

Inhaltsverzeichnis

Prolog	15
1 Kennzeichnung der Befragung	17
1.1 Erhebungsmethoden	17
1.2 Prozessmodelle	20
1.3 Arten	24
1.3.1 Überblick.....	24
1.3.2 Postalisch-schriftliche Befragung.....	26
1.3.3 Online-Befragung.....	27
1.3.4 Persönlich-mündliche Befragung – Interview	27
1.3.5 Telefoninterview.....	28
1.3.6 Weitere Befragungsarten	29
1.4 Formen.....	31
1.4.1 Überblick.....	31
1.4.2 Freie bzw. unstrukturierte Befragung	31
1.4.3 Strukturierte bzw. halbstrukturierte Befragung	31
1.4.4 Standardisierte Befragung	32
1.5 Typen	34
1.6 Techniken	36
1.7 Merkmale.....	37
1.7.1 Überblick.....	37
1.7.2 Rollenverteilung.....	38
1.7.3 Zielorientierung.....	38
1.7.4 Verzerrung.....	39
1.7.5 Reaktivität	40
1.8 Genauigkeitskriterien.....	42
1.9 Zusammenfassung	43

2 Fragen als Führungsmittel.....	44
2.1 Formulierungsgrundsätze	44
2.1.1 Überblick.....	44
2.1.2 Sicherung der Verständlichkeit	45
2.1.3 Begründeter Frageinsatz.....	47
2.1.4 Prophylaxe bei Abwehrhaltung	50
2.2 Frageformen	52
2.2.1 Überblick.....	52
2.2.2 Antwortverhalten beeinflussende Fragen	53
2.2.3 Gegenstandsorientierte Fragen	56
2.2.4 Dialogsteuernde Fragen.....	58
2.3 Zusammenfassung	60
3 Besonderheiten des Antwortverhaltens	61
3.1 Zur Glaubwürdigkeit/Verwertbarkeit von Antworten	61
3.1.1 Ursachen für Unglaubwürdigkeit	61
3.1.2 Feststellen der Antwortverwertbarkeit	62
3.2 Formale Antworten.....	66
3.3 Antwortverweigerung.....	67
3.4 Tricks bei der Antwortverweigerung.....	67
3.5 Zusammenfassung	69
4 Vorbereitung der Befragung	70
4.1 Überblick	70
4.2 Ziele und Auskunftspersonen bestimmen.....	71
4.3 Auskunftspersonen analysieren	72
4.4 Grundgesamtheit bestimmen, Stichprobe ziehen.....	76
4.5 Interviewanfrage stellen	82

5	Ausarbeitung des schriftlichen Fragebogens	84
5.1	Messmodell.....	84
5.2	Fragebogaufbau	94
5.3	Formale Gestaltung.....	98
6	Ausarbeitung des Interviewleitfadens	100
6.1	Entwurf des Frageschemas	100
6.2	Leitfaden abstimmen und testen	108
6.3	Aufzeichnung des Interviews planen	110
7	Pretest.....	111
7.1	Kennzeichnung.....	111
7.2	Testverfahren	112
8	Datenauswertung.....	115
8.1	Standardisierter Fragebogen	115
8.1.1	Überblick.....	115
8.1.2	Codierung.....	116
8.1.3	Datenmatrix	117
8.1.4	Fehlerkontrolle	118
8.1.5	Um- und Neubildung von Variablen	118
8.1.6	Statistische Analysen.....	120
8.1.7	Statistikprogramme.....	121
8.2	Leitfaden – Interview.....	122
8.2.1	Überblick.....	122
8.2.2	Quantitatives Verfahren.....	123
8.2.3	Pragmatisches Verfahren	125
8.3	Dokumentation der Ergebnisse.....	127
8.3.1	Inhalt	127
8.3.2	Ergebnisdarstellung	127

9 Durchführung der schriftlichen Befragung	133
9.1 Vorgehensweisen.....	133
9.2 Anschreiben.....	133
9.3 Formempfehlungen.....	134
9.4 Versand.....	134
9.5 Spezialfall: Online-Befragung.....	135
10 Durchführung des Interviews.....	136
10.1 Kontaktphase	136
10.2 Positionierungsphase	141
10.3 Informationsphase	142
10.4 Ausklangphase.....	153
10.5 Störfaktoren im Interview.....	154
10.5.1 Interviewbarrieren	154
10.5.2 Interviewblocker	157
10.6 Spezialfall: Telefoninterview	161
11 Checkliste zur Befragung.....	163
12 Perspektivwechsel: Rolle des Befragten	169
Quintessenz.....	173
Quellen- und Literaturverzeichnis	174
Abbildungsverzeichnis	179
Sachwortverzeichnis	181