

Inhaltsübersicht

Vorwort.....	7
Prolog.....	13
1 Kennzeichnung.....	15
2 Fragen als Führungsmittel.....	41
3 Besonderheiten des Antwortverhaltens.....	58
4 Vorbereitung der Befragung.....	67
5 Ausarbeitung des schriftlichen Fragebogens.....	77
6 Ausarbeitung des Interviewleitfadens.....	93
7 Pretest.....	105
8 Datenauswertung.....	109
9 Durchführung der schriftlichen Befragung.....	126
10 Durchführung des Interviews.....	129
11 Checkliste Befragung.....	154
12 Perspektivwechsel: Rolle des Befragten.....	160
Quintessenz.....	164
Quellen- und Literaturverzeichnis.....	165
Abbildungsverzeichnis.....	169
Sachwortverzeichnis.....	171

Inhaltsverzeichnis

1 Kennzeichnung	15
1.1 Erhebungsmethoden.....	15
1.2 Prozessmodelle.....	18
1.3 Arten.....	22
1.3.1 Überblick.....	22
1.3.2 Postalisch-schriftliche Befragung.....	24
1.3.3 Online-Befragung.....	24
1.3.4 Persönlich-mündliche Befragung – Interview.....	25
1.3.5 Telefoninterview.....	26
1.3.6 Weitere Befragungsarten.....	26
1.4 Formen.....	28
1.4.1 Überblick.....	28
1.4.2 Freie bzw. unstrukturierte Befragung.....	28
1.4.3 Strukturierte bzw. halbstrukturierte Befragung.....	28
1.4.4 Standardisierte Befragung.....	29
1.5 Typen.....	31
1.6 Techniken.....	33
1.7 Merkmale.....	34
1.7.1 Überblick.....	34
1.7.2 Rollenverteilung.....	35
1.7.3 Zielorientierung.....	36
1.7.4 Verzerrung.....	36
1.7.5 Reaktivität.....	38
1.8 Genauigkeitskriterien.....	39
1.9 Zusammenfassung.....	40

2	Fragen als Führungsmittel	41
2.1	Formulierungsgrundsätze	41
2.1.1	Überblick	41
2.1.2	Sicherung der Verständlichkeit	42
2.1.3	Begründeter Frageeinsatz	44
2.1.4	Prophylaxe bei Abwehrhaltung	47
2.2	Frageformen	49
2.2.1	Überblick	49
2.2.2	Antwortverhalten beeinflussende Fragen	50
2.2.3	Gegenstandsorientierte Fragen	53
2.2.4	Dialogsteuernde Fragen	55
2.3	Zusammenfassung	57
3	Besonderheiten des Antwortverhaltens	58
3.1	Zur Glaubwürdigkeit/Verwertbarkeit von Antworten	58
3.1.1	Ursachen für Unglaubwürdigkeit	58
3.1.2	Feststellen der Antwortverwertbarkeit	59
3.2	Formale Antworten	63
3.3	Antwortverweigerung	64
3.4	Tricks bei der Antwortverweigerung	65
3.5	Zusammenfassung	66
4	Vorbereitung der Befragung	67
4.1	Ziele und Auskunftspersonen bestimmen	67
4.2	Auskunftspersonen analysieren	68
4.3	Grundgesamtheit bestimmen, Stichprobe ziehen	72

5	Ausarbeitung des schriftlichen Fragebogens	77
5.1	Messmodell	77
5.2	Fragebogaufbau	87
5.3	Formale Gestaltung	92
6	Ausarbeitung des Interviewleitfadens	93
6.1	Entwurf des Frageschemas	93
6.2	Leitfaden abstimmen und testen	101
6.3	Aufzeichnung des Interviews planen	103
7	Pretest	105
7.1	Kennzeichnung	105
7.2	Testverfahren	106
8	Datenauswertung	109
8.1	Standardisierter Fragebogen	109
8.1.1	Überblick	109
8.1.2	Codierung	110
8.1.3	Datenmatrix	111
8.1.4	Fehlerkontrolle	112
8.1.5	Um- und Neubildung von Variablen	112
8.1.6	Statistische Analysen	114
8.1.7	Statistikprogramme	115
8.2	Leitfaden – Interview	115
8.2.1	Überblick	115
8.2.2	Quantitatives Verfahren	117
8.2.3	Pragmatisches Verfahren	118
8.3	Dokumentation der Ergebnisse	120
8.3.1	Inhalt	120
8.3.2	Ergebnisdarstellung	120

9 Durchführung der schriftlichen Befragung	126
9.1 Vorgehensweisen.....	126
9.2 Anschreiben.....	127
9.3 Formempfehlungen.....	127
9.4 Versand.....	128
10 Durchführung des Interviews	129
10.1 Kontaktphase	129
10.2 Positionierungsphase.....	133
10.3 Informationsphase.....	134
10.4 Ausklangphase	145
10.5 Störfaktoren im Interview.....	146
10.5.1 Interviewbarrieren.....	146
10.5.2 Interviewblocker.....	150
11 Checkliste Befragung	154
12 Perspektivwechsel: Rolle des Befragten	160
Quintessenz	164
Quellen- und Literaturverzeichnis	165
Abbildungsverzeichnis	169
Sachwortverzeichnis	171