

Die Durchführung standardisierter Interviews: Ein Leitfaden

Peter Prüfer und Angelika Stiegler

Zentrum für Umfragen, Methoden und Analysen, Mannheim

Zusammenfassung

Der vorliegende Leitfaden enthält Regeln und Tipps darüber, wie sich Interviewer in unterschiedlichen Situationen während eines standardisierten Interview verhalten sollten, um unverfälschte und zuverlässige Antworten zu erhalten.

Summary

This guideline contains rules and tips about how interviewers should behave in different situations during a standardized interview to get unadulterated and reliable answers.

**ZUMA How-to-Reihe, Nr. 11
2002**

1 Vorbemerkungen

Die Durchführung standardisierter Interviews ist nur scheinbar einfach. Es genügt keinesfalls, davon auszugehen, durch die Verwendung eines standardisierten Fragebogens sei dessen Erhebung bereits ebenfalls standardisiert, vielmehr bedarf es einer Reihe von Regeln und Hilfestellungen für den Interviewer¹, damit keine verfälschten oder ungenauen Daten erhoben werden und jedes Interview auch tatsächlich standardisiert, d.h. unter den gleichen Bedingungen abläuft..

Allgemein zugängliche dokumentierte Regeln zur Durchführung standardisierter Interviews existieren unseres Wissens - zumindest im deutschen Sprachraum - bislang nicht.²

Wir möchten die Lücke mit diesem Leitfaden schließen.

- Der Leitfaden ist an all diejenigen gerichtet, die entweder Interviewer in ihrer Arbeit unterweisen oder aber selbst Interviews durchführen.
- Der Leitfaden ist für alle Formen standardisierter, persönlicher Interviews anwendbar, d.h. er gilt sowohl für traditionelle Paper-and-Pencil-Interviews (PAPI), als auch für computergestützte Interviews, und hier wiederum sowohl für computergestützte persönliche Interviews (CAPI = Computer Assisted Personal Interviews), als auch für computergestützte Interviews am Telefon (CATI = Computer Assisted Telephone Interviews). Auf einzelne Besonderheiten der Interviewdurchführung bei bestimmten Erhebungsformen wird an den entsprechenden Stellen hingewiesen.
- Der Leitfaden befasst sich ausschließlich mit der eigentlichen Durchführung eines standardisierten Interviews. Die sog. „Kontaktphase“, d.h. Situationen, in denen der Interviewer versucht, die Zielperson bzw. den Zielhaushalt für ein Interview zu gewinnen, ist nicht Gegenstand dieses Leitfadens.

¹ Aus Vereinfachungsgründen verwenden wir die männliche Form.

² Aus diesem Grund hängt diesem Bericht keine Literaturliste an.

2 Was ist ein „standardisiertes Interview“?

**Ein standardisiertes Interview ist ein Interview, bei dem
der Fragetext (einschließlich der Antwortvorgaben)
und
die Reihenfolge der Fragen
fest vorgeschrieben sind.**

Durch diese besondere Form des Interviews sollen gleiche Bedingungen für alle Befragten hergestellt werden. Die Herstellung gleicher Bedingungen nennt man - nicht nur bei Interviews - **Standardisierung**.

Prinzipiell ist die Durchführungsart eines standardisierten Interviews nicht vom Erhebungsmodus abhängig, d.h. unabhängig davon, ob das Interview persönlich durchgeführt wird oder am Telefon, ob computergestützt oder nicht: Die Erhebungsvorschriften sind identisch. Geringfügige Unterschiede sind durch rein praktische Aspekte der Erhebung bedingt. Ein simples Beispiel: Bei einem PAPI-Interview muss der Interviewer die vom Befragten gewählte Antwortalternative so deutlich im Fragebogen markieren, dass sie bei der Datenaufnahme eindeutig zugeordnet werden kann; bei computergestützten Interviews ist diese Vorgabe nicht nötig.

3 Warum ist Standardisierung wichtig?

Die Herstellung **gleicher** Bedingungen für **alle** Befragten ist wichtig, weil bei der späteren Auswertung die Antworten aller Befragten **verglichen** werden. Dabei muss sichergestellt werden, dass unterschiedliche Antworten auf eine Frage auch tatsächlich auf unterschiedliche Meinungen bzw. Angaben der Befragten zurückzuführen sind und nicht auf unterschiedliche Bedingungen beim Interview.

4 Wie stellt man gleiche Bedingungen im Interview her?

Um in jedem Interview gleiche Bedingungen herzustellen, müssen **sämtliche** Aktivitäten bzw. Verhaltensweisen **aller Interviewer** während **aller Interviews** dem „Prinzip der gleichen Bedingungen“ entsprechen.

Das „Prinzip der gleichen Bedingungen“ verlangt:

- Alle Interviews müssen gleichermaßen **standardisiert** durchgeführt werden.
- Um unverfälschte Antworten zu erhalten, müssen sich sämtliche Aktivitäten bzw. Verhaltensweisen der Interviewer durch absolute **Neutralität** gegenüber den Befragten auszeichnen.

Neutralität wird hergestellt,

- ❖ indem der Interviewer in keinem Fall seine eigene Meinung zum Thema oder zu einzelnen Fragen äußert,
- ❖ indem der Interviewer in keinem Fall Befragte bei der Wahl der Antwortkategorie(n) bzw. bei der Formulierung der Antwort beeinflusst.

Gleiche Bedingungen im Interview werden hergestellt durch

- **standardisierte Durchführung des Interviews**
- **und**
- **Neutralität gegenüber den Befragten.**

Für die Durchführung eines standardisierten Interviews bedeutet dies, dass es sich bei dieser Form des Interviews aufgrund seiner Besonderheiten nicht um ein „Gespräch“ im herkömmlichen Sinne handelt, sondern eher um eine „Frage-Antwort-Situation“ mit genau festgelegten Regeln, die es auf diese Art in der alltäglichen Kommunikation nicht gibt. Deshalb:

Auf keinen Fall darf aus einem standardisierten Interview ein „Gespräch“ gemacht werden.

5 Die praktische Durchführung eines standardisierten Interviews

5.1 Vorbereitungen

- Vor dem ersten Interview macht sich der Interviewer gründlich mit dem Fragebogen vertraut. Am besten geschieht dies durch „Probeinterviews“ mit einer oder besser mehreren - nicht zur eigentlichen Zielgruppe gehörigen - Personen. Dabei kann es sich auch um Bekannte oder Verwandte handeln. Sollte dies nicht möglich sein, führt der Interviewer ein sog. „Eigeninterview“ durch, d.h. er simuliert ein Interview mit sich selbst: Der Fragetext und die Antwortalternativen werden unbedingt laut vorgelesen, die einzelnen Listen und/oder Kärtchen werden sich selbst vorgelegt und die eigenen Antworten im Fragebogen/am Monitor registriert. Die genaue Kenntnis des Fragebogens gibt dem Interviewer Sicherheit, die sich auch in Tonlage/Tonfall ausdrückt. Darüber hinaus versetzt ihn diese Sicherheit in die Lage, das Interview jederzeit kontrollieren zu können.
- Bei Telefoninterviews werden diese Probeinterviews im Rahmen der Schulungen mit Kollegen gegenseitig durchgeführt. Die ersten realen Interviews werden dabei durch die Supervision vollständig begleitet.
- Vor dem ersten Interview wird geklärt, welche Schreibmaterialien zugelassen sind (gilt nur für Papierfragebogen.)

- Die Befragungsmaterialien (Fragebogen, Listen, Kärtchen etc.) werden vor jedem Interview so vorbereitet, dass sie griffbereit zur Verfügung stehen. Nicht zu vergessen: Kärtchensätze sind vor dem Interview zu mischen (gilt nicht für Telefoninterviews)!

Im Telefonlabor sollten die zu benötigten Unterlagen (wie z.B. vorher zugeschicktes Anschreiben) am Arbeitsplatz ausliegen.

- Bevor das eigentliche Interview beginnt, weist der Interviewer noch darauf hin, dass der Befragte³ bei auftretenden Unklarheiten zu jedem Zeitpunkt nachfragen kann: *„Bitte sagen Sie mir, wenn Sie eine Frage nicht richtig verstanden haben oder bei einer Frage irgendwelche Unklarheiten bestehen.“*

6 Regeln und Tipps zur Durchführung des Interviews

6.1 Was beim Stellen der Frage beachtet werden muss

REGEL 1

Der Fragetext muss exakt wörtlich vorgelesen werden, d.h.

- nichts hinzufügen,
- nichts weglassen,
- nichts ändern.

³ Aus Vereinfachungsgründen verwenden wir die männliche Form.

REGEL 2

Die Frage muss langsam, deutlich und richtig betont vorgelesen werden.

- Eine Frage kann auch dann ‚schlecht‘ gestellt sein, wenn der Text zwar exakt und wörtlich vorgelesen wird, aber z.B. die falschen Worte betont werden oder der Text „heruntergeleiert“ wird; d.h. auch die Art und Weise, wie eine Frage vorgelesen wird, kann die Antworten des Befragten beeinflussen.
- Unterstrichene, hervorgehobene oder farblich markierte Worte/Passagen werden betont, um den Sinn bzw. die Zielrichtung der Frage für den Befragten zu verdeutlichen.
- Antwortkategorien werden so vorgelesen, dass sie für den Befragten auch als einzelne Kategorien erkannt werden. Zwischen den Kategorien werden ganz kurze Pausen gemacht.

REGEL 3

Jede Frage muss vollständig vorgelesen werden, ehe die Antwort des Befragten akzeptiert wird.

REGEL 4

Jede im Fragebogen vorgeschriebene oder auf dem Monitor sichtbare Frage muss gestellt werden.

Dies bedeutet: Keine Frage auslassen,

- weil sie schon vorher beantwortet wurde oder
- weil Sie als Interviewer die Antwort zu kennen glauben.

Wenn der Befragte bereits Informationen genannt hat, welche die nächste Frage (möglicherweise) beantworten, kann die Frage mit folgenden Formulierungen eingeleitet werden:

“Ich weiß, wir haben bereits darüber gesprochen...”

oder

“Ich weiß, Sie haben es bereits erwähnt...”

gefolgt von

“... aber ich muss jede Frage stellen, die im Fragebogen vorgegeben ist.”

Selbst wenn der Interviewer sicher ist, welche Antwort „richtig“ ist, darf er sie dem Befragten niemals „in den Mund“ legen.

REGEL 5

Jede Intervieweranweisung muss genau befolgt werden.

Eine Intervieweranweisung gibt dem Interviewer vor, was er tun muss bzw. auf was er achten muss. Intervieweranweisungen sind in der Regel in einem Textformat geschrieben, das sich vom Fragetext und dem Antwortbereich deutlich unterscheidet. Intervieweranweisungen sind nicht vorzulesen.

INTERVIEWERANWEISUNG

Beispiel aus einem PAPI-Fragebogen:

12. Wie stark interessieren Sie sich für Politik?



Vorgaben bitte vorlesen!

Sehr stark?

Stark?

Mittel?

Wenig?

Oder überhaupt nicht?

(Aus Allbus 1998)

Grundsätzlich nicht vorzulesen sind auch den Antwortmöglichkeiten zugeordnete sog. Codeziffern wie im folgenden Beispiel:

INTERVIEWERANWEISUNG

Beispiel aus einem CATI-Fragebogen :

```
Welchen Familienstand haben Sie?  
Sind Sie ....  
  
[INT.: Angaben vorlesen]  
  
1 = verheiratet und leben mit dem Ehepartner zusammen  
2 = verheiratet, aber getrennt lebend  
3 = verwitwet  
4 = geschieden oder  
5 = ledig?
```

CODEZIFFERN

(Aus ZUMA-Telefonstudie 1999)

REGEL 6

Gilt nur für Papierfragebogen!

Sog. „Filterhinweise“, die mitteilen, welche Frage als nächste gestellt werden muss (, wenn Fragen übersprungen werden), müssen genauestens beachtet werden.

(Dies entfällt bei computergestützten Interviews, da aufgrund der Fragebogenprogrammierung die Filterführung automatisch erfolgt.)

6.2 Was beim Registrieren der Antwort beachtet werden muss


Während bei einem Papierfragebogen die Antwort vom Interviewer mit Hilfe eines Stiftes entweder angekreuzt oder eingetragen wird, erfolgt das Registrieren und Eintragen der Antwort bei einem computergestützten Interview mittels Tastatur, Maus oder Touchpad. Dies hat zur Folge, dass nicht bei jeder der nun folgenden Regeln dieselben Vorgehensweisen möglich sind.

- **Registrieren von Antworten auf „geschlossene“ Fragen** (Fragen, bei denen die Antwortmöglichkeiten vorgegeben sind)

Papierfragebogen:

Der Interviewer sollte daran denken, dass diejenige Person, die den Fragebogen später auswerten wird, die registrierte Antwort auch eindeutig erkennt und den entsprechenden Antwortkategorien zuordnen kann. Für den Fall, dass Fragebogen maschinell „eingelesen“ werden, ist es ganz besonders wichtig, dass die Markierung der Antworten im Fragebogen sehr sorgfältig vorgenommen wird (z.B. innerhalb vorgegebener Kästchen markieren) und dass geeignetes Schreibmaterial verwendet wird.

Beispiel aus einem PAPI-Fragebogen :

24. Welcher Schicht rechnen Sie sich selbst eher zu?	
 <i>Vorgaben bitte vorlesen!</i>	
Der Unterschicht?.....	<input type="checkbox"/>
Der Arbeiterschicht?	<input type="checkbox"/>
Der Mittelschicht?.....	<input checked="" type="checkbox"/>
Oder der Oberschicht?.....	<input type="checkbox"/>

(Aus Allbus 1998)

Computergestützter Fragebogen:

Bei computergestützten Interviews werden Antworten entweder aus den Möglichkeiten der Antwortkategorien mittels Cursor/Enter-Taste oder Maus/Touchscreen bzw. –pad markiert oder es wird die entsprechende Codeziffer eingegeben (bei Mehrfachnennungen evtl. mehrere Codeziffern).

Beispiel aus einem CATI-Fragebogen :

```
Wie oft nutzen Sie ganz allgemein das Internet?  
Nutzen Sie das Internet ...
```

```
1 ... täglich  
2 ... mehrmals die Woche  
3 ... mehrmals im Monat  
4 ... etwa einmal im Monat oder  
5 ... seltener?  
6 = KEINE ANGABE
```

(Aus ZUMA-Telefonstudie 2000)

- **Registrieren von Antworten auf „offene“ Fragen** (Fragen, bei denen Befragte frei antworten können)

Antworten auf ‚offene‘ Fragen müssen möglichst wörtlich notiert werden (also keine Zusammenfassung oder Stichworte). Das wörtliche Mitschreiben ist für unerfahrene Interviewer oft schwierig, weil die meisten Befragten relativ schnell sprechen.

Beispiel aus einem CATI-Fragebogen :

```
Und warum fühlen Sie sich nicht ausreichend informiert?
```

```
[INT.: Bitte notieren]
```

(Aus ZUMA-Telefonstudie 2001)

Einige Tipps zum wörtlichen Mitschreiben:

- Sprechen Sie langsam. Der Befragte wird sich häufig ‚anpassen‘ und ebenfalls langsam sprechen.
- Beginnen Sie sofort mitzuschreiben, wenn der Befragte zu sprechen beginnt. Warten Sie nicht!
- Verbessern Sie Ihre Schreibgeschwindigkeit durch Üben. Versuchen Sie z.B., Radio-/TV-Nachrichten mitzuschreiben. Wenn Sie diese mit einem Kassettenrecorder aufzeichnen, können Sie Ihre Mitschrift anschließend kontrollieren bzw. auf Korrektheit / Vollständigkeit überprüfen.
- Für den Fall, dass der Befragte seine Antwort bereits beendet hat, ohne dass auch Sie mit Ihrer Mitschrift fertig sind, überbrücken Sie die restliche Zeit, indem Sie die Antwort wiederholen und/oder dem Befragten sagen, was Sie gerade tun (z.B., dass es für die Untersuchung/Forschung sehr wichtig ist, dass Sie die vollständige Antwort aufschreiben). Diese Art von Bemerkungen nennt man „aufgabenorientierte Hinweise“. Beispiele für angemessene aufgabenorientierte Hinweise:

❖ **„Ich notiere gerade, was Sie eben sagten.“**

❖ **„Ich muss das alles notieren“.**

❖ **„Sicherheitshalber möchte ich noch einmal wiederholen...“** (gefolgt von der Wiederholung der Antwort).

❖ **„Es ist sehr wichtig, dass ich alles aufschreibe. Sie sagten also ...“** (gefolgt von der Wiederholung der Antwort)).

- Verwenden Sie sinnvolle Abkürzungen für lange Wörter.
- Bemerkungen/Hinweise des Interviewers müssen in Klammern gesetzt werden.
- Bei computergestützten Interviews gibt es (je nach eingesetztem Programm) die Möglichkeit, Kommentare in ein Extra-Feld einzutragen, das bei Bedarf geöffnet werden kann.
- Da die Lesbarkeit Ihrer Mitschrift für die spätere Fragebogenauswertung äußerst wichtig ist, führen Sie die Nachbearbeitung eines Fragebogens möglichst gleich nach dem Interview durch. Achten Sie dabei auf gute Lesbarkeit und ändern Sie alle Abkürzungen in ausgeschriebene Wörter.

Dies entfällt in der Regel bei computergestützten Interviews.

7 Was tun, wenn...?

Wenn der Interviewer die Regeln zum Stellen der Fragen genau beachtet, werden die Befragten in den meisten Fällen die Frage verstehen und in der Lage sein zu antworten.

Manchmal werden Befragte jedoch auf eine Frage anders als vorgesehen reagieren, z.B. durch Rückfragen oder durch eine Antwort, die nicht den vorgegebenen Alternativen entspricht.

Im folgenden Kapitel wird beschrieben, wie Interviewer in solchen oder ähnlichen Situationen reagieren können, ohne das Prinzip der gleichen Bedingungen zu verletzen.

7.1 Was tun, wenn der Befragte Verständnisprobleme hat?

Manchmal werden Befragte die Frage nicht sofort verstehen und dies direkt äußern oder zusätzliche Informationen verlangen. Wenn dies geschieht, wird die Reaktion des Interviewers darauf als „Klärung“ bezeichnet.

Wie bereits in Kapitel „Wie stellt man gleiche Bedingungen im Interview her?“ erwähnt, besteht eine der Voraussetzungen zur Erlangung zuverlässiger Informationen darin, die Fragen in immer der gleichen Art und Weise zu stellen. Dieses „Gleichheitsprinzip“ gilt auch bei Klärungen.

Es gibt - nur - drei Arten von Klärungen:

1.

Genaue Wiederholung

- **der gesamten Frage**
- oder
- **eines Teils oder mehrerer Teile der Frage.**

2.

Nennung von Erläuterungen oder Definitionen, die in Interviewer-Anweisungen oder Interviewerschulungen zu den einzelnen Fragen gegeben werden.

ERLÄUTERUNG

Beispiel aus einem CATI-Fragebogen :

Haben Sie Kinder?

1 = Ja, habe Kinder

2 = Nein, habe keine Kinder

[Zu den Kindern zählen nicht nur leibliche Kinder, sondern auch Stiefkinder, adoptierte Kinder, Kinder aus anderer Ehe etc.

Gemeint sind nur Kinder, die derzeit noch leben. Verstorbene Kinder bleiben unberücksichtigt.

Bitte Besonderheiten notieren (z.B. "zusammengesetzte Familien")]

(Aus ZUMA-Telefonstudie 1998)

3.

Verwendung der Formulierung:

„Was Sie persönlich unter verstehen“

oder

„Was Sie sich persönlich unter vorstellen“,

wenn der Befragte Informationen verlangt, die weder in einer Intervieweranweisung noch als festgelegte Definition vorliegen.

- Der Interviewer darf dem Befragten auf keinen Fall eigene Erläuterungen oder Interpretationen anbieten! Da davon auszugehen ist, dass nicht alle Interviewer die gleichen Erläuterungen bzw. Interpretationen formulieren, wären auch keine gleichen Bedingungen mehr für alle Befragten gegeben, d.h. die Ergebnisse könnten nicht mehr verglichen werden.
- Auf keinen Fall darf der Interviewer seine eigene Meinung erkennen lassen! Sollte der Befragte nach der Meinung des Interviewers fragen, dann weist dieser darauf hin, dass dies die Antwort beeinflussen würde. Es werden dem Befragten nur diejenigen Definitionen gegeben, die in den Interviewer-Anweisungen vorliegen.

7.2 Was tun, wenn der Befragte eine unangemessene, inadäquate Antwort auf eine Frage gibt?

Bevor der Interviewer die vom Befragten gegebene Antwort festhält (auf Papier oder am PC) , muss er entscheiden, ob die Antwort angemessen bzw. adäquat ist.

Wie entscheidet man, ob eine Antwort angemessen ist?

Bei geschlossenen Fragen:

Eine Antwort ist dann angemessen, wenn sie eindeutig einer der vorgegebenen oder im Fragebogen aufgeführten Kategorien oder Skalenwerten zugeordnet werden kann.

Bei offenen Fragen:

Eine Antwort ist dann angemessen, wenn sie

- **eindeutig als Antwort auf die Frage interpretiert werden kann,**
- **und vollständig ist.**

Neutrale Techniken

Wenn der Interviewer entscheidet, dass die Antwort des Befragten nicht angemessen ist, dann besteht seine Aufgabe darin, korrigierend einzugreifen, und zwar unter Verwendung sogenannter ‚neutraler‘ Techniken.

Eine dieser neutralen Techniken ist das Nachfragen (engl. = **probing**).

Wenn der Interviewer nachfragen muss, um eine angemessene Antwort zu erhalten, ist es unbedingt erforderlich, dass er sich neutral verhält, d.h. die Antwort des Befragten in keiner Weise beeinflusst (z. B. nicht auf eine bestimmte Antwort ‚lenkt‘ oder ihm eine Antwort ‚in den Mund legt‘).

Deshalb:

Beim Nachfragen sollte der Interviewer stets sog. „neutrale Techniken“ verwenden.

Folgende „neutrale Techniken“ stehen dabei zur Verfügung:

1. (Sprech-) Pause

Überlegte Antworten sind in der Regel umfangreicher und korrekter.

Deshalb:

- Dem Befragten Zeit zum Nachdenken bzw. Überlegen geben, indem die Fragen langsam vorgelesen und angemessene Pausen gemacht werden. Mit wachsender Erfahrung lernt der Interviewer, wie lang eine Pause sein sollte. Eine Pause, die lang erscheint, könnte für den Befragten durchaus angemessen sein, da die Fragen, die gestellt werden, für ihn absolut neu sind.
- Den Befragten nicht drängen. Die Pause zeigt dem Befragten auch, dass von ihm wohlüberlegte Antworten erwartet werden.
- Bei Telefoninterviews ist jedoch darauf zu achten, dass die Pausen nicht zu lange ausfallen, damit sie nicht vom Befragten als Interviewende interpretiert werden.

2. Wiederholen der gesamten Frage oder von Teilen der Frage

- Immer die gesamte Frage wiederholen, wenn die Antwort des Befragten zeigt, dass er die Frage nicht verstanden hat oder er mehr Zeit benötigt, um über die Antwort nachzudenken oder er direkt sagt, dass er die Frage nicht verstanden hat.
- Wenn der Befragte eine Antwortmöglichkeit eindeutig ausgeschlossen hat, muss diese bei einer Wiederholung nicht mehr genannt werden.
- Ansonsten wiederholt der Interviewer stets die gesamte Frage , außer er ist sich absolut sicher, dass nur ein Teil davon vom Befragten nicht verstanden bzw. missverstanden wurde.

3. Nachfrage „Wie meinen Sie das?“ (nur bei offenen Fragen)

Diese Formulierung wird benutzt, wenn die Antwort des Befragten inhaltlich nicht zu verstehen ist.

4. Nachfrage „Können Sie mir das näher erläutern?“ (nur bei offenen Fragen)

Benutzt wird diese Formulierung,

- wenn die Antwort des Befragten inhaltlich nicht zu verstehen ist,
oder
- wenn der Befragte eine unvollständige Antwort gibt.

5.

Nachfrage „Was käme Ihrer Meinung am nächsten?“

(eignet sich besonders für geschlossene Fragen)

Diese Formulierung wird verwendet, wenn der Befragte sich spontan nicht zwischen zwei Alternativen entscheiden kann.

7.3 Was tun, wenn der Interviewer nicht sicher ist, ob der Befragte die gesamte Frage vollständig gehört hat?

Beim geringsten Zweifel, ob der/die Befragte die gesamte Frage vollständig gehört hat, wird die gesamte Frage noch einmal wiederholt.

7.4 Was tun, wenn der Befragte eine Frage nicht beantworten will?

Wenn es sinnvoll erscheint, sollte der Interviewer auf die Vertraulichkeit der Angaben hinweisen: *„Ich darf Ihnen versichern, dass dieses Interview völlig vertraulich behandelt wird.“*

Sollte ein solcher Hinweis nicht sinnvoll erscheinen, muss die Weigerung akzeptiert werden. Wenn im Fragebogen eine explizite Verweigerungskategorie vorhanden ist, wird diese markiert, andernfalls wird der Grund der Weigerung vom Interviewer im Fragebogen notiert.

7.5 Was tun, wenn der Befragte abschweift?

Hier muss der geeignete Zeitpunkt vom Interviewer gefunden werden, den Befragten höflich zum Interview zurückzuleiten. Dies muss vor allem beim Telefoninterview mit Vorsicht geschehen, damit kein unnötiger Abbruch provoziert wird.

7.6 Was tun, wenn der Befragte zusätzliche Kommentare abgibt?

Kommentare des Befragten, die im Zusammenhang mit der Frage zusätzliche Informationen enthalten, sollten auf jeden Fall notiert werden. Entscheidungen über die Verwendung dieser zusätzlichen Informationen treffen zum späteren Zeitpunkt dann die Auftraggeber/Forscher.

7.7 Was tun, wenn der Befragte die Frage nicht beantworten kann oder ausweicht?

Manchmal kommt es vor, dass Befragte auf eine Frage spontan eine ausweichende Antwort geben, z.B.:

„Das kann ich nicht sagen.“

„Das weiß ich nicht.“

„Das kommt darauf an.“

Solche ausweichende Antworten dürfen nicht sofort akzeptiert werden (außer, sie sind explizit als Antwortmöglichkeit vorgegeben), da sie unterschiedliche Bedeutungen haben können:

- Der Befragte versteht die Frage nicht, will das aber nicht eingestehen.
- Der Befragte denkt über seine Antwort nach und ‚überbrückt‘ diese Pause.
- Der Befragte will die Frage nicht beantworten.
- Der Befragte weiß tatsächlich nichts oder hat zum Sachverhalt keine Meinung.

Eine ausweichende Antwort muss vom Interviewer mindestens einmal nachgefragt werden. Benutzt wird dazu die Formulierung:

„**Was glauben Sie?**“.

Als Nachfragetechniken sind auch **Wiederholung** oder **Pause** möglich.

Zum Einen wird dem Befragten damit signalisiert, dass Antworten dieser Art nicht ohne Weiteres akzeptiert und stattdessen wohlüberlegte Antworten erwartet werden, zum Anderen wird dem Befragten dadurch die Möglichkeit bzw. Zeit gegeben zu entscheiden bzw. explizit zu äußern, ob er tatsächlich die Frage nicht verstanden hat, die Frage nicht beantworten kann, die Frage nicht beantworten will, oder ob er nur nicht lange genug nachgedacht hat und jetzt eine Antwort geben möchte.

7.8 Was tun, wenn die Information, nach der gefragt wird, bereits aus einer vorhergegangenen Frage bekannt ist?

Wie bereits im Abschnitt 6.1 „Was beim Stellen der Frage beachtet werden muss“ beschrieben, wird in solchen Fällen vom Interviewer um Verständnis gebeten, indem er bemerkt, dass man sich schon mit dem Befragten über diesen Punkt unterhalten hat, dass aber jede Frage gestellt werden muss, die im Fragebogen steht.

7.9 Was tun, wenn die Antwort des Befragten nicht konsistent mit vorhergegangenen Antworten ist?

- Es darf nicht auf eine früher gegebene Antwort gelenkt oder verwiesen werden. Der Interviewer darf nicht davon ausgehen, dass eine beiläufig gegebene Antwort auch die korrekte Antwort auf eine bestimmte Frage an einer bestimmten Stelle im Interview ist.
- Ist eine Antwort verschieden von derjenigen, die erwartet wird, erinnert der Interviewer den Befragten nicht an seine frühere Äußerung. Keinesfalls darf versucht werden, Übereinstimmung herzustellen (z.B. „Sie haben aber vorhin gesagt...“). Einzige Ausnahme sind sogenannte Faktfragen (z.B. verheiratet, Alter, Kinder, etc.). Hier dürfen Unstimmigkeiten ggf. abgeklärt werden.

7.10 Was tun, wenn der Befragte nicht in der vorgesehenen Form antwortet?

Manchmal kommt es vor, dass Befragte zwar die Frage genau verstehen, aber nicht in der vorgesehenen Form antworten, z.B. nicht eine der vorgegebenen Antwortkategorien wählen, sondern eine eigene Formulierung verwenden. In diesen Fällen wird zunächst die gesamte Frage wiederholt. Der Fragetext darf auf keinen Fall weder abgeändert noch interpretiert werden! Wenn dies vom Befragten verlangt wird, muss der Interviewer sich folgendermaßen äußern:

Ich muss mich als Interviewer streng an den Fragetext halten, damit jeder Befragte die gleichen Fragen in der gleichen Form erhält. Das ist für das Erreichen des Forschungszieles sehr wichtig.

Wenn der Befragte trotz der Wiederholung(-en) die Aufgabe immer noch nicht versteht, darf der Interviewer die Vorgehensweise (nochmals) erläutern (z.B. „Ich lese Ihnen eine Frage vor und Sie antworten mir bitte anhand der Antworten, die ich Ihnen anschließend vorlese.“). Sollte sich trotz dieser Bemühungen herausstellen, dass der Befragte nicht in der Lage ist zu antworten, wird dies vermerkt und im Interview fortgefahren.

7.11 Was tun, wenn der Befragte vorzeitig antwortet?

Manchmal kommt es vor, dass ein Befragter bereits antwortet, bevor der Interviewer die Frage vollständig vorgelesen hat. Dies geschieht in der Regel vor allem dann, wenn der Fragetext sehr lang ist oder wenn Antwortkategorien vorgegeben werden.

Grundsätzlich gilt auch in solchen Fällen, dass die Frage und evtl. vorhandene Antwortkategorien **vollständig** vorgelesen werden müssen, ehe die Antwort akzeptiert wird..

7.12 Was tun, wenn der Befragte eine Antwort gibt, die nicht in die Antwortkategorien passt, aber ohne Zweifel sinnvoll ist?

Natürlich muss die Antwort auf alle Fälle notiert werden (gilt für alle Erhebungsmodi).

Grundsätzlich sollte bei Telefoninterviews die Möglichkeit bestehen, dies sofort mit der Supervision abzuklären. Ist dies nicht möglich, wird die Antwort wieder im Extrafeld am Bildschirmende notiert und das Interview weitergeführt bzw. im Frageprogramm oder Fragebogen weitergegangen.

7.13 Was tun, wenn Situationen auftreten, die in diesem Leitfaden nicht näher beschrieben sind?

Falls einmal Situationen auftreten, die hier nicht bzw. nicht näher beschrieben sind, sollte sich der Interviewer an den beiden „Eckpfeilern“

- **Standardisierung**

und

- **Neutralität**

orientieren, die im Abschnitt 4 „Wie stellt man gleiche Bedingungen im Interview her“ näher beschrieben sind.