



INTERVIEWKORPSET KÆMPER FOR HØJE SVARPROCENTER

Befolkningens lyst til at deltage i interviewundersøgelser er generelt faldende. Samtidig er det blevet sværere at få fat på folk. Men for Danmarks Statistik er det ved brug af bl.a. rollespil, coaching og grundig uddannelse af interviewerne lykkedes at reducere bortfaldet.

Af Helle Harbo Holm

Hvad kan tænde Brian på 25 år? Og hvordan overtaler du karriekvinden til at deltage i en undersøgelse om forbrugertillid, når du fanger hende i Føtex med to børn under armen? Det skal man have en ret god ide om, hvis man arbejder som interviewer i Danmarks Statistik. For mens befolkningens velvilje til at deltage i interviewundersøgelser er dalende, så er kravene til interviewerne stigende.

Det er de simpelthen nødt til at være, hvis undersøgelserne fra Danmarks Statistik fortsat skal opretholde en høj svarprocent, mener Ida Salomonsson, der er leder af de 55 interviewere i Danmarks Statistiks Interviewservice.

- Det er et hårdt job at nå helt ind i stuerne, og det er ikke blevet nemmere de senere år, siger hun.

Der er kun ét skud i bøssen

Når Danmarks Statistik laver interviewundersøgelser er det blandt en udvalgt del af befolkningen, som er trukket ud i forhold til forskellige data. De udvalgte får på forhånd tilsendt et brev, hvor de inviteres til at deltage i undersøgelsen. For det meste bliver de bedt om at besvare spørgsmålene via et link på nettet, og gør de ikke det, forsøger interviewerne at følge op med et telefoninterview i stedet.

- Når vi på forhånd udvælger en bestemt gruppe af mennesker og sender dem et brev, så betyder det også, at vi ikke bare kan ringe til nogle andre, hvis vi ikke fik nok til at deltage i undersøgelsen. Derfor skal vi være skarpe – både for at opretholde svarprocenten, men også i forhold til kvaliteten på de interviews, vi får hjem, fortæller Ida Salomonsson.

Mens andelen af de, der besvarer spørgsmålene via nettet, er stigende, så bliver



*Interviewadministrator
i Danmarks Statistiks Interviewservice
Ida Charlotte Salomonsson*

Foto: Stefan Jul Gunnensen

det samtidig sværere at få restgruppen til at deltage i telefoninterviews.

- Spørgsmålene på web besvares af dem, der før var nemme at få med på telefonen. Dem, vi ringer til, er dem, der er svære at overtale, siger Ida Salomonsson og tilføjer, at det desuden er blevet sværere end tidligere at finde de korrekte kontaktoplysninger på folk.

Der er forskel på akademikeren og håndværkeren

En af de interviewere, der hver uge står over for den udfordring, er Safa Maarouf. Hun har været en del af interviewerkorpsset i flere år. Selv om den generelle tendens i den periode har været, at færre vil deltage i interviewundersøgelser, så føler hun ikke, at hun har fået sværere ved at få folk til at deltage.

- Men det er nok også fordi, jeg er blevet bedre til at argumentere for, hvorfor det

er vigtigt, at lige præcis de deltager i undersøgelsen, forklarer hun.

Og gode argumenter er netop et af de værktøjer, som Ida Salomonsson prøver at ruste sit team med. Det sker på kurser med blandt andet rollespil og gennem løbende coaching og briefing på de enkelte opgaver.

- Det er forskelligt, hvad der tænder akademikeren og håndværkeren, og det skal man vide, når man ringer op, ligesom man skal kunne fornemme, om det er bedre at ringe tilbage senere, forklarer Ida Salomonsson.

Interviews på en bred vifte af sprog

Ud over rutinen har Safa Maarouf også en anden fordel som interviewer – hun taler både dansk, engelsk og arabisk, og det betyder meget, når hun skal have fat i særlige målgrupper.

- Hvis jeg ringer til nogen, der taler arabisk, så bliver de meget positive, når jeg slår over, og de vil næsten altid deltage, fortæller hun.

Den fordel er Safa Maarouf ikke alene om at have. En betydelig del af interviewerkorpsset hos Danmarks Statistik har en anden etnisk baggrund end dansk. Det betyder, at der er mange forskellige sprog lige fra arabisk, til urdu og spansk, som dagligt tages i brug i interviewlokalet.

- Vi er en broget skare, og det er vi stolte af. Jeg tror, vi er dem, der er bredest i forhold til at gennemføre interviews på mange forskellige sprog. Det er også en stor fordel i forhold til kvaliteten af vores undersøgelser, fordi vi ikke udelukker en del af befolkningen, siger Ida Salomonsson.

Der er forskel på os og de andre

Endelig har Danmarks Statistiks interviewere endnu en fordel, når de skal overbevise folk om at deltage i undersøgelser.

- Vi står stærkere end mange af de andre aktører, fordi vi ikke er kommercielle. De undersøgelser, vi laver, er samfundsrelevante, og det betyder, at der er en forskel på os og de andre, siger Ida Salomonsson. ■

» **Vidste du, at en interviewer hos Danmarks Statistik ikke må arbejde mere end fire timer på en vagt? Det skal sikre, at engagementet ikke daler i løbet af arbejdsdagen.**

KONTAKT:

Interviewadministrator
Ida Charlotte Salomonsson
Interviewservice
isa@dst.dk
Tlf. 3917 3653