

3 Interviewer

Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die Rolle und die Aufgaben der Interviewer. Es beschreibt, wie Interviewer unterstützt, aber auch überprüft und die von ihnen erhobenen Daten kontrolliert wurden.

3.1 Die Rolle der Interviewer im Befragungsprozess

In der HFCS-Erhebung in Österreich wurden Informationen zu den Haushalten erfasst, die viele für sensibel halten. Dabei kam dem persönlichen Interview, geführt von geschulten Interviewern, eine besondere Bedeutung zu. Professionalität, profunde Kenntnisse über den Erhebungsgegenstand, qualitativ hochwertige Gesprächsführung und ein angemessenes Auftreten der Interviewer sind Voraussetzung für eine erfolgreiche Erhebung und tragen damit besonders zur Qualität der resultierenden Daten bei. Für den HFCS absolvierten die Interviewer ausführliche Schulungen über Inhalt und Aufbau der Erhebung.

In der Feldphase und während der persönlichen Interviews konnten die Interviewer auf schriftliche Unterlagen zurückgreifen und erhielten, falls notwendig, Unterstützung von der OeNB.

3.2 Allgemeine Informationen

Insgesamt kamen bei der HFCS-Erhebung 85 Interviewer zum Einsatz. Die Entscheidung über den Einsatz einzelner Interviewer bei dieser komplexen und sensiblen Erhebung oblag dem Erhebungsinstitut. Die OeNB behielt sich jedoch das Recht vor, einzelne Interviewer von der Erhebung abziehen, wenn diese die Qualitätskriterien nicht erfüllten.

Es wurden im Allgemeinen nur Interviewer eingesetzt, die schon Erfahrung bei Erhebungen dieses Umfangs (etwa aufgrund der Teilnahme an Erhebungen wie der OeNB-Immobilienvermögenserhebung 2008, EU-SILC oder SHARE) hatten. Dies war bei mehr als 85% der Interviewer der Fall. Die Entlohnung für erfolgreich abgeschlossene Interviews wurde aufgrund der Haushaltsgröße errechnet; für nicht erfolgreich bearbeitete Haushalte wurde für die Erhebung der Paradata eine wesentlich geringere Bezahlung geleistet. Daneben wurden auch Fahrtkosten erstattet. Bei nicht erfolgreichen Interviews waren dafür mindestens zwei persönliche und insgesamt fünf Kontaktversuche erforderlich.

3.3 Schulung der Interviewer

Alle Interviewer, die im Rahmen des HFCS Interviews durchführten, wurden speziell geschult. Die Schulungen wurden vom Erhebungsinstitut organisiert und fanden unter Mitwirkung eines OeNB-Experten aus dem HFCS-Team vor dem Start der Feldphase in insgesamt fünf eintägigen Veranstaltungen in Wien (zweimal), Graz, Ansfelden und Landeck statt. Ein Schulungstag war in vier Einheiten mit folgenden Inhalten gegliedert:

3.3.1 Erste Schulungseinheit

Einführung

Zunächst wurden die Interviewer an das Themengebiet herangeführt und die Ziele des HFCS in Österreich vorgestellt. Anhand von Ergebnissen der Pilotstudie (OeNB-Immobilienvermögenserhebung 2008) wurden die Analyseansätze erläutert und die Wichtigkeit der sorgfältigen Interviewführung sowie der Teilnahme jedes einzelnen Haushalts aus der Stichprobe betont.

Administrative Vorgaben

In diesem Teil wurden die Vorgaben für die Kontaktaufnahme, die Aufgaben des Interviewers, die Gründe für eine Teilnahme von Haushalten sowie Fragen der Datenqualität und Datensicherheit erläutert. Für allfällige Rückfragen erhielt jeder Interviewer die Kontaktdaten von Ansprechpersonen im Erhebungsinstitut und in der OeNB.

Verhalten der Interviewer

Anhand von Fragen zum Interviewer-Verhalten, insbesondere bei Nach- und Rückfragen, wurden die Interviewer geschult, keine persönlichen Meinungen in das Interview einfließen zu lassen, und angewiesen, möglichst neutral Fragen zu wiederholen bzw. zu erläutern (gegebenenfalls auch anhand des Glossars).

3.3.2 Zweite Schulungseinheit

Aufbau und Inhalt des Fragebogens

Aufbauend auf den Inhalten der ersten Schulungseinheit wurde neben einer detaillierten Darstellung von Struktur und Inhalt des Fragebogens (siehe Kapitel 2) auch die exakte Definition des Begriffs „Haushalt“ im Sinne der HFCS-Erhebung erläutert.

Besonderheiten des Fragebogens

Die Interviewer wurden in diesem Abschnitt mit den Besonderheiten, z. B. bei der Erfassung von Krediten in Schleifen, den Euro-Schleifen und den Paradataen (siehe dazu auch Kapitel 2), vertraut gemacht.

3.3.3 Dritte Schulungseinheit

Test-Interview

Ein integraler Bestandteil der Schulung war die Durchführung eines Notebook-basierten Test-Interviews. Gemäß den Vorgaben der OeNB wurde das Interview zu einem fiktiven, mehrere Mitglieder zählenden Haushalt, der Eigentümer des Hauptwohnsitzes war und mit dem Hauptwohnsitz besicherte Kredite hatte, durchgeführt. Insbesondere schwierige Bereiche des Fragebogens, wie etwa die Erfassung des Werts einer Unternehmensbeteiligung, wurden durchgespielt. Jeder Interviewer führte ein gesamtes Interview durch.

3.3.4 Vierte Schulungseinheit

Klärung der Fachbegriffe

Anhand des Glossars (sowie anhand der Fragen, die im Verlauf der Schulung auftraten) wurden die Fachbegriffe, die in der HFCS-Erhebung verwendet wurden, in dieser letzten Schulungseinheit erklärt.

Interview-Unterlagen

Es wurden nochmals alle Unterlagen, die den Interviewern als Hilfe zur Verfügung standen, besprochen. Im gesamten Schulungsverlauf waren die Interviewer explizit dazu aufgefordert, Fragen zu stellen und Unklarheiten zu jedem einzelnen Aspekt anzusprechen. Viele potenzielle Schwierigkeiten konnten somit schon vor Beginn der Feldphase erkannt und vermieden werden.

3.3.5 Nachschulungen

In der HFCS-Erhebung wurden ausschließlich geschulte Interviewer eingesetzt. Aufgrund von Ausfällen und Neuanstellungen beim Erhebungsinstitut war es jedoch nicht möglich, alle Interviewer in den Hauptschulungen zu unterrichten. So wurden vom Erhebungsinstitut weitere Interviewer während der Feldphase nachgeschult. Diese Schulungen waren zwar hinsichtlich des inhaltlichen Umfangs beträchtlich kleiner als die Hauptschulungen, allerdings waren die Gruppen mit maximal drei Personen je Termin auch weitaus kleiner.¹

3.4 Kontaktstrategien und Kontaktvorgaben

Der Prozess der Kontaktaufnahme mit den Haushalten in der Stichprobe der HFCS-Erhebung erfolgte nach detaillierten Vorgaben der OeNB. Ein bis zwei Wochen vor dem ersten Kontaktversuch wurde vom Erhebungsinstitut ein persönlich adressiertes und vom Gouverneur der OeNB unterzeichnetes Schreiben sowie ein Informationsfolder an die Haushalte versandt. Aufgrund dieser Benachrichtigung konnten sich die Befragten schon vorab auf den Besuch der Interviewer einstellen. Anhand der übermittelten Unterlagen und der HFCS-Website (www.hfcs.at) konnten sich die Haushalte schon vor dem persönlichen Erstkontakt durch den Interviewer mit dem Thema der Erhebung auseinandersetzen und über eine allfällige Teilnahme nachdenken bzw. eigene Unterlagen (wie Kontoauszüge etc.) vorbereiten.

Nach Versenden des Briefs waren vom Interviewer bis zu fünf Kontaktversuche zu unternehmen. Davon mussten mindestens zwei persönlich erfolgen (Interviewer kamen zur Adresse des Haushalts und versuchten, Kontakt aufzunehmen); mindestens einer der Versuche sollte an einem Wochenende und ein weiterer außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (9:00 Uhr bis 17:00 Uhr) stattfinden. Alle diese Kontaktversuche mussten sich über einen Zeitraum von mindestens drei Wochen erstrecken. Diese Vorgangsweise war notwendig, um in der Erhebung Verzerrungen aufgrund selektiver Teilnahme auszuschließen (viele Einpersonenhaushalte sind z. B. tagsüber nicht und nur am Abend oder Wochenende erreichbar).

Jeder Kontaktversuch musste vom Interviewer dokumentiert werden. Bei zumindest einem persönlichen Kontaktversuch wurden Informationen zur Außenansicht und Lage der Immobilie (siehe auch Abschnitt 2.6.3.2 zu den Paradata) erfasst, selbst wenn mit dem jeweiligen Haushalt kein erfolgreiches Interview zustande kam.

Die Interviewer wurden angewiesen, bei jedem persönlichen Kontaktversuch die notwendigen Unterlagen (Notebook, Informationsmaterial, Anreiz zur Teilnahme usw.) zur Hand zu haben. Sie konnten so auf unterschiedliche Situationen angemessen reagieren, etwa wenn ein Haushalt an der Erhebung sofort teilnehmen wollte, Bedenkzeit erbat, einen Termin vereinbaren wollte oder eine Teilnahme ablehnte. Auf Wunsch mussten für das Interview auch Termine am Wochenende, am Abend oder außerhalb des Hauptwohnsitzes (etwa im Büro des Befragten) angeboten werden.

¹ Bei der nächsten geplanten Welle der HFCS-Erhebung 2014 werden Nachschulungen durch zusätzliche, mit den Hauptschulungen identische Ausbildungsveranstaltungen während der Feldphase unter Beiziehung eines OeNB-Experten ersetzt werden.

3.5 Unterlagen und sonstige Hilfestellungen

Die Interviewer wurden auf das mit den Haushalten zu führende Interview nicht nur in der Schulung vorbereitet, sondern erhielten als Informationsmaterial folgende Unterlagen, die auch während des Interviews mit den Haushalten zur Verfügung standen:

3.5.1 Schreiben des OeNB-Gouverneurs an die Haushalte

Kurz vor dem ersten persönlichen Kontaktversuch wurden alle Haushalte mit einem persönlich adressierten Schreiben und einem Informationsfolder (siehe Online-Anhang) über Ziel und Inhalt der Erhebung, Kontaktadressen, Verwendung der Daten und Zusicherung der vertraulichen Verarbeitung informiert.

3.5.2 Anreize

Da die Teilnahme an der Erhebung auf freiwilliger Basis stattfand, wurden materielle Anreize gesetzt, um die Bereitschaft der Haushalte zur Teilnahme am HFCS zu erhöhen. Jeder Haushalt, der ein erfolgreiches Interview abschloss, erhielt eine Silbermünze mit einem Nennwert von 5 EUR (der Wert zum Zeitpunkt der Feldphase lag bei rund 15 EUR). Diese Silbermünzen wurden von den Interviewern nach der Befragung direkt an den Befragten ausgehändigt. Darüber hinaus hatte jeder Haushalt die Möglichkeit, an der Verlosung eines Reisegutscheins im Wert von 1.000 EUR und fünf weiterer Reisegutscheine im Wert von jeweils 200 EUR teilzunehmen.

3.5.3 Wissenschaftliche Studie

Die Interviewer waren angewiesen, bei jedem Kontaktversuch ein Exemplar der Studie Fessler et al. (2009) „Das Immobilienvermögen privater Haushalte in Österreich“ mitzuführen. Auf Grundlage von Daten aus der OeNB-Immobilienvermögenserhebung 2008 illustriert diese Analyse beispielhaft die statistische Verwendung von Erhebungsdaten. Damit konnten sich die Befragten vorab ein Bild machen, wie ihre Angaben verwendet werden können, und dadurch Vertrauen in die Erhebung gewinnen. Diese Studie ist auch der Dokumentation im Online-Anhang beigelegt.

3.5.4 Kartenbuch

Zur Beantwortung bestimmter Fragen wurden den Befragten Listen von Auswahlmöglichkeiten vorgelegt, die dem Interviewer gesammelt als sogenanntes Kartenbuch (siehe auch Online-Anhang) zur Verfügung standen und folgende Bereiche betrafen:

- Intervalle für Euro-Beträge
- Methoden zur Deckung der Ausgaben
- Einkommensarten
- Miete inklusive Betriebskosten
- Kreditrückzahlung
- Institut der Kreditaufnahme
- Hauptgrund für Miete
- Wertgegenstände
- Wirtschaftszweige
- Fondstypen

- Banken
- Anlageverhalten
- Art der Erbschaft/Schenkung
- Beschäftigungsstatus I und II
- Einschätzungen

Die Fragen, zu denen Listen vorgelegt werden mussten, waren im Fragebogen gekennzeichnet (siehe Online-Anhang). Auch die digitale Version des Fragebogens enthielt an den jeweiligen Stellen einen Hinweis auf die erforderliche Vorlage einer bestimmten Karte.

3.5.5 Kontaktformular

Auf dem Kontaktformular konnten die Interviewer alle Informationen zu den Kontaktversuchen vorab handschriftlich festhalten und nach dem Abschluss eines Haushalts mit der derselben Software, mit welcher der Fragebogen erfasst wurde, digitalisieren.

Neben der Identifikationsnummer des Haushalts wurden Datum, Uhrzeit, Art (z. B. persönlich oder telefonisch) und Ausgang (z. B. vollständiges Interview oder Adresse ungültig) eines Kontaktversuchs erfasst. Persönliche Identifikationsmerkmale wie Name, Adresse oder Telefonnummer sind nicht Teil der Daten und wurden nicht an die OeNB übertragen.

3.5.6 Interviewer-Handbuch

Das Interviewer-Handbuch (siehe auch Online-Anhang), das allen Interviewern zur Verfügung stand, enthielt alle notwendigen Informationen zur HFCS-Erhebung (z. B. Definition eines Haushalts etc.) und diente den Interviewern vor allem als Nachschlagekompendium. Neben einer Einführung in den Fragebogen, seine Besonderheiten (siehe Kapitel 2) und alle zugehörigen Dokumente wurden darin die Aufgaben des Interviewers erläutert. Das Handbuch gab auch Hinweise zum Auffinden von Adressen der Haushalte und wie diese von einer Teilnahme überzeugt werden könnten. Ebenso wurden darin die Anforderungen an das Auftreten der Interviewer und deren Umgang mit den kontaktierten Personen beschrieben. Für den einzelnen Interviewer waren auch die detaillierten Kontaktvorgaben und Antworten auf jene Fragen wichtig, die erfahrungsgemäß beim ersten Kontaktversuch gestellt werden. Ergänzt wurde diese Unterlage von wesentlichen Gesetzestexten, die sich auf die Gewährleistung des Datenschutzes beziehen und dem Interviewer geläufig sein mussten. Zusätzlich waren die Kontaktdaten des Erhebungsinstituts und die Telefonnummer der OeNB-Hotline für allfällige Fragen der Interviewer angegeben. Das Interviewer-Handbuch bietet einen umfassenden Einblick in die Vorbereitungen zur HFCS-Erhebung und ist deshalb der Dokumentation im Online-Anhang beigelegt.

3.5.7 Glossar

Der Inhalt der HFCS-Erhebung erforderte ein grundlegendes Verständnis im Bereich unterschiedlichster Finanzinstrumente, Geldanlagemöglichkeiten und Einkommensarten sowie des Erwerbs von Sachvermögen. Ein Glossar (siehe auch Online-Anhang) mit Erklärungen von Fachbegriffen stand den Interviewern sowohl alphabetisch als auch nach dem Fragebogenverlauf gereiht zur Verfügung. Auf rund 20 Seiten umfasste es Erläuterungen zu allen Begriffen, die von zentraler

Bedeutung für die HFCS-Erhebung waren, z. B. *Investmentfonds* oder *Haushalt* (nach HFCS-Definition).

Bereits in der Schulung wurden die Interviewer angewiesen, sich mithilfe dieses Glossars einschlägiges Wissen anzueignen, um in den Interviews darauf zurückgreifen zu können. Das Glossar ist durch seinen Bezug auf die in der Befragung erhobenen Variablen auch bei der Auswertung der erhobenen Daten von Bedeutung, da es im Fragebogen enthaltene Fachbegriffe erklärt.

3.6 Kontrolle

Um die hohen Qualitätsstandards der HFCS-Erhebung zu gewährleisten, führten das Erhebungsinstitut und die OeNB auch entsprechende Kontrollen der Interviewer durch. Die Interviewer hatten als ersten Ansprechpartner und Vorgesetzten einen regionalen Gebietsleiter, der seinerseits an die Feldleitung in der Zentrale in Wien berichtete. Es wurde vom Erhebungsinstitut insbesondere die korrekte Durchführung der Interviews überprüft, indem rund jedes sechste Interview von Wien aus telefonisch kontrolliert wurde. Bei diesen Kontrollanrufen wurden die kontaktierten Zielpersonen um Auskünfte zur Haushaltszusammensetzung, Durchführung und Dauer der Interviews und zu den abgefragten Themen gebeten.

Während der Feldphase wurden die Daten der abgeschlossenen Haushaltsinterviews zeitnah in sieben Tranchen an die OeNB übermittelt. Auf Grundlage der expertenbasierten Auswertungen der Haushalts-Sheets, die Informationen dieser Interviews auf Haushaltsebene enthielten und einzeln und sortiert nach Interviewer geprüft wurden, war es möglich, die Leistung der Interviewer zu überwachen. Darüber hinaus wurden für die Interviewer Performance-Indikatoren in Bezug auf Antwortausfälle bei einzelnen Fragen (aufgeteilt nach Real- und Finanzvermögen und auch im Aggregat über ein gesamtes Interview), die relative Dauer² einer Befragung, die Anzahl der gestellten Fragen, die Anzahl der erfolgreich und nicht erfolgreich abgeschlossenen Haushalte und die daraus resultierende Unit-Non-Response sowie die Anzahl und die Qualität der Kommentare der Interviewer untersucht. Auch die spezifischen Bemerkungen der Interviewer zu jedem einzelnen Interview, die zum Abschluss einer Haushaltsbefragung gefordert waren, wurden überprüft.

Ziel der OeNB in dieser Phase war es, durch zeitnahe Analysen Schwierigkeiten rasch zu erkennen und zu beheben und gegebenenfalls Interviewer, die nicht den Anforderungen entsprachen, umgehend von der Erhebung auszuschließen.

3.7 Probleme mit Interviewern

Die Interviewer wurden auf Mängel, die bei den Kontrollen erkannt worden waren, hingewiesen. Hatte beispielsweise ein Interviewer Schwierigkeiten, bei (großen) Zahlen die korrekte Anzahl von Nullen einzugeben – ein Problem, das anhand der vielen Plausibilitätsprüfungen relativ leicht zu identifizieren war –, wurde er um besondere Sorgfalt bei den Folgeinterviews gebeten. Bei der nächsten Datenlieferung wurde dann geprüft, ob Fehler dieser Art vermieden wurden. In wenigen Fällen wurden Verständnisschwierigkeiten in Bezug auf den Referenzzeitraum beim Einkommen (in der überwiegenden Mehrheit der abgefragten

² Während des Interviews wurde an verschiedenen Stellen des Fragebogens die Uhrzeit erfasst.

Variablen zum Einkommen wurde das Bruttoeinkommen für das Kalenderjahr 2009 erfasst) oder bei anderen Flow-Variablen (z. B. bei der Variable der laufenden Konsumausgaben, bei der eine monatliche Erfassung vorgegeben war) festgestellt. Durch diese Kontrollen konnte bei manchen Interviewern auch der Anteil von partiellem Antwortausfall (Item-Non-Response) der von ihnen befragten Haushalte verringert werden.

Drei Interviewer mussten relativ bald nach Beginn der Feldphase aufgrund von Schwächen in der Interviewführung gänzlich aus der Erhebung ausgeschlossen werden. In diesen Fällen wurden die von ihnen bearbeiteten, mit großen Unsicherheiten behafteten Haushaltsdaten erneut von anderen Interviewern erhoben bzw. nach der Feldphase als nicht erfolgreich abgeschlossene Interviews klassifiziert (insgesamt 17 Haushalte).

3.8 Online-Anhang

Im Online-Anhang findet sich das Schreiben des Gouverneurs der OeNB an die Haushalte, der Informationsfolder, das Kartenbuch, das Interviewer-Handbuch, das Glossar (in alphabetischer Sortierung) sowie die Studie von Fessler et al. (2009).