijk van de categorie waarop de codering betrekking heeft.

Onze ervaringen met de toepassing van dit codeersysteem op deze interviewfragmenten zijn als volgt samen te vatten:

1. Het codeersysteem is én door zijn fijnmazigheid én vanwege het expliciet betrekken van het inhoudelijke aspect in de codering, zeer arbeidsintensief.
2. De betrouwbaarheid van het systeem is, bij goed getrainde codeurs, zonder meer goed te noemen.
3. De verkregen beschrijving van het verbaal gedrag is veel "rijker" dan bij de tot nu toe voor interviews gehanteerde systemen.
Overigens is, door combinatie van verschillende codes, het hier gepresenteerde systeem compatibel te maken met de in par. 3 genoemde codeersystemen.

6. DE FREQUENTIE-ANALYSE

Voorafgaande aan de analyses van series opeenvolgende taalhandelingen (de (deel-)sequenties), hebben wij een frequentie-analyse op de afzonderlijke taalhandelingen uitgevoerd. Daartoe werden eerst de gegevens omtrent de ruim 26 duizend taalhandelingen voor verwerking per computer geschikt gemaakt. Per sequentie werd niet alleen de code van iedere taalhandeling ingevoerd, maar ook een identificatienummer, corresponderend met het nummer van het interview en het nummer van de desbetreffende vraag, zodat ook de koppeling met de andere gegevens uit het onderzoek waaruit dit gespreksmateriaal afkomstig is (Dijkstra, 1983) mogelijk gemaakt wordt.

De resultaten van deze frequentie-analyse zijn elders uitvoerig beschreven (Van de Bovenkamp & Dijkstra, 1984) dan wel samengevat (Van der Zouwen, Dijkstra & Van de Bovenkamp, 1984). De belangrijkste conclusies van deze analyse luiden als volgt:

1. Hoewel de interviewer uitdrukkelijk was geïnstrueerd om het interview uitsluitend met de respondent te houden, blijkt toch dat 1% van de taalhandelingen in deze interviewfragmenten afkomstig is van een "derde persoon", ofwel de "bystander". De helft van deze taalhandelingen zijn antwoorden.
2. Respondent en interviewer blijken zich goed aan de voor hen geldende rolverdeling te hebben gehouden: 99,6% van de vragen is gesteld door de interviewer en 97,3% van de antwoorden is door de respondent gegeven. De

zeldzaam voorkomende rolwisseling vindt vooral plaats in interviews afgenomen in de socio-emotionele stijl, in de vierde fase van de sequentie; bijvoorbeeld de respondent die de interviewer vraagt naar diens woonomstandigheden.

3. Omstreeks driekwart van de taalhandelingen van zowel respondent als interviewer vindt plaats in de beide eerste fasen van de sequentie, dus bij het kiezen en motiveren van het antwoordalternatief. De derde fase, een toelichting op die motivering, is "optioneel"; doorvragen in die fase komt dan ook minder vaak voor dan in de voorafgaande fase.

De vierde fase is - althans vanuit de informatiebehoefte van de onderzoeker gezien - overbodig en daarmee inefficiënt. Desondanks besteden interviewer en respondent rond 4 procent van hun taalhandelingen in deze fase; de interviewers zowel absoluut als relatief zelfs meer dan de respondent.

4. Als we ons beperken tot de taalhandelingen van interviewer en respondent in de drie eerste fasen, dan blijkt dat naarmate de sequentie vordert, het relatieve aandeel van taalhandelingen met een, door de onderzoeker, niet gewenste referentiecodering toeneemt. Het aandeel van vragen van de interviewer met referentiecodering 0 (d.w.z. de vraag heeft geen enkele inhoudelijke relatie meer met de desbetreffende vraag uit de vragenlijst), stijgt van 1% in fase 1, via 3,5% in de tweede fase, tot 27% in de derde fase. Ook bij de respondent zien we vooral in de derde fase het voorkomen van veel, althans uit het oogpunt van de onderzoeker, niet-informatieve taalhandelingen.
5. Ook het percentage door de interviewer suggestief gestelde vragen neemt toe, gaande van de eerste naar de derde fase: van 8, via 25 naar 46%. Het gaat daarbij vooral om suggestief gestelde ja/nee-vragen: "Dus U heeft prettige burens?"
6. Wat opvalt is het grote aantal reacties dat de actoren (meestal op elkaar) geven. Interviewers geven zelfs nog meer reacties dan dat zij vragen stellen. Het gaat daarbij vooral om korte ondersteunende reacties en herhalingen van het antwoord van de respondent.

Reacties zijn per definitie niet-op-zichzelf-staande taalhandelingen. Voor de bepaling van hun functie in het informatie-inwinnende gesprek - zijn het noodzakelijke, overbodige of zelfs storende stimuli? - is een analyse op het niveau van de sequentie vereist. Over de sequentie-analyse handelt de volgende paragraaf. De hierboven ad 1, 3, 4 en vooral ad 5 weergegeven bevindingen van de frequentie-analyse vormen een extra stimulans om daarbij m.n. te letten op afwijkingen van het door de onderzoeker gewenste sequentie-verloop.

7. SEQUENTIE-ANALYSE MET BEHULP VAN PATROONDIAGRAMMEN^{*)}

Alvorens afwijkingen in het door de onderzoeker gewenste verloop van vraag/antwoord-sequenties te kunnen bestuderen dienen deze afwijkingen eerst nader gespecificeerd en in het materiaal gelokaliseerd te worden. Dat gebeurt met behulp van een hiervoor ontwikkeld computerprogramma dat de verzameling sequenties "scant" op het voorkomen van specifieke zgn. patroondiagrammen. Een patroondiagram bestaat uit een bepaalde combinatie van twee of meer taalhandelingen behorend tot een bepaalde code, of klasse van codes, met elkaar verbonden door pijlen die aangeven in welke volgorde deze taalhandelingen worden gepleegd.

Zo duidt het patroondiagram

$$|(I)(Q-1)(K-N)(F)| \rightarrow |(I)(Q-1)(A-N)(F)| \rightarrow$$

dat deel van de eerste fase van de sequentie aan waarin de interviewer (correct) een keuzevraag stelt en direct daarop volgend op correcte wijze de daarbij behorende antwoordalternatieven aanbiedt. En het patroondiagram

$$|(R)(A-1)(K-F)(-)**| \rightarrow |(I)(Q-2)(Y-S)(-)**| \rightarrow$$

duidt op de keuze van een antwoordalternatief door de respondent, gevolgd door een suggestief gestelde doorvraag van de interviewer.

Na een door de onderzoeker daartoe verstrekte opdracht zoekt de computer met behulp van het genoemde programma die sequenties in het bestand, welke het desbetreffende patroondiagram bevatten. Deze sequenties kunnen vervolgens integraal afgedrukt worden zodat nagegaan kan worden op welke plaats in de sequentie dit patroondiagram zich "voordeed". Door de koppeling tussen de gegevens omtrent sequenties en de gegevens van het onderzoek waaruit deze sequenties afkomstig zijn (zie par. 5 en 6) is het mogelijk om na te gaan bij welke (typen) vragen, bij welke (categorieën) respondenten dergelijke sequenties het meest voorkomen. Tevens kan nagegaan worden of er een samenhang is met het door de interviewer genoteerde antwoord van de res-

^{*)} Andere in dit project gebruikte methoden van sequentie-analyse, bijv. via Markov-ketens, zijn elders beschreven (Van der Zouwen & Dijkstra, 1982; Dijkstra, Van der Veen & Van der Zouwen, 1984).

^{**)} Een streepje geeft aan dat op de desbetreffende positie (i.d.g. de referentiecodering) alle codes kunnen voorkomen (dus zowel (F), (S), (P), (G) of (O)).

pondent (de score).

Het resultaat van een dergelijke sequentie-analyse m.b.v. patroon-diagrammen is elders uitvoerig beschreven (Dijkstra, 1984). In de volgende paragraaf concentreren wij ons daarom op die patroondiagrammen die afwijkingen van de door de onderzoeker gewenste sequenties representeren (kortweg: "fouten") en die zowel tamelijk frequent voorkomen, als invloed lijken te hebben op de scores, d.w.z. op de aan de onderzoeker verstrekte informatie.

8. PROBLEMATISCHE (INTER-)ACTIES IN SEQUENTIES

8.1. De niet-kiezende respondent

Vanuit de onderzoeker gezien houdt adequaat rolgedrag van de respondent in dat hij/zij, nadat de interviewer een vraag gesteld heeft, een der aangeboden antwoordalternatieven kiest, dan wel antwoord geeft op een open vraag ter motivering of toelichting op een eerder gegeven antwoord. Uit de analyse blijkt dat de respondent niet altijd aan deze "eis" tegemoet komt: in 3 sequenties wordt een antwoord geweigerd, in 53 sequenties zegt de respondent geen antwoord te weten. De vraag uit de vragenlijst die m.n. tot dit respondentgedrag aanleiding geeft, is vraag 39: "Wonen er mensen hier in de buurt die U minder graag mag ?" Mogelijk wordt deze vraag als (te) bedreigend ervaren.

Uiteraard is de interviewer geïnstrueerd om alsnog, bijv. via herhaling van de vraag, de respondent tot een antwoordkeuze te bewegen. Maar als dat lukt, en de respondent in tweede instantie toch een antwoord geeft, dan tendeert dit in de "sociaal-wenselijke" richting: tevreden met de woning en veel contacten met de mensen in de buurt.

Een opmerkelijk veel voorkomende "fout" is het niet kiezen van een adequaat antwoordalternatief door de respondent. In 252 sequenties kiest de respondent weliswaar een alternatief, maar niet uit de aangeboden verzameling (bijv. door te zeggen "redelijk tevreden" bij vraag 2). In een kwart van de gevallen probeert de interviewer daar "nog wat aan te doen", bijvoorbeeld door de alternatieven uit de vragenlijst te herhalen. Maar in driekwart van de gevallen (192 sequenties) legt hij/zij zich daar kennelijk bij neer. Dat gebeurt m.n. bij de ja/nee-vragen, en door bepaalde interviewers, die a.h.w. gemakshalve zelf het inadequate antwoord in een acceptabele score omzetten.

In 171 gevallen maakt de respondent in het geheel geen keuze. Soms waagt de interviewer nog een poging om de vraag, al dan niet (suggestief)

geherformuleerd, aan te bieden. Maar in 78% van de gevallen doet de interviewer verder geen moeite.

Uiteraard is het gevolg van dit niet-kiezen door de respondent en niet-aandringen door de interviewer, terug te vinden in de scores, en wel in de vorm van "missing data". Opmerkelijk is echter dat in een groot aantal gevallen waarin de respondent, ook in tweede instantie, geen adequaat alternatief heeft gekozen, de interviewer desondanks een alternatief op de vragenlijst heeft aangekruist. Bij keuzevragen in 88%, bij ja/nee-vragen in 72% van die gevallen.

Deze subparagraaf begon bij de "niet-kiezende" respondent en eindigt met de "voor de respondent kiezende" interviewer. Overigens is dit een type interviewer-gedrag dat zeer ongelijk over onze interviewers verdeeld is; interviewer 13 maakt het in dit opzicht het "bontst" door in 90% van de sequenties waarin de respondent zelf geen antwoordalternatief heeft gekozen toch een score te noteren.

8.2. De op de respondent "inspelende" interviewer

Onder deze categorie "problematische (inter-)acties" kunnen een aantal "klassieke" interviewerfouten worden opgesomd, samen te vatten onder "incorrect stellen van een startvraag", fouten die, zoals verwacht, afhankelijk zijn van vraagtype en interviewer. Wat niet zo voor de hand ligt is, dat het onjuist of zelfs suggestief stellen van een startvraag geen (significante) invloed blijkt te hebben op het door de interviewer aangekruiste antwoordalternatief. Dit ontbreken van "response effecten" van incorrecte vraagformulering wordt bij nadere analyse van deze fout-sequenties begrijpelijk: in het merendeel der gevallen gaat het n.l. om een herformulering van een startvraag in meer specifieke termen, als het ware toegesneden op het antwoord dat de respondent in eerste instantie op de - veelal correct geformuleerde - startvraag heeft gegeven.

Ook het niet volledig aanbieden van de verzameling antwoordalternatieven vindt meestal plaats nadat de respondent al aangeduid heeft in welke richting zijn keuze zal gaan; dat bijv. alleen de keuze tussen "beter" en "veel beter" nog relevant is. Hier zijn het dan ook juist de keuzevragen die tot dit interviewergedrag leiden.

De grens tussen "reageren op" de respondent en "suggereren aan" de respondent is soms moeilijk te trekken als het gaat om de (her-)formulering van de startvraag door de interviewer. Bij de in fase 2 en 3 te stellen open vragen naar motiveringen en toelichtingen is er - zoals we in de volgende subparagraaf zullen zien - duidelijk meer sprake van "suggereren" dan van "reageren".

8.3. De suggererende interviewer

In par. 6 (ad 5) zagen we dat een groot aantal vragen door de interviewer op suggestieve wijze is gesteld; het gaat daarbij vooral om ja/nee-vragen gesteld in de tweede en derde fase van de sequentie (motiveringen en toelichtingen op motiveringen).

Uiteraard zijn de interviewers tijdens de instructie gewaarschuwd voor dit inadequaats en informatie-verstorend gedrag. Waarom vragen desondanks in 378 (= 19% van alle 2016) sequenties interviewers op suggestieve wijze naar een motivering van de keuze van het antwoordalternatief door de respondent?

Onze veronderstelling dat dit vooral gebeurt omdat de respondent er maar niet toe te brengen is een motivering te geven, bleek bij nadere analyse niet te kloppen; want dit was maar in 4 van de zojuist genoemde 378 sequenties het geval. Uit de sequentie-analyse blijkt, dat in 172 gevallen de interviewer de doorvraag naar de motivering suggestief stelt, zonder af te wachten of uit te proberen wat een niet-suggestieve doorvraag zou opleveren. In de overige 202 gevallen heeft de respondent al motiveringen gegeven voordat de interviewer suggestief doorvraagt.

Het effect van het suggestief doorvragen is opmerkelijk: in 85% van de eerdergenoemde 378 gevallen volgt onmiddellijk een motivering door de respondent, waarbij het door de interviewer gesuggereerde motief een goede kanshebber is.

Het voorgaande leidt tot de conclusie dat het stellen van suggestieve doorvragen niet het gevolg is van wat er in de sequentie aan vooraf gaat. En het leidt tot de veronderstelling dat interviewers suggestief doorvragen omdat blijkt dat het op dergelijke wijze stellen van vragen snel de gewenste informatie levert, t.w. een door de respondent verschaft (of beaamde) motivering.

Als deze veronderstelling juist is zou men ook een zeker "leereffect" bij interviewers mogen verwachten, in die zin dat ze in toenemende mate suggestieve doorvragen gaan stellen. In par. 9 gaan we op dat "leereffect" in. Hier volstaan we met het gegeven dat de interviewers in de eerste 12 door hen afgenomen interviews in 15% van de sequenties op suggestieve wijze naar een motivering vroegen. In de laatste 12 interviews was dit percentage gestegen tot 25 !

Uit onze gegevens blijkt dat het "euvel" van het suggestief doorvragen vooral optreedt bij de "moeilijke" vraag 40: "Zou U, wat sociale contacten met buurtgenoten betreft, liever in een andere wijk wonen ?" Het effect ervan op de scores is m.n. een daling van het aantal "weet-niet"-antwoorden.

Suggestief doorvragen blijkt sterk interviewerafhankelijk te zijn:

interviewer 13 spant weer de kroon met 76 sequenties met suggestieve doorvragen tegenover 49 sequenties zonder suggestieve doorvragen (meer informatie omtrent de interviewers en hun interviewgedrag is opgenomen in Dijkstra, 1983 en 1984).

Het voorgaande had vooral betrekking op suggestief doorvragen in fase 2. De bevindingen m.b.t. suggestief vragen om een toelichting op de motivering (fase 3) zijn navenant: de interviewer stelt de doorvraag suggestief, niet omdat de respondent in het voorgaande deel van de sequentie "onwillig" bleek, maar omdat een suggestieve doorvraag in 86% van de gevallen dat hij gesteld wordt, onmiddellijk het "gewenste" antwoord blijkt op te leveren.

En ook hier, bij de toelichtingen, zijn het bepaalde vragen (n.l. de nummers 36 en 37) die dit euvel "uitlokken" en is het weer interviewer 13 die verreweg de meeste suggestieve doorvragen stelt. En ook hier lijkt het om, door ervaring, "geleerd" gedrag te gaan: deze fout treedt in 10% van de eerste twaalf interviews op, tegen 12% in de tweede twaalf.

8.4. De onoplettende interviewer

Uit de vorige subparagrafen rijst wellicht het beeld van de "over-actieve" interviewer die zo snel mogelijk de vragenlijst wil afwerken, hetzij door zelf een antwoord voor de respondent te kiezen (8.1.), hetzij door de respondent een antwoord te suggereren (8.3.), hetzij - onschuldiger - de vraagstelling aan de reacties van de respondent aan te passen (8.2.).

Een dergelijk beeld behoeft wel enige nuancering. In de eerste plaats vindt in een belangrijk deel van de sequenties wel correct interviewergedrag plaats. Maar bovendien zijn een aantal interviewerfouten eerder toe te schrijven aan onoplettendheid: de interviewer is als het ware vergeten dat het vraaggesprek erop gericht is om van deze respondent antwoorden te krijgen op deze, door de onderzoeker gekozen vragen. Bij correct interviewergedrag past niet de interviewer die uitvoerig over zichzelf vertelt $|(I)(A-4)(--)(0)|$, of die de respondent doorvraagt over zaken die geen betrekking hebben op het onderwerp van de vraag (codes $|(I)(Q-2)(--)(0)|$ en $|(I)(Q-3)(--)(0)|$).

Deze onderdelen van de vraag-antwoordsequentie bevatten voor de onderzoeker geen bruikbare informatie, en zijn vanuit zijn gezichtspunt dan ook inefficiënt.

Merkwaardig is dat interviewer 13, en met haar andere interviewers uit de "socio-emotionele stijl", de "tijdwinst" behaald bij het suggestief doorvragen, en door zo nodig zelf het antwoord voor de respondent te kiezen, weer verliezen door dit inefficiënte interviewergedrag.

8.5. Samenvatting

Uit de in deze paragraaf kort weergegeven resultaten van de sequentie-analyse blijkt dat de betrekkelijk intensieve training en begeleiding van onze interviewers, het optreden van interviewfouten niet heeft weten te voorkomen. Een belangrijk deel van de vraag-antwoord sequenties mag dan correct verlopen zijn, analyse van de bandopnamen leidt tot de conclusie dat de interviewer:

- a) in enkele tientallen gevallen niet dan wel inadequaat reageert op het (nog) niet kiezen van een antwoordalternatief door de respondent, en
- b) in een nog veel groter aantal gevallen de respondent "aan een antwoord helpt" door de doorvraag naar een motivering of toelichting suggestief te stellen.

Het is niet onaannemelijk (en deels zelfs aantoonbaar) dat dit "kiezen voor de respondent" resp. "suggereren aan de respondent" tot response-effecten leidt.

Daarnaast komen vrij frequent twee andere, "onschuldiger" vormen van inadequaat interviewergedrag voor, t.w.:

- c) de interviewer die de voortgang van het proces van informatie-verzameling onvoldoende bewaakt, zodat door onoplettendheid een deel van de gesprekstijd wordt besteed aan - voor de onderzoeker - irrelevante zaken.

Deze vormen van inadequaat interviewergedrag blijken samen te hangen met kenmerken van de vraag (vraagtype; "moeilijkheid"/"bedreigendheid" van de vraag) en van de interviewer (stijl, sexe en "karakter").

Uit de nadere analyse van de sequenties m.b.v. de patroondiagrammen blijkt echter vooral dat het gedrag van de ene actor dat van de andere beïnvloedt. Ofwel: de aard van de interactie tussen de drie (soms vier) bij het vraaggesprek betrokken actoren (onderzoeker, interviewer, respondent en evt. "bystander") bepaalt mede verloop en resultaat van het interview. In de volgende paragraaf wagen wij een - eerste - poging om dit interactie-aspect "in kaart te brengen".

9. EEN POGING TOT INTERPRETATIE

9.1. Inleiding

Het interview kan op verschillende manieren beschreven en getypeerd worden. Men kan het immers opvatten als

- een proces van sociale interactie tussen twee actoren, met duidelijk onderscheiden rollen (t.w. die van interviewer en respondent), die
- verbaal gedrag plegen, op zodanige wijze dat hun taalhandelingen leiden

- tot een als zodanig herkenbare dialoog (of "discourse"), waarbij
- dit interactief verbaal gedrag wordt beheerst door bepaalde normen en regels, en dat
 - zodanig wordt gestuurd dat het interview leidt tot informatie die relevant is voor (de beantwoording van de probleemstelling van) de onderzoeker, in wiens opdracht en onder wiens supervisie het interview wordt gehouden.

In deze paragraaf, bedoeld als een poging tot interpretatie van de in de paragrafen 6 en 8 gepresenteerde gegevens, concentreren wij ons op het laatstgenoemde aspect: het interview als een gestuurd (verbaal interactie-) proces, gericht op de productie van (voor de onderzoeker) bruikbare (relevante en valide) informatie.

Bij de besturing van een proces zijn er grofweg twee strategieën te onderscheiden, in de cybernetica wel aangeduid met de termen "open loop control" en "closed loop control" (Milsum, 1972; Rapoport, 1982). Bij "open loop control" wordt het te besturen systeem - voor de "start" - zo goed mogelijk "op koers gebracht" (d.w.z. op het doel gericht), maar daarna is er, in tegenstelling tot de "closed loop control", geen mogelijkheid meer tot bijsturing. Het verschil tussen beide typen van sturing wordt duidelijk aan de militaristische voorbeelden van een afgeschoten kanonskogel en een infrarood-gevoelige luchtdoelraket.

Toegepast op het interviewproces ontstaat het volgende beeld: De onderzoeker probeert het vraaggesprek deels te sturen via "open loop control". Door zijn vragen en antwoordalternatieven precies te formuleren, door de interviewers mondeling en schriftelijk te instrueren hoe deze stimuli aangeboden dienen te worden, door voor te schrijven op welke wijze de informatie die door de respondent wordt verschaft dient te worden genoteerd, enz. Het vraaggesprek wordt zo precies mogelijk "in regie gezet".

Ondanks deze zorg besteed aan een effectieve "open loop control" zal blijken dat tijdens het interview bijsturing vaak noodzakelijk is. Als de respondent de vraag niet begrijpt, of geen keuze kan maken uit de aangeboden alternatieven, of over een ander onderwerp gaat praten, of de interviewer naar diens mening gaat vragen enz., dan moet er bijgestuurd worden.

Bijsturing, via "closed loop control", veronderstelt dat de afwijking wordt geconstateerd en dat effectieve stuurmaatregelen (kunnen) worden genomen. Zoals het herhalen van de vraag, verschaffen van een toelichting, stimuleren van de mede-werking, enz.

Deze "closed loop control" gebeurt niet door de onderzoeker, maar door diens "representant", de interviewer. De onderzoeker heeft echter wel via interviewinstructie, rollenspelen etc. getracht de interviewer vaardigheden

op het gebied van "bijsturing" aan te leren.

Bovendien merkt de interviewer bij het houden van een aantal interviews welke maatregelen wel, en welke niet effectief zijn; zij het dat blijkt dat interviewers, qua vaardigheden op dit terrein, blijven verschillen.

9.2. Toepassingen op ons materiaal

Op basis van deze aan de cybernetica ontleende ideeën omtrent de sturing van processen, in ons geval de sturing van het informatie-inwinningsproces in het interview, is het mogelijk, gebruikmakend van de eerder onderscheiden kenmerken van interviewer, vragen en verbaal gedrag, tot enkele uitspraken, in de vorm van hypothesen, te komen:

- (H1): Naarmate een vraag-antwoord sequentie verder van fase 1 (cf. par. 3) afkomt, neemt de invloed van de "open loop control" door de onderzoeker af, en neemt de (noodzaak tot) "closed loop control" door de interviewer (en evt. de respondent) toe.
- (H2): Open vragen onttrekken zich meer dan gesloten vragen aan "open loop control" en vereisen meer "closed loop control".
- (H3): De socio-emotionele stijl geeft de interviewer meer handelingsvrijheid dan de formele stijl. Dientengevolge heeft de interviewer in de socio-emotionele stijl, in vergelijking tot de formele stijl, meer sturingsmiddelen (en -mogelijkheden) en tegelijk een grotere kans om zelf (althans gezien vanuit de onderzoeker) inadequaat gedrag te veroorzaken of te vertonen.
- (H4): Interviewers verschillen (o.g.v. karakter, motivatie etc.) ten opzichte van elkaar in de mate waarin zij bereid zijn de open loop control van de onderzoeker te effectueren (precies formuleren van de opgegeven vragen etc.), en in staat zijn om op adequate wijze "closed loop control" uit te oefenen.

Uit (H1) t/m (H4) laat zich afleiden:

- (H5): Interviewers verschillen van elkaar w.b. het adequaat bijsturen van het interviewproces, vooral in de latere fasen van de sequentie, bij open vragen, en binnen de socio-emotionele stijl.

Vergelijking tussen de resultaten van de sequentie-analyse zoals gepresenteerd in par. 8 en de "hypothesen" H1, H3 en H4, leert dat er empirische evidentie aanwezig lijkt voor deze drie hypothesen: afwijkingen als suggestieve vraagstelling komen inderdaad meer voor bij vragen gesteld in fasen 2 en 3, door interviewers getraind in de socio-emotionele stijl. Ook hypothesen

5 wordt door de resultaten van ons onderzoek ondersteund. Deze onderzoeksresultaten zullen binnenkort worden gepubliceerd.

Een interessante vraag betreft de "leerbaarheid" van bepaalde vormen van "closed loop control". In hoeverre leiden instructie en begeleiding door de onderzoeker en ervaringen opgedaan door de interviewer tot een wijziging in zijn "closed loop control" ? Of in cybernetica-termen: In hoeverre is er sprake van "adaptive control" ("adaptief regelen") ?

Een indicatie dat interviewers van hun ervaringen kunnen leren is dat "bystanders" in de later afgenomen interviews minder aan het vraaggesprek hebben deelgenomen dan in de eerder afgenomen interviews: in de eerste 12 interviews gebeurde dit in 8% van de sequenties, in de tweede 12 interviews in 5%. Mogelijk leren de interviewers van lieverlee beter hoe zij het beste de "bystander" buiten het gesprek kunnen houden.

Een andere indicatie dat interviewers van hun ervaringen leren (zij het nu niet in positieve zin !) vonden wij reeds in 8.3.: de interviewers lijken te hebben geleerd dat suggestief doorvragen leidt tot snelle beantwoording door de respondent.

In tabel 9.1. is voor de eerste drie sequentiefasen, voor de eerst- resp. de laatstgehouden interviews het percentage deelsequenties behept met suggestief (door-)vragen aangegeven, uitgesplitst naar interviewerstijl en interviewersexe. De in deze tabel gepresenteerde gegevens wijzen op een duidelijk "leereffect", m.n. als het betreft suggestief doorvragen naar motiveringen voor antwoordkeuzen (fase 2), in een interviewerstijl die zich daar, althans in theorie, niet toe leent (n.l. de formele stijl).

Tabel 9.1.: Percentage deelsequenties met suggestieve (door-)vragen, per fase, interviewerstijl en interviewersexe, voor de eerstgehouden (01-12) en laatstgehouden (13-24) interviews

Interviewer	Fase 1		Fase 2		Fase 3	
	01-12	13-24	01-12	13-24	01-12	13-24
Formeel	7.1%	9.6%	11.0%	21.9%	5.0%	10.4%
Socio-emotioneel	9.0%	6.3%	18.8%	23.3%	15.4%	14.1%
Vrouw	8.7%	10.0%	17.7%	26.2%	11.0%	14.2%
Man	7.4%	5.8%	12.1%	19.0%	9.3%	10.3%
TOTAAL	8.0%	7.9%	14.9%	24.7%	9.7%	12.3%

Dat het percentage suggestieve doorvragen in fase 3 is gedaald ten opzichte van fase 2 is niet per se strijdig met hypothese H1. Immers, als het

motief achter suggestief vragen "tijdwinst" is, dan is het niet stellen van een doorvraag aan een "breedsprakige" respondent, nog meer tijdsbesparend dan het suggestief stellen ervan. En het stellen van een doorvraag was in fase 3 i.t.t. fase 2 niet verplicht. Op die wijze wordt in ieder geval de daling van het totaal aantal doorvragen in fase 3, zoals gemeld in par. 6 ad 3, begrijpelijk.

Overigens is duidelijk dat deze tentatieve interpretatie vraagt om een nadere toetsing. Een daarmee komen we bij het onderwerp van de slotparagraaf.

10. DISCUSSIE

Al tientallen jaren zijn sociaal-wetenschappelijk onderzoekers met elkaar in debat over de juiste wijze van interviewen. De strijdpunten betreffen vooral de wijze van ondervraging en de taakverdeling tussen onderzoeker en interviewer. Is het beter om terwille van de betrouwbaarheid en vergelijkbaarheid van de gegevens, door de onderzoeker geformuleerde gesloten vragen aan te reiken aan de respondent ? Of is het juist beter om terwille van de geldigheid en de authenticiteit van de antwoorden, door de interviewer open vragen te laten formuleren, afhankelijk van het verloop van het gesprek met de respondent ?

Deze vragen zijn in de terminologie van de cybernetica samen te voegen tot één vraag: Wat is de meest wenselijke combinatie van open en closed loop control tijdens het interviewproces: hoeveel stuurtaken krijgen interviewer én respondent toevertrouwd ? Bij de beantwoording van deze vraag dient in aanmerking te worden genomen dat, zoals uit ons onderzoek blijkt, het uitoefenen van een adequate closed loop control vooral de interviewers de nodige problemen bezorgt. Immers, er wordt daarbij van hen verwacht dat zij, bijvoorbeeld via "begripvolle" vragen en empathische reacties op de antwoorden, de respondenten tot openhartig, eerlijk en coöperatief antwoordgedrag weten te bewegen. Maar dan zonder dat van die vragen, en de interpretaties van en reacties op de antwoorden, een suggestieve, informatievertekenende werking uitgaat. Kortom, hoe minder het interview gestandaardiseerd is, des te moeilijker wordt de taak van de interviewer.

Vandaar dat de onderzoeker die besluit om open interviews te doen houden (bijv.: vanwege de aard van het onderwerp), extra aandacht dient te besteden aan de instructie en training van de interviewers. Maar daartoe is een goed zicht op de werking van de closed loop control in interviews noodzakelijk.

Ons streven is er dan ook op gericht om de in dit paper gerapporteerde

analyse verder uit te werken, opdat er bijvoorbeeld meer inzicht ontstaat in het subtiele onderscheid tussen de "op de respondent inspelende interviewer" (uit 8.2.) en de "suggererende interviewer" (uit 8.3.). En ook in de veranderingen in interviewergedrag die zich tijdens een interview-campagne blijken te voltrekken.

Uiteraard zal deze analyse van closed loop control door m.n. de interviewer, moeten worden ingepast in het overige onderzoek naar response-effecten, zoals reeds genoemd in par. 1.

Het uiteindelijke doel van dit type onderzoek is de ontwikkeling van (een) methode(n) van ondervraging die én relevante én niet-vertekende informatie oplevert.

AANGEHAALDE LITERATUUR

- Atteslander, P. & Kneubühler, H.-U. (1975). Verzerrungen im Interview. Westdeutscher Verlag, Opladen.
- Belson, W.A. (1981). The Design and Understanding of Survey Questions. Gower, Aldershot.
- Berger, H. (1974). Untersuchungsmethode und soziale Wirklichkeit. Suhrkamp, Frankfurt am Main.
- Blair, E.A. (1978). Nonprogrammed speech behaviors in a household survey. Unpublished doctoral dissertation, Dept. of Business Administration, University of Illinois.
- Brenner, M. (1982). Response-effects of "role-restricted" characteristics of the interviewer. In: W. Dijkstra & J. van der Zouwen (eds.), Response Behaviour in the Survey-Interview. Academic Press, London, 189-207.
- Bronner, F. (1982). Computer assisted interviewing (C.A.I.); Some experiments concerning direct conversation between computer and respondent. In: C.P. Middendorp, B. Niemöller & W.E. Saris (eds.), Proceedings Second Conference of the Dutch Sociometric Society, Amsterdam, 191-197.
- Brown, J.S. & Gilmartin, B.G. (1969). Sociology today: Lacunae, emphases, and surfeits. American Sociologist, 4, 283-291.
- Cannell, C.F., Lawson, S.A. & Hauser, D.L. (1975). A Technique for Evaluating Interviewer Performance. The University of Michigan, Ann Arbor.
- Cohen, J. (1960). A coefficient of agreement for nominal scales. Educational and Psychological Measurement, 20, 37-40.
- Dijkstra, W. (1983). Beïnvloeding van antwoorden in survey-interviews. Academisch Proefschrift VU, Delft.
- Dijkstra, W. (1984). Interactiepatronen in gesprekken: Patroondigrammen van sequenties. Vakgroep M&T-VU, Amsterdam.
- Dijkstra, W. & van de Bovenkamp, J. (1983). Interactiepatronen in gesprekken: Een codeersysteem voor het beschrijven van verbaal gedrag. Vakgroep M&T-VU, Amsterdam.
- Dijkstra, W., van der Veen, M. & van der Zouwen, J. (1984). A field experiment of interviewer-respondent interaction. In: M. Brenner, J. Brown & D. Canter (eds.), The Research Interview: Uses and Approaches. Academic Press, London (in press).
- Dijkstra, W. & van der Zouwen, J. (1977). Testing auxiliary hypotheses behind the interview. Annals of Systems Research, 6, 49-63.

- Dijkstra, W. & van der Zouwen, J. (eds.) (1982). Response Behaviour in the Survey-Interview. Academic Press, London.
- Hagenaars, J.A. & Heinen, T.G. (1982). Effects of role-independent interviewer characteristics on responses. In: W. Dijkstra & J. van der Zouwen (eds.), Response Behaviour in the Survey-Interview. Academic Press, London.
- Milsum, J.H. (1972). The hierarchical basis for general living systems. In: G.J. Klir (ed.), Trends in General System Theory. Wiley-Interscience, New York, 145-187.
- Phillips, D.L. (1971). Knowledge from What ? Rand McNally, Chicago.
- Phillips, D.L. (1972). Some cautionary notes on sociological research: With special attention to survey studies. Mens en Maatschappij, 47, 101-118.
- Phillips, D.L. (1973). Abandoning Method. Jossey-Bass, San Francisco.
- Popping, R. (1983). Overeenstemmingsmaten voor nominale data. Proefschrift RU-Groningen.
- Rapoport, A. (1982). Two approaches to General System Theory. In: R.F. Geyer & J. van der Zouwen (eds.), Dependence and Inequality, Pergamon Press, Oxford, 267-283.
- Saris, W.E., Neijens, P. & de Ridder, J. (1983). Kernenergie: ja of nee ? Een weloverwogen oordeel van de Nederlandse bevolking. Stichting voor Sociometrisch Onderzoek, Amsterdam.
- Sudman, S. & Bradburn, N.M. (1974). Response Effects in Surveys. Aldine, Chicago.
- Van de Bovenkamp, J. & Dijkstra, W. (1984). Interactiepatronen in gesprekken: Frequentie-analyse van verbale gedragscategorieën in survey-interviews. Vakgroep M&T-VU, Amsterdam.
- Van der Zouwen, J. (1982). Enquête. In: P.G. Swanborn & L. Rademaker (eds.), Sociologische Grondbegrippen, deel 2: Methoden en Technieken. Aula 686. Het Spectrum, Utrecht/Antwerpen, 119-131.
- Van der Zouwen, J. & Dijkstra, W. (1982). Modelling interaction processes in interviews; A contribution of systems methodology. In: R. Trappl (ed.), Cybernetics and Systems Research. North-Holland, Amsterdam, 105-111.
- Van der Zouwen, J., Dijkstra, W. & van de Bovenkamp, J. (1984). Interactiepatronen in survey-interviews. Vakgroep M&T-VU, Amsterdam.
- Wahlke, J.C. (1979). Pre-behavioralism in political science. The American Political Science Review, 73, 9-31.

niet-fasegebonden

- (V-P) verzoekt om informatie over procedures
- (G-P) geeft informatie over procedures
- (R-P) reactie met betrekking tot procedures
- (R-B) geeft blijk van waardering voor het taakgedrag van de ander
- (R-Z) afsluiting van (een deel van) een sequentie
- (R-O) reactie m.b.t. een taalhandeling uit een andere sequentie
- (R-K) korte ondersteunende reactie

Type(n) neutrale taalhandelingen (geen onderverdeling)

	()	(-)	(-)	()
	^	^	^	^

$$(N-X) \quad (X-X) \quad (X)$$

3. Fase

() (-) (-) ()

- 1) betreft antwoordalternatief
- 2) betreft motivering antwoordalternatief
- 3) betreft toelichting op motivering antwoordalternatief
- 4) betreft voor onderzoeker irrelevante informatie
- X) niet-fasegebonden

4. Referentiecodering

() (-) (-) ()

- (F) inhoud komt overeen met geformuleerde vraag
- (S) inhoud betreft specificatie van de geformuleerde vraag
- (G) inhoud betreft generalisatie van de geformuleerde vraag
- (P) inhoud overlapt gedeeltelijk met geformuleerde vraag
- (O) inhoud overlapt niet met geformuleerde vraag
- (X) niet-fasegebonden taalhandeling

EEN VOORBEELD:

- (I) (Q-1) (K-N) (F): "Heeft U veel of weinig contact met de mensen hier in de buurt ?"
(I) (Q-1) (A-N) (F): "Is dat helemaal niet, weinig, gaat wel, tamelijk veel, erg veel ?"
(R) (A-1) (K-F) (S): "Ik heb erg veel contacten hier"
(I) (Q-2) (O-N) (F): "Kunt U dat toelichten ?"
(R) (A-2) (O-F) (S): "Nou met de buren gaan we erg veel om"
(I) (Q-3) (O-N) (S): "Wat zijn dat voor contacten ?"
(R) (A-3) (O-F) (S): "Nou we komen bij elkaar op visite, wat kletsen, een kaartje leggen en zo"
(I) (Q-4) (O-N) (O): "Wat voor kaartspelletjes doet U dan ?"