

SDM Survey Guidelines

Interviewer Qualifikation und Training

Angelika Stiegler & Nicole Biedinger

Zusammenfassung

„Interviewers affect survey estimates in three ways: they play a major role in the response rate that is achieved, they are responsible for training and motivating respondents, and they must handle their part of the interview interaction and question-and-answer process in a standardized, nonbiasing way.“ (Fowler: Survey Research Methods, 110)

Erhebungstechniken, die einen Einsatz von Interviewern¹ erfordern, setzen zwangsläufig immer eine Rekrutierung und Schulung dieser Mitarbeiter² voraus. Gleichgültig, ob der potentielle Interviewer persönliche oder telefonische Interviews durchführen soll, er spielt in der Befragungssituation eine der beiden zentralen Rollen, nämlich die Zielperson zur Teilnahme zu bewegen und Daten im Rahmen der Befragung zu erheben. Indem er auf das Teilnahme- und Antwortverhalten des Befragten einwirkt, muss sichergestellt werden, dass dies in den „richtigen Bahnen“ verläuft. Um also Interviewereffekte so gering wie möglich zu halten, ist auf Auswahl, Schulung und Motivation der Interviewer ein besonderes Augenmerk zu richten, denn die Qualität der Feldarbeit und somit der Daten hängt maßgeblich von den beteiligten Akteuren ab. Die Optimierung der Datenqualität beginnt somit bei der Interviewerauswahl, setzt sich fort in der Interviewerschulung und endet mit der Interviewerkontrolle. Es werden folgende Fragen behandelt:

- Was ist bei der Rekrutierung von Interviewern zu beachten?
- Welche Art von Schulungen sollten durchgeführt werden?
- Welche Qualitätssicherungen können durchgeführt werden?

Zitierung

Stiegler, Angelika und Biedinger, Nicole (2015). Interviewer Qualifikation und Training. Mannheim, GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften (SDM Survey Guidelines). DOI: 10.15465/sdm-sg_013

¹ Im Folgenden werden wir das Wort „Interviewer“ sowohl für weibliche als auch männlich Interviewer synonym verwenden.

² Auch hier wird zur Vereinfachung im Text ausschließlich die männliche Form verwendet.

Inhaltsverzeichnis

1.	Was ist bei der Rekrutierung von Interviewern zu beachten?	1
1.1.	Wie erfolgt eine Rekrutierung?	1
1.2.	Wen wähle ich aus?	2
1.3.	Welche weiteren Anforderungen sind bei der Auswahl zu beachten?	2
1.3.1.	Struktur des Interviewerstabes	2
1.3.2.	Kultureller Hintergrund	2
1.3.3.	Größe des Interviewerstabes	3
2.	Welche Art von Schulungen sollten durchgeführt werden?	3
2.1.	Welche Inhalte umfasst eine allgemeine Schulung?	4
2.2.	Welche Inhalte umfasst eine projektspezifische Schulung?	5
3.	Welche Qualitätssicherungen können durchgeführt werden?	5
3.1.	Wann sollten Kontrollen durchgeführt werden?	6
3.2.	Wie können Kontrollen durchgeführt werden?	6
3.3.	Wie kann eine Qualitätssicherung stattfinden?	6
3.3.1.	Nachschulungen	6
3.3.2.	Nachbesprechungen	7
4.	Literaturverzeichnis	7
4.1.	Grundlagenliteratur	7
4.2.	Weiterführende Literatur	8

1. Was ist bei der Rekrutierung von Interviewern zu beachten?

Interviewer sind die Personen, die den Kontakt zum Befragten herstellen und maßgeblich die Teilnahmebereitschaft und die Qualität der erhobenen Daten beeinflussen. Aus diesem Grund muss große Aufmerksamkeit auf die Rekrutierung gelegt werden, da nicht jede Person zur Durchführung von Interviews befähigt ist.

Bei der folgenden näheren Betrachtung von Rekrutierungsstandards bei Interviewern gehen wir nicht auf die der kommerziellen/professionellen Erhebungsinstitute ein, sondern legen das Augenmerk auf den Aufbau eines kleineren Interviewerstabes in Eigenregie, der z.B. nur für einen einzigen Projekteinsatz gedacht ist. Daraus ergeben sich folgende Hauptfragestellungen:

1.1. Wie erfolgt eine Rekrutierung?

Ob ein temporärer oder dauerhaft fester Interviewerstab mit niedriger oder hoher Fluktuation aufgebaut werden soll, neben Aushängen in zentralen Einrichtungen (wie z.B. Universität, Verwaltungen usw.) sind Zeitungsannoncen und Online-Stellenausschreibungen sowohl auf der (z.B. Instituts-)eigenen Homepage als auch auf entsprechenden elektronischen Portalen die derzeit gängigste Methode geeignete Bewerber zu suchen und zu finden. Nicht zu unterschätzen ist auch der Schneeballeffekt durch Mund-zu-Mund-Propaganda, der sich jedoch erst nach einer gewissen Vorlaufzeit richtig einzustellen beginnt.

Der Befragungsmodus einer geplanten Umfrage hat zweifellos auf die Rekrutierung und Auswahl von Bewerbern entscheidenden Einfluss. Sollen z.B. Telefoninterviews durchgeführt werden, macht es Sinn bei Aushängen oder Inseraten, die kontakthillige Menschen aus allen sozialen Schichten und Altersgruppen ansprechen sollen, (nur) eine Telefonnummer als Erstkontakt anzubieten. Denn der telefonische Kontakt mit einem Bewerber vermittelt sofort einen ersten Eindruck von Stimme und auch dem Verhalten am Telefon.

Dem folgt ein persönliches Vorstellungsgespräch, bei dem neben der Klärung der Bedingungen und Voraussetzungen zur Tätigkeit vor allem die Eignung zum Interviewer eingeschätzt werden kann. Im Gegensatz zur Rekrutierung von Telefoninterviewern spielen bei der von persönlichen Interviewern Aussehen und Kleidung, wie auch sonstige ostentative Merkmale oder Auffälligkeiten der Personen eine deutlich wichtigere Rolle. Das Erscheinungsbild eines Bewerbers kann aber erst im Rahmen des genannten Vorstellungsgesprächs beurteilt werden.

Bei positiver Bewertung des Bewerbers erfolgt eine Einladung zur sogenannten Grundschulung, bei der alles Wichtige und Wissenswerte zur Interviewführung vermittelt wird, und anhand von Probeinterviews anschließend geübt, überprüft und verbessert werden kann. Bei erfolgreicher Teilnahme an der Grundschulung wird der potentielle Interviewer in einer weiteren Schulung über die spezifischen Sachverhalte und die Vorgehensweise zum laufenden Umfrageprojekt informiert bzw. unterrichtet.

Da die Rekrutierung nicht von der Schulung zu trennen ist, sondern Hand in Hand geht, besteht bei jeder Stufe dieses mehrstufigen Auswahlprozesses die Möglichkeit, dass ein Interviewer nicht erfolgreich ist und somit ausscheidet.

1.2. Wen wähle ich aus?

Als Mindestanforderung an (neue) Interviewer wird eine Reihe von Merkmalen vorausgesetzt. Neben den kommunikativen Eigenschaften, wie Kontaktfähigkeit und klar strukturierter, aufgabenorientierter flüssiger Rede, sind schnelle Auffassungsgabe, gute Allgemeinbildung, Freundlichkeit und Höflichkeit sowie soziale Kompetenz zu nennen. Zusätzlich ist die Bereitschaft zum Lernen, zeitliche Flexibilität, nicht zu vergessen grundlegende EDV-Kenntnisse und Mobilität bei Interviewern ein weiteres Muss.

Für den Einsatz von Telefoninterviewern ist bei der Auswahl von Bewerbern vorrangig auf die „Eintrittskarte“ Stimme zu achten, denn der Kontakt zum Befragten und die Durchführung des Interviews erfolgt über das Medium Telefon. Beiden Akteuren, dem Befragten wie dem Interviewer steht bei dieser Form von Kommunikation nur der akustische Kanal zur Verfügung. Deshalb ist es wichtig, dass der Interviewer eine angenehme, sympathische Stimme hat und sie auch richtig einsetzen kann. Bei telefonischen Befragungen können die Interviews sowohl aus einem Telefonlabor durchgeführt werden oder von dem Telefon des Interviewers, auch dies kann bei der Auswahl eine Rolle spielen. Beim Einsatz von Interviewern, die persönliche Interviews führen sollen, zählen optische Faktoren, wie beispielsweise ein gepflegtes Aussehen zu den Auswahlkriterien. Und um Befragte überhaupt persönlich kontaktieren zu können, ist es außerdem erforderlich, dass Interviewer auch mobil sind.

Die meisten der genannten Eigenschaften, und weiteren, die noch zu nennen wären, wie Verlässlichkeit, Motivation und Produktivität, sind erst bei Ausübung der Tätigkeit, also im Verlauf der Zeit besser oder richtig zu beurteilen. Generell sollte bei der Auswahl der Interviewer auch auf das Befragungsthema und die Anforderungen des Projekts Rücksicht genommen werden, da diese besondere Interviewereffekte verursachen können (z.B. bei Befragung von Migrantengruppe ist es hilfreich Interviewer mit dem gleichen Migrationshintergrund einzusetzen).

1.3. Welche weiteren Anforderungen sind bei der Auswahl zu beachten?

1.3.1. Struktur des Interviewerstabes

Abhängig von der Erhebungstechnik und der Forschungsfrage sollte bei der Auswahl der Interviewer auf verschiedene Faktoren Rücksicht genommen werden. Diese Faktoren können z.B. Stichprobengröße, Art der Befragung, regionale Verteilung, Zeitpunkt und Dauer der Befragung, Budget und Sprache und anderes sein. Beispielsweise sollten bei Jugendbefragungen eher jüngere Interviewer ausgewählt werden. Gerade bei komplexer Projektanforderung ist es hilfreich, wenn im Interviewerstab verschiedene Persönlichkeiten mit ggf. unterschiedlichem Hintergrund ausgewählt werden. So können gezielt Interviewer für bestimmte Befragtengruppen eingesetzt werden (z.B. werden türkische Frauen lieber von Frauen befragt, daher sollte der Interviewerstab nicht ausschließlich aus Männern bestehen (Baykara-Krumme 2010)). Bei einem festen Interviewerstamm sollten grundsätzlich alle Altersgruppen von Interviewern vertreten sein, aber auch die Geschlechtsverteilung sollte, wenn möglich, ausgewogen sein. Doch die gewünschten Interviewer auch immer (zahlenmäßig) rekrutieren zu können, stellt sich in der Realität oft nicht so einfach oder manchmal sogar als fast unmöglich dar. Dies gilt für alle angesprochenen Arten von Erhebungstechniken. Das „Ausleihen“ von grundgeschulten Interviewern von kommerziellen Befragungsinstituten kann unter Umständen eine Zusatzoption sein.

1.3.2. Kultureller Hintergrund

Es konnte in einigen Studien gezeigt werden, dass sowohl bei der Interviewerauswahl, als auch bei der Durchführung der Befragung und der Schulung der kulturelle Kontext der Studie beachtet werden sollte (Baykara-Krumme 2010). Dies zeigt sich unter anderem auch daran, dass zwischen verschiedenen Ländern unterschiedliche Einstellungen zu Umfragen existieren (Blom et al., 2011).

In den meisten Fällen stammen Interviewer und Befragte aus dem gleichen kulturellen Kontext. Manche Forschungsfragen oder Projekte beschäftigen sich jedoch gezielt mit Migranten oder werden in vielen verschiedenen Ländern durchgeführt. Dabei sollte beachtet werden, dass westliche Gepflogenheiten (z.B. Hände zur Begrüßung schütteln oder in die Augen sehen) in anderen Kulturen falsch interpretiert werden und sogar zu Verweigerungen führen. Dies sollte jeweils bei der Auswahl der Interviewer, der Schulung und dem Einsatz berücksichtigt werden (vgl. Blom, 2010; Christopher et al., 2005).

1.3.3. Größe des Interviewerstabes

Zur Größe eines Interviewerstabes ist zu bemerken, da immer mit Ausfällen von Interviewern zu rechnen ist, sollten laut Schnell (2012) mindestens zwei- bis dreimal so viele Interviewer angeworben werden als zunächst benötigt bzw. veranschlagt. Bei Telefoninterviews sollten mindestens doppelt so viele Interviewer, wie Telefonplätze im Studio vorhanden, rekrutiert werden. Zur Berechnung der vorhandenen Kapazität und um die Zahl der einzusetzenden Interviewer für eine CATI-Umfrage näher zu bestimmen, sind die Anzahl der durchzuführenden Interviews, die Zeitdauer der Interviews, die Anzahl der möglichen Kontaktversuche und die tägliche Arbeitszeiten (Schichten) miteinzubeziehen, unter Berücksichtigung der persönlichen maximalen Wochenarbeitszeit eines jedes Interviewers. Außerdem gilt: je größer ein Interviewerstab ist, desto eher oder gezielter können einzelne Interviewer mit bestimmten Merkmalen entsprechenden Befragten zugewiesen werden und Interviewereffekte, die durch eine hohe Anzahl von durchgeführten Interviews einzelner Interviewer auftreten können, vermieden werden. Allerdings führt ein größerer Interviewerstab auch zu mehr Organisations- und Koordinationsaufwand.

2. Welche Art von Schulungen sollten durchgeführt werden?

Unverzichtbar, wie sie ist, hilft die intensive Schulung Fehler bei der Datenerhebung, die durch Interviewer verursacht werden können, deutlich zu minimieren. Die resultierende Datenqualität hängt also maßgeblich von der Qualität der durchgeführten allgemeinen und projektspezifischen Schulung ab (Billiet & Loosveldt, 1988).

Grob lässt sich eine Schulungssequenz in einen allgemeinen und einen projektspezifischen Teil gliedern. Neben eher theoretischen Abhandlungen, wie z.B. einer PowerPoint Präsentation zu den allgemeinen Regeln der Durchführung von standardisierten Interviews sollte in jedem Fall auch ein praktischer Teil in Form von Übungsinterviews und/oder Rollenspielen eingeplant werden. Noch besser sind zusätzliche Probeinterviews in möglichst realistischen Situationen unter Anleitung eines Supervisors. Dabei können dem Interviewer wichtige Rückmeldungen über das eigene Verhalten gegeben werden. Jeder potentielle Interviewer, gleichgültig, ob er diese Tätigkeit einmalig oder eher dauerhaft ausführen möchte, muss diese Art von Schulungen durchlaufen, um als Interviewer überhaupt tätig werden zu können. Aber auch erfahrene, also schon geschulte Interviewer, sollten auf alle Fälle bei Tätigkeitsbeginn bei einer weiteren Einrichtung oder einem anderen Projekt die Grundschulung nochmals durchlaufen, nicht nur um Altbekanntes wieder aufzufrischen oder zu wiederholen, sondern auch um die jeweiligen Standards oder Abläufe kennenzulernen.

Die gesamte Interviewerschulung beansprucht häufig einen ganzen Arbeitstag und ist absolut unerlässlich (Schnell et al. 2011: 328f). Der zeitliche Rahmen von Schulungen reicht von einem bis zu mehreren Tagen, abhängig auch von Modi und Anspruch und nicht zuletzt von finanziellen Möglichkeiten. Und für alle Arten von Schulungen gilt, dass sie zeitlich möglichst nah am Feldbeginn stattfinden sollten. Nicht alle der zu erarbeitenden Schulungsinhalte sind nach längerer Zeitspanne zwischen Schulung und Feldbeginn den Interviewern noch präsent.

Zweitschulungen oder Nachschulungen können verschiedene Gründe haben, zum einen können Interviewer die eigentliche Schulung verpasst haben, sollen aber dennoch Interviews führen oder im Laufe der Erhebungszeit hat sich gezeigt, dass weitere Interviewer benötigt werden. Auch sollten diese Nach- oder Zweitschulungen den gleichen Umfang umfassen wie die ursprüngliche Schulung, um die Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu gewährleisten. Die Praxis zeigt jedoch, dass manchmal Abstriche in Kauf genommen werden und nur Kurzschulungen erfolgen. Gerade bei der Anwerbung von Schüler oder Studenten als Interviewer können auch Teilnahmebestätigungen oder Schulungszertifikate ausgehändigt werden, so dass der Teilnehmer nach Ende des Projekts einen Nachweis über seine Tätigkeit erhält.

2.1. Welche Inhalte umfasst eine allgemeine Schulung?

Im allgemeinen Teil einer Interviewerschulung geht es darum generelle Regeln beim Umgang mit (standardisierten) Interviews zu erklären. Das sollte folgende Bereiche umfassen (vgl. dazu Schnell et al., 2011), wie:

1. Kontakte mit den Befragten, Einübung der Kontaktaufnahme und Einführung in die Dokumentation der Kontaktaufnahme (Kontaktstrategien und Teilnahmegewinnung),
2. Verhaltensregeln für die Erhebungssituation (Neutralität usw.), insbesondere auch für nonverbales Verhalten,
3. Umgang mit den eingesetzten Medien (z.B. Eingabe der Antworten bei einer CAPI-Befragung),
4. Information über Kontrollmaßnahmen, Verweis auf die Konsequenzen bei Täuschungsversuchen.

Die grundsätzliche Aufgabe oder das Ziel, das der Interviewer verfolgen soll, ist die maximale Bereitschaft des Befragten und die der Antwortfähigkeit zu erreichen. Das wird durch Grundlagenschulung vermittelt, mit dem Fokus auf Verhaltensregeln (siehe Leitfaden für standardisierte Interviews: Prüfer & Stiegler, 2002):

- Erklärungen / Erläuterungen zur Standardisierung bzw. standardisierten Interview (Aufbau und Struktur Probing (Nachfragen) des Interviews und des Fragebogens, Fragearten usw.),
- Praktische Durchführung eines standardisierten Interviews mit Regeln und Tipps,
- Umgang mit dem Fragebogen- und dem Verwaltungsprogramm (CAPI / CATI und z.B. auch Predictive Dialern),
- Vor allem bei Telefoninterviews: Stimmtraining bzw. Sprech- und Stimmwirkung,
- Umgang mit der Technik (z.B. Headset, Laptop).

Hierzu werden den Interviewern alle erforderlichen Unterlagen an die Hand gegeben, die als sogenanntes „Rüstzeug“ aus Handouts bestehen, die neben den allgemein gültigen Regeln zur Interviewführung (Regelwerk) auch beispielsweise eine Liste von möglichen Argumenten zur Kontaktaufnahme (Argumentationsliste) und einer weiteren Liste mit Antworten auf FAQ's beinhalten. Auch eine Liste mit Verhaltensweisen bei möglicherweise auftretenden Interviewsituationen (beispielsweise Verhalten bei kurzfristigem Ausfall der Telefonanlage) ist auszuhändigen. Diese Unterlagen, auf denen die Schulung basiert, beinhalten die notwendigen allgemeinen Instruktionen und Informationen für alle Bereiche der Tätigkeit.

2.2. Welche Inhalte umfasst eine projektspezifische Schulung?

Im projektspezifischen Teil von Interviewerschulungen geht es darum die geplante Untersuchung und besondere Schwierigkeiten des Projekts zu erörtern. Dieser Teil sollte folgende Bereiche umfassen (vgl. Schnell et al., 2011):

- Erläuterungen der geplanten Untersuchung (z.B. Ziele des Projekts, Auftraggeber, Stichprobenziehung, Personenauswahl, Verwendung der Daten),
- Erläuterung des Fragebogens (alle Fragen, Filterführungen, Besonderheiten einzelner Fragen usw.),
- Erläuterung der Dokumentation der Antworten,
- Oder auch die Handhabung zusätzlich zum Interview durchzuführender, zum Beispiel medizinischer Tests oder Messungen.

Gerade bei sehr umfangreichen Projekten macht es Sinn, den Interviewern diese Informationen nochmals schriftlich zur Verfügung zu stellen. Dies kann z.B. bei der Kontaktaufnahme mit den Befragten nützlich sein, um Rückfragen zu beantworten und somit die Teilnahmebereitschaft zu erhöhen. Darüber hinaus sollten alle weiteren zusätzlichen Unterlagen, wie z.B. ein vorangegangenes Anschreiben, auf das im Anfangskontakt mit dem Befragten Bezug genommen wird, für den Interviewer ebenfalls jederzeit greifbar sein bzw. zur Verfügung stehen. Alle notwendigen Informationen zum und über das Projekt (z. B. vorhandene Flyer, Homepage), aber auch abweichende projektspezifische Sonderregelungen sollten sowohl vermittelt wie auch in schriftlicher Form dem Interviewer vorliegen, wenn sie nicht als Informationen im programmierten Fragebogen miteingearbeitet wurden.

Beim Einsatz von Interviewern bei spezifischen Befragungen, wie z.B. bei gesellschaftlichen Eliten sind diese zusätzlich auf die Besonderheiten dieser Zielgruppe zu schulen. Außerdem empfiehlt es sich bei jeder Interviewerschulung die vermittelte Theorie sogleich ins Praktische umzusetzen, d.h. mit einer gleichzeitigen Übung am PC/Laptop abzurunden.

Nach erfolgreicher Grund- wie Projektschulung erfolgt der reale Einsatz als Interviewer, bei dem die ersten „echten“ Interviews durchgeführt werden. Idealerweise sollten die ersten Interviews unter Supervision stattfinden. Auch hängt dies wieder maßgeblich vom Befragungsmodus ab. Bei Telefoninterviews können entweder durch Aufschaltung in die Leitung oder im Beisein des Supervisors Interviews durchgeführt werden. Bei CATI- wie CAPI-Interviews ist unter der Bedingung, dass der Befragte zustimmt auch eine Aufzeichnung der kompletten Befragung möglich.

Bei persönlichen Befragungen sollten entweder möglichst realitätsnahe Probeinterviews geführt werden (im Labor) oder ein Supervisor die erste reale Befragung begleiten.

Zwingend ist in jedem Fall, dass das Interview im Anschluss mit dem Interviewer besprochen wird. Dieses Feedback hat den Zweck nicht nur korrigierend, sondern auch unterstützend und motivierend zu sein. Ergänzend zur fortwährenden Supervision ist die sogenannte Patenschaft eines erfahrenen Interviewers für einen Anfänger eine nicht zu unterschätzende Hilfe.

3. Welche Qualitätssicherungen können durchgeführt werden?

Trotz gewissenhafter Rekrutierung und intensiver Schulung müssen Maßnahmen zur Qualitätssicherung eingesetzt werden. Auch bei einem sehr erfahrenen, verlässlichen Interviewerstab können sich

unbewusst Fehler einschleichen, die es zu erkennen gilt. Zudem sollte man immer den finanziellen Ansporn im Hinterkopf behalten, der zu absichtlichem Fehlverhalten beitragen kann. Daher stellen sich folgende Fragen:

3.1. Wann sollten Kontrollen durchgeführt werden?

Kontrollen (spezifische Routinekontrollen und weitergehende Interviewerkontrollen) sollten während der gesamten Projektlaufzeit durchgeführt werden. Dabei geht es vor allem darum absichtliches Fehlverhalten oder Betrugsversuche zu entdecken, aber es lassen sich auch andere Probleme bei der Befragungssituation erkennen. Die gefunden Probleme lassen sich ggf. durch Nachschulungen oder auch durch Anpassungen im Fragebogen beheben.

3.2. Wie können Kontrollen durchgeführt werden?

Die Kontrollen können direkt beim Befragten erfolgen, am Material der einzelnen Interviews (z.B. auch Konsistenzchecks, bei computergestützten Interviews sind diese programmierbar), anhand der aggregierten Daten oder bei Telefoninterviews durch das jederzeit mögliche „Mithören“, sowie durch die „Beobachtung“ der Supervision. Außerdem stehen dem Supervisor jederzeit die durch das CATI-Verwaltungs- und Befragungsprogramm erhobenen Daten zu den einzelnen Interviewern zur Verfügung (beispielsweise: Anzahl und Zeitmessung der geleisteten Interviews, wie auch zu einzelnen Items in Form von Frage- und Antwortzeit), so dass bei Auffälligkeiten sofortige Maßnahmen getroffen werden können. Wenn Befragte einer Aufzeichnung zustimmen, können auch Gesamt-Mitschnitte zur Qualitätskontrolle und als Schulungsmaterial eingesetzt werden. Es sollten während des Feldes kontinuierlich Leistungs-, Fehler- und Fälschkontrollen durchgeführt werden.

Zur Kontrolle der Interviewer werden auch fingierte (also falsche/nicht existierende) Adressen eingesetzt. Gibt der Interviewer trotzdem ein komplettes Interview zu dieser Adresse ab, dann ist von einer vorsätzlichen Fälschung auszugehen. Bei telefonischen Interviews ist ebenfalls als zusätzliches Kontrollverfahren der Einsatz von Pseudo-Befragten möglich. Generell sollten die Kontrollen im Rahmen der Schulung angekündigt werden, so dass dies zur Motivationssteigerung beitragen kann.

3.3. Wie kann eine Qualitätssicherung stattfinden?

3.3.1. Nachschulungen

Nachschulungen bei Telefoninterviewern sind zum einen als Feedback zur geleisteten Arbeit zu betrachten, zum anderen sollen Fehler oder Schwächen, die bei Qualitätskontrollen aufgefallen sind, mit den Interviewern besprochen werden. Dabei kann geklärt werden, wie das Verhalten der Interviewer verbessert werden kann und wie Fehler vermieden werden können. Als Grundlage für eine solche Nachschulung von Interviewern dient eine Strukturanalyse der Daten des CATI-Systems, die die Produktivität der einzelnen Interviewer exakt abbildet. Fallen bei persönlichen Interviews Qualitätsprobleme auf, so können diese ebenfalls im Rahmen einer Nachschulung verbessert werden. Da die Kontrollmöglichkeiten bei persönlichen Interviews jedoch schwierig sind, wird bei solchen Problemen der Interviewer häufig von der weiteren Durchführung ausgeschlossen, insbesondere wenn durch erfolgter Nachschulung keine Arbeitsverbesserung erzielt werden konnte, muss ein Ausscheiden des jeweiligen Interviewers in Betracht gezogen werden.

Es besteht außerdem die Möglichkeit im Nachhinein zufällig ausgewählte Befragte nochmals anzurufen und zum durchgeführten Interview und zum Interviewer zu befragen. Dies sollte – zumindest bei CATI-Interviews – in einem zeitlichen Abstand erfolgen, da Befragte auf das vermeintlich „nochmalige

Interview' mit Unverständnis reagieren könnten und man dadurch eine generelle Ablehnung zur Teilnahme an telefonischen Befragungen riskiert. Durch vorherige Ankündigung im Anschluss an das eigentliche Interview können solche Irritationen der Befragten jedoch minimiert werden. Die andere Möglichkeit ist die Befragung an das Interview direkt anzuschließen, aber von einem anderen, zweiten Interviewer durchführen zu lassen.

3.3.2. Nachbesprechungen

In Ergänzung zu der Möglichkeit auch dem Interviewer am Ende zu jedem erfolgreich (wie auch nicht erfolgreich) durchgeführten Interview Fragen zu stellen, die die Interviewsituation, die eingeschätzte Schwierigkeit für ihn und den Befragten und dergleichen abbildet, ist eine Nachbesprechung (debriefing) gemeinsam mit allen an der Umfrage beteiligten Interviewern nach dem Feldende auf alle Fälle zu empfehlen. Anstelle der persönlichen Nachbesprechung sollte aber zumindest eine schriftliche Einschätzung durch jeden Interviewer erfolgen. In dieser Nachbesprechung können die Interviewer, wenn nicht im Laufe des Feldes gegenüber der Supervision schon erfolgt, Anhaltspunkte auf generelle oder subjektive Schwierigkeiten und Auffälligkeiten geben, die eventuell nicht sofort aus den Daten ersichtlich wären. Aber auch besondere Ereignisse und Erfahrungen können mit allen anderen geteilt werden, was einer guten Atmosphäre zuträglich ist. Und um Interviewer zu motivieren bzw. die Motivation zu erhalten, ist von Anfang an eine starke Einbindung in das Forschungs- oder Umfrageprojekt vorteilhaft, und das vor allem neben gutem Verdienst und angenehmer Arbeitsatmosphäre.

4. Literaturverzeichnis

4.1. Grundlagenliteratur

Baykara-Krumme, H. (2010): Interviewereffekte in Bevölkerungsumfragen. Ein Beitrag zur Erklärung des Teilnahme- und Antwortverhaltens von Migranten. Working Paper No. 19.

Blom, A.G., E.D. de Leeuw und J.J. Hox (2011): Interviewer Effects on Nonresponse in the European Social Survey, *Journal of Official Statistics*, 27(2).

Fowler, F. J. (2014). *Survey Research Methods*. Beverly Hills: Sage. – Fifth edition.

Frey, J. H. (1990). *Telefonumfragen in der Sozialforschung: Methoden, Techniken, Befragungspraxis*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Groves, R. M. et al. (1988). *Telephone Survey Methodology*, N.Y.: Wiley.

Gwartney, P. A. (2007). *The Telephone Interviewers Handbook: how to conduct standardized conversation*, San Francisco: Jossey-Bass.

Hüfken, V. Hrsg. (2000). *Methoden in Telefonumfragen*. Wiesbaden, Westdeutscher Verlag.

Prüfer, P. & Stiegler, A. (2002): "Die Durchführung standardisierter Interviews: Ein Leitfaden."
http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/gesis_reihen/howto/How-to11ppas.pdf

Schnell, R. (2012): Survey-Interviews. Standardisierte Befragungen in den Sozialwissenschaften. Wiesbaden: VS-Verlag

Schnell, R., Hill, P. B. & Esser, E. (2011). Methoden der Empirischen Sozialforschung. München. Oldenbourg Verlag.

4.2. Weiterführende Literatur

Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute ADM (www.adm-ev.de/richtlinien/)

Broome, Jessica (2011). How Telephone Interviewers Responsiveness Impacts Their Success. <http://fmx.sagepub.com/content/early/2014/04/27/1525822X14531477>

Leuw, E. D. de & Hox, J. J. (2004). I am Not Selling Anything: 29 Experiments in Telephone Introductions. *International Journal of Public Opinion Research*, 16(4), 464-473.

Alcser, K. & Clemens, J. (2011). Interviewer Recruitment, Selection, and Training. In: Cross-Cultural Survey Guidelines. <http://ccsg.isr.umich.edu/pdf/10InterviewerRecruitmentFeb2012.pdf>

Groves, R. M. & McGonagle, K. A. (2001). A Theory Guided Interviewing Training Protocol Regarding Survey Participation. *Journal of Official Statistics*, 17(2), 249-265.

Billiet, J. A. C. Q. & Loosveldt, G. E. E. R. (1988). "Improvement of the quality to responses to factual survey questions by interviewer training." *Public Opinion Quarterly*, 52(2), 190-211.

Christopher, S., McCormick, A. K., Smith, A., & J. C. Christopher (2005). "Development of an Interviewer Training Manual for a Cervical Health Project on the Apsáalooke Reservation." *Health Promotion Practice*, 6(4), 414-422.

Schnell, R. & Trappmann, M. (2006). The Effect of the Refusal Avoidance Training Experiment on Final Disposition Codes in the German ESS-2. *Working Paper, Center for Quantitative Methods and Survey Research*, University of Konstanz: https://www.uni-due.de/~hq0215/documents/2006/2006_EffectRefusalAvoidanceTraining.pdf

Steinkopf, L., Bauer, G. & Best, H. (2010). Nonresponse und Interviewer Erfolg im Telefoninterview, *mda*, 4(1), 3-26.