



J.M. LEPKOWSKI,
C. TUCKER, J.M.
BRICK, E.D. DE
LEEUEW, L. JAPAC,
P.J. LAVRAKAS,
M.W. LINK und
R.L. SANGSTER
(Eds.), 2007:
Advances in
Telephone Survey
Methodology. Wiley
Series in Survey
Methodology.
ISBN: 978-0-
471-74531-0, 683
Seiten, 70,80 EUR.

Die Monographie ist Joseph Waksberg und Warren Mitofsky gewidmet, die auf dem Gebiet der Telefonumfragen mit der Mitofsky-Waksberg-Methode einen Meilenstein in der Entwicklung von Telefonstichproben in den USA gesetzt haben. Das Buch basiert auf den Invited Papers der zweiten Internationalen Konferenz vom 11.-15. Januar 2006 in Florida, die Methoden bei Telefonumfragen behandelte und das Ziel hatte, Arbeiten zu fördern, die sich mit der Messung und Reduzierung von Fehlern befassen, die im Zusammenhang mit Telefonerhebungen auftreten. Zudem sollten

der State of the Art dokumentiert und neue Ideen für zukünftige Forschungen in Gang gebracht werden. 75 Forscher und Praktiker auf dem Gebiet der Telefonumfragen haben an dem Sammelband mitgewirkt. Dieser kann aufgrund seines Umfangs im Folgenden nur überblicksartig vorgestellt werden. Es sei aber schon an dieser Stelle vermerkt, dass die Lektüre für in der Umfrageforschung arbeitende Empiriker überaus lohnenswert ist.

Teil 1 befasst sich mit der Veränderung der Stichprobenlandschaft, die sich ausgehend von Quotenstichproben in Richtung Zufallsstichproben entwickelte. Dabei gab es bis Ende der 60er Jahre praktisch nur schriftliche oder persönlich mündliche Umfragen. Mit zunehmender Ausstattung der Haushalte mit Telefonen wuchs der Anteil der Telefonumfragen, so dass bis 1980 diese in der Praxis ein möglicher Standard wurden. Insbesondere die Möglichkeiten, die das computerunterstützte Telefoninterview mit sich brachte, eröffneten neue Chancen, ergaben aber auch neue Fragestellungen. Zentrale CATI-Labors wurden gebaut und geeignete CATI-Fragebogen erstellt. Neue Probleme ergaben sich jedoch aus der zunehmenden Weigerung von Personen, an Befragungen teilzunehmen. Außerdem änderte sich die Technologie auf diesem Gebiet sehr schnell, so dass viele Personen über mehr als nur einen Telefonanschluss verfügten. Auch die Identifikation von Geschäftsanschlüssen wurde immer schwieriger. Dazu kommen in neuerer Zeit die Haushalte, die über keinen Festnetzanschluss mehr verfügen und nur noch über Mobiltelefon erreichbar sind. All diese Probleme führten zu einer Ineffizienz des Random-Digit-Dialing-Verfahrens. Die technologische Explosion auf diesem Gebiet führte auch zu Überlegungen, Telefon- und WEB-basierte Umfragen zu kombinieren. Mobilfunk- und Festnetzstichproben sind eine andere Möglichkeit, zukünftig eine bessere Überdeckung der Bevölkerung zu erreichen. Der Aspekt der Gewichtung der Stichproben nimmt dabei an Wichtigkeit zu.

Teil 2 enthält sieben Kapitel und beginnt mit einem Überblick der Methoden, die bisher bei

der Auswahl und Schätzung im Zusammenhang mit telefonischen Umfragen verwendet wurden. Die wachsende Zahl der Haushalte, die in den USA und anderen Ländern nur noch über Mobilfunk erreicht werden, wird in mehreren Beiträgen untersucht. Auch dual- oder multiple-frame-Ansätzen sind einige Beiträge gewidmet. Die Möglichkeit, seltene Populationen über Telefon durch Screening zu finden und zu befragen, wird in einem eigenen Kapitel untersucht. In einem weiteren Kapitel behandeln Lee und Valliant die Gewichtung mittels Propensity Scores. Diese dienen nicht nur der Korrektur des Nonresponse, sondern helfen auch, Überdeckungsprobleme zu mindern.

Der Teil 3 widmet sich dem Problemkreis Datensammlung und umfasst sechs Beiträge. Dabei handelt es sich allerdings nicht um eine systematische Darstellung des Datensammelungsprozesses, sondern um eine Reihe inhaltlich unverbundener, speziellen Problemen gewidmeter Aufsätze. Es geht – mehr oder weniger verallgemeinerungswürdig – um Fragen wie z. B. Interviewerfehler, mündliche Übersetzungen am Telefon, visuelle Elemente bei der Fragebogengestaltung sowie Modeeffekte jeweils bei Telefonbefragungen. Allgemeiner ist insbesondere der Aufsatz von Lilli Japac (Statistics Sweden) gehalten. Sie beschäftigt sich mit dem Thema „Interviewer Error and Interviewer Burden“ (Kapitel 9). Darin entwickelt sie ein Modell des im Interview ablaufenden Frage-Antwort-Prozesses, das deutlich über Ansätze wie etwa von Tourangeau (1984) hinausgeht. In Japacs Modell werden auch diejenigen kognitiven Prozesse berücksichtigt, die beim Interviewenden ablaufen. Damit wird eine Systematik für die Analyse von Interviewer-Fehlern geschaffen. Weitere Überlegungen richten sich auf eine Übersicht zu den Interviewer-Lasten, die auf den Daten zweier Befragungen der Interviewer von Statistics Sweden basieren. Diese sind im Anhang dokumentiert, so dass die Analysen sehr gut nachvollziehbar sind.

Sehr nützlich ist der Beitrag von Brad Edwards und weiteren Kollegen von Westat (Ka-

pitel 13). Sie widmen sich der Gestaltung der Fragebögen bzw. dem Aufbau der Bildschirme bei CATI-Befragungen. Nach einer Übersicht über vorhandene Literatur zu diesem Thema werden Beispiele für den Bildschirmaufbau und Designvarianten diskutiert. Der Aufsatz endet mit einigen Richtlinien zum CATI User Interface Design.

Im Teil 4 „Operations“ werden sowohl technische Probleme bei Telefonumfragen als auch Interviewereigenschaften behandelt. Bei den technischen Fragestellungen handelt es sich z. B. um Erfahrungen beim Aufbau und der Einrichtung eines neuen Call Centers (Kapitel 15) und um die Ausgestaltung von CATI Management Systemen (Kapitel 16) für die logistische Steuerung bei Telefonumfragen. Hier werden praktische Tipps für die Realisierung von telefonischen Befragungen gegeben, die insbesondere an Sozialwissenschaftler gerichtet und für diese äußerst empfehlenswert sind – von den notwendigen Einrichtungsgegenständen für ein Call Center bis hin zur optimalen Anrufzeit.

Die nächsten drei Kapitel besprechen unterschiedliche Aspekte des Interviewereinsatzes. Sehr informativ ist z. B. Kapitel 17, das einen profunden Überblick über Interviewertraining sowie Qualitätskontrolle und Effizienzmessung bei Interviewern bietet. Insgesamt hinterlässt der Teil 4 einen schlüssigeren, zusammenhängenderen Eindruck als Teil 3 mit seinen weitgehend isolierten Kapiteln. Positiv hervorzuheben sind auch die zahlreichen praktischen Tipps, die bei einer Einarbeitung in die Problematik Telefonumfragen von unmittlbarem Wert sein werden.

In Teil 5 wird schließlich das Thema „Nonresponse“ aufgegriffen, ein Thema, das für die Umfrageforschung angesichts der weltweit sinkenden Teilnahmebereitschaft bei Befragungen überlebenswichtig sein dürfte. So widmet sich auch der erste Aufsatz in diesem Teil (Kapitel 21) den Gründen für die Nichtteilnahme bei Umfragen: „Privacy, Confidentiality, and Response Burden as Factors in Telephone Survey Nonresponse.“ Eleanor

Singer und Stanley Presser geben hier eine Übersicht über Einstellungen zu Umfragen – und dies nicht nur aus US-Perspektive, sondern auch unter Berücksichtigung europäischer Trends. Sie kommen zu folgendem Ergebnis: „We suspect that the impact of response rates of all three factors – privacy, confidentiality, and perceived burden – will increase in the future because of increasing impatience with the intrusion of telephones into private space and the increasing salience of privacy and confidentiality issues“ (S. 470). Gerade weil die Öffentlichkeit keine Trennung „between marketing calls and legitimate survey requests“ (S. 470) vornimmt, scheint den Rezensenten eine Image-Kampagne der mit seriöser Markt- und Sozialforschung befassten Institute unumgänglich zu sein. Wenn die öffentliche Meinung nicht positiver auf Umfrageforschung eingestellt ist, werden in Zukunft kaum mehr akzeptable Response-raten zu verzeichnen sein. Dagegen ist auch die Vergabe von Incentives kein probates Mittel (Kapitel 22). Insgesamt ist dieser Teil 5 äußerst informativ und deckt den Bereich des Nonresponse gut ab.

Zusammenfassend gilt es zu vermerken, dass der vorliegende Sammelband einen sehr guten Überblick über die theoretischen und praktischen Probleme der Telefonumfragen bietet. Nützlich sind insbesondere auch die konkreten Tipps, wie etwa zur Einrichtung eines CATI-Labors. Da das Buch allerdings inzwischen schon zwei Jahre alt ist, muss zu einigen speziellen Themen, wie z. B. zur Methodik von Mobilfunkbefragungen, ergänzende Literatur herangezogen werden.

SABINE HÄDER UND SIEGRIED GABLER, MANNHEIM

* * * * *