

### Rezension: Patricia A. Gwartney, 2007. The telephone interviewer's handbook

Faulbaum, Frank

Veröffentlichungsversion / Published Version

Rezension / review

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Faulbaum, F. (2007). Rezension des Buches *The telephone interviewer's handbook: how to conduct standardized conversations*, von P. A. Gwartney. *Methoden, Daten, Analysen (mda)*, 1(2), 223-224. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-126601>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

#### Terms of use:

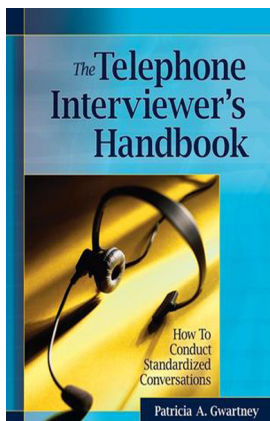
This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

thodik und Problematik der interkulturell vergleichenden Umfrageforschung vorgelegt. Seine empirischen Untersuchungen belegen in exemplarischer Weise, welche Fallstricke diese Art von Forschung beinhaltet und an welche methodologischen Grenzen man stößt, wenn man eine Vielzahl sehr heterogener Gesellschaften anhand derselben Fragebogenitems vergleichen will. Zugleich bestätigen sie aber auch, dass diese Forschung sehr gewinnbringende soziologische Gesellschaftsvergleiche ermöglicht, wenn der Forscher mit der Gesellschaft (Sozialstruktur, Kultur, Sprache) der von ihm untersuchten Länder in ausreichender Weise vertraut ist und möglicherweise auftretende methodologische Verzerrungseffekte bei der Analyse und Interpretation der Daten in entsprechender Weise berücksichtigt.

FRANZ HÖLLINGER, GRAZ

\* \* \* \* \*



PATRICIA A. GWARTNEY, 2007. *The Telephone Interviewer's Handbook. How To Conduct Standardized Conversations*. San Francisco: Jossey-Bass. ISBN 978-0-7879-8638-4, 336 Seiten, 22,90 EUR.

Die Bedeutung des Interviewerverhaltens für die Datenqualität wird in allen Standardtexten über Methoden der empirischen Sozialforschung und der Umfrageforschung angesprochen. Interviewer sind als Umfrageoperatoren verantwortlich für Designeffekte und in der Kontakt- und Interviewphase mitbestimmend für das Ausmaß von Unit- und Item-Nonresponse. Sie stellen ferner wichtige Kodeterminanten des Messfehlers. Angesichts der Zentralität des In-

terviewerverhaltens für Stichproben- und Messqualität muss erstaunen, dass die Anzahl der Forschungsarbeiten zum Interviewerverhalten im Vergleich zur Anzahl der Arbeiten über andere Determinanten der Datenqualität eher gering ausfällt. Im Vergleich zur Literatur über das Testen und die Evaluation von Erhebungsinstrumenten sowie Pretestverfahren, in der durchaus auch praktische Empfehlungen zur optimalen Gestaltung von Erhebungsinstrumenten zu finden sind, fehlen in Hinblick auf das Interviewerverhalten zusammenfassende, die verfügbare wissenschaftliche Literatur einbeziehende, detailliertere praktische Empfehlungen zur Optimierung des Interviewerverhaltens, sieht man von verstreuten, z.Teil dem Leser zur eigenen Ableitung aus den wissenschaftlichen Studien überlassenen Empfehlungen in den Textbüchern und in einzelnen Aufsätzen ab. Die Schulungsregeln zum Training von Interviewern gehören zumeist zum Insiderwissen der Institute und erblicken das Licht einer beschränkten Öffentlichkeit erst, wenn der Auftraggeber dies fordert. Die im Internet zu findenden Empfehlungen sind vollkommen unzureichend.

In diesem Zusammenhang versucht die als Handbuch für Telefoninterviewer konzipierte Veröffentlichung von Patricia Gwartney (Professor of Sociology, University of Oregon) eine wichtige Lücke im Bereich der computerunterstützten Telefonumfragen zu schließen. Die Autorin gründete im Jahr 1992 das Oregon Survey Research Laboratory, welches sie bis 2003 leitete und in dem sie ca. 290 verschiedene Studien betreut hat. In ihrem Handbuch wendet sich Patricia Gwartney nicht an Forscher oder Trainingsleiter, sondern direkt an die Interviewer: „This handbook speaks directly to you, new interviewers just starting your training. It aims to teach you basic principles and procedures for conducting telephone interviews, from the moment you dial the telephone to the moment you say good-bye“ (S. 1). In dieser direkten und sehr einnehmenden Sprache vermittelt die Autorin nicht nur die wichtigen Prin-

zipien der Durchführung standardisierter Telefoninterviews, sondern sehr viel mehr. Die Interviewer lernen Typen von Umfragenorganisationen kennen, sie erfahren, was sie selber über ihre Arbeitgeber wissen sollten und welche Fragen sie ihnen stellen sollten. Sie erfahren ferner etwas über ethische Richtlinien, über das, was sie in der Interviewerschulung erwartet, über die für ihre praktische Arbeit wichtigen technischen Aspekte des CATI-Verwaltungsprogramms wie Anruf- und Nummernverwaltung, Dispositionscodes etc., über das optimale Verhalten in standardisierten Interviews, über Formen der Kontaktaufnahme und der Auswahl von Personen im Haushalt, über den Umgang mit weichen und harten Verweigerern einschließlich der Methoden des „refusal conversion“ und über die Kontrolle der eigenen Stimme (voice management) allgemein, aber auch im Umgang mit bestimmten Typen von Verweigerern. Detailliert wird aufgeklärt, wie Fragen gestellt, wie man mit sensiblen Fragen umgeht und durch welche Arten von Probing inadäquate Antworten geklärt werden sollten. Schließlich wird den Interviewern auch vermittelt, wie ihr Arbeitsplatz eingerichtet ein sollte und wie die Routinen am Arbeitsplatz bei der alltäglichen Arbeit aussehen. Detailliert werden auch wichtige ergonomische Hinweise gegeben.

Das Buch ist außerordentlich anschaulich und praxisnah geschrieben. In zahlreichen Übersichten sind Probleme und Beispiele aufgelistet. Die Interviewer erfahren neben den Problemen stets auch, wie sie diese Probleme durch Modifikation des eigenen Verhaltens lösen können und welche Konsequenzen ein mögliches Fehlverhalten hätte. Es finden sich viele Beispiele für die Kontaktaufnahme und die Aufrechterhaltung von Kontakten sowie für das Screening. Man merkt dem Buch nicht nur an, dass es von einer langjährig erfahrenen Praktikerin geschrieben wurde, sondern dass es auf einem soliden Studium der einschlägigen Literatur beruht. Es enthält nicht nur ein Glossar der wichtigsten einschlägigen Begriffe sondern

auch ein Literaturverzeichnis, so dass interessierte und entsprechend vorgebildete Interviewer den Stoff weiter vertiefen können. Vor allem aber ist das Buch interessant, fesselnd und in einer für die Interviewer verständlichen Sprache geschrieben. Es enthält das für die Interviewer wirklich notwendige Wissen. Das Buch sollte nicht nur jedem, der eine Interviewertätigkeit aufnimmt, sondern auch jedem Interviewer, der in einem methodisch anspruchsvollen Institut tätig ist, an die Hand gegeben werden. Es ist nicht nur geeignet als Handbuch für Interviewer, sondern stellt darüber hinaus auch einen Schulungsleitfaden für Schulungsverantwortliche dar und trainiert insofern auch die Trainer. Werden die in dem Buch gegebenen Empfehlungen real umgesetzt, wird dies der Datenqualität mit Sicherheit zugute kommen. Es wäre dringend zu empfehlen, das Buch zu übersetzen und deutschen Interviewern zugänglich zu machen. Schließlich ist das Buch auch in Lehrveranstaltungen über Methoden und Praxis der Umfrageforschung einsetzbar.

FRANK FAULBAUM, DUISBURG

\* \* \* \* \*



MICHAEL HÄDER, 2006.  
Empirische Sozialforschung. Eine Einführung.  
Wiesbaden: VS Verlag.  
ISBN 978-3-531-14010-0,  
497 Seiten, 19,90 EUR.

Ein einfaches Projekt ist es gewiss nicht, ein neues Lehrbuch zu den Methoden der empirischen Sozialforschung vorzulegen, gerade wenn einige gute Lehrbücher (auch in Neuauflagen) zur Verfügung stehen. Mit dem Vorwurf „alten Wein in neuen Schläuchen“