SSOAR

Open Access Repository
www.ssoar.info

# Befragungsmethoden reviewed: face-to-face, telefonisch oder postalisch?

Lamnek, Siegfried; Schäfer, Wolfgang J.

Veröffentlichungsversion / Published Version
Zeitschriftenartikel / journal article

**Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:**
GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

**Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:**
Lamnek, S., & Schäfer, W. J. (1998). Befragungsmethoden reviewed: face-to-face, telefonisch oder postalisch? *Sozialwissenschaften und Berufspraxis*, *21*(2), 162-171. https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-40399

**Nutzungsbedingungen:**
*Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-ND Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:*
*https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de*

**Terms of use:**
*This document is made available under a CC BY-NC-ND Licence (Attribution-Non Comercial-NoDerivatives). For more Information see:*
*https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0*

gesis
Leibniz-Institut
für Sozialwissenschaften

Mitglied der
Leibniz-Gemeinschaft

# Befragungsmethoden reviewed

## Face-to-face, telefonisch oder postalisch?

*Siegfried Lamnek*
*und*
*Wolfgang J. Schäfer*

## 1 Ausgangspunkt

Das Erheben von Daten gehört zu den grundlegenden Bestandteilen sozialwissenschaftlich-empirischer Arbeit. Welche Methoden dabei sinnvollerweise anzuwenden sind, ist von der Art des Untersuchungsgegenstandes, den Erkenntnisinteressen, aber auch von den besonderen Eigenschaften der Informationsquellen abhängig. Wir unterstellen im weiteren, daß die Methode der Befragung in ihrer standardisierten Version ein realitätsadäquates Erhebungsinstrument darstellt. Um im Anschluß daran eine Entscheidung zwischen den bei standardisierten Befragungen üblichen Methoden der Face-to-face-, der telefonischen Interviews und der schriftlich-postalischen Befragungen zu erleichtern, folgt eine kurze Zusammenstellung der Erfahrungen, die mit diesen spezifischen Befragungstechniken in Abhängigkeit vom Untersuchungsgenstand gemacht wurden. Gleichzeitig wollen wir die sich in der Literatur zu diesem Thema offenbar abzeichnende Entwicklung hin zu einer größer werdenden Akzeptanz der telefonischen Befragung nachzeichnen.

Grundsätzlich ist die Entscheidung zwischen den Methoden von den je nach Verfahren und Untersuchungsgegenstand in unterschiedlichem Ausmaß zu erwartenden Verzerrungen der Ergebnisse abhängig. Eine Quelle möglicher biases ist der Einfluß so-

zialer Erwünschtheit auf das Antwortverhalten der Befragten. Von ihnen als sozial unerwünscht perzipierte Antworten - insbesondere auf Fragen zu "heiklen" Themen - werden zu vermeiden versucht. Es besteht die Tendenz zum Beschönigen, zur Verdrängung oder zum Verschweigen. Ein Indikator für den Einfluß sozialer Erwünschtheit und gleichzeitig ein davon unabhängiges Gütekriterium zur Beurteilung von Befragungen stellt die Zahl der Antwortverweigerungen dar.

Eine andere Quelle möglicher Verzerrungen ist die mangelnde Repräsentativität der analysierten Untersuchungseinheiten oder, im Extremfall, das Fehlen dieser Repräsentativität. Zeigt sich nach dem Ziehen einer Zufallsstichprobe, daß diese im Hinblick auf eines oder mehrere Merkmale kein verkleinertes, strukturtreues Abbild der angestrebten Grundgesamtheit darstellt, diese also nicht repräsentiert, so ist die gewünschte Übertragbarkeit der mit Hilfe dieser Stichprobe gewonnenen Befragungsergebnisse auf die Grundgesamtheit zumindest zweifelhaft. Eine Ursache mangelnder Repräsentativität kann der systematische Ausfall bzw. das Fehlen von Befragten mit bestimmten Merkmalen in der Stichprobe sein. So waren beispielsweise bis in die 80er Jahre die regionalen und schichtspezifischen Unterschiede in der Verbreitung von Telefonanschlüssen so groß, daß von Seiten der Sozialforschung allein deshalb schon erhebliche Vorbehalte gegenüber Telefoninterviews bestanden. Zumindest diese Bedenken sind seither weitgehend gegenstandslos geworden (vgl. Fuchs 1994, S. 34). Dennoch können auch weiterhin bei Telefoninterviews, wie auch bei den anderen Befragungsarten, systematische Ausfälle auftreten, die beispielsweise durch das Thema einer Untersuchung ausgelöst sein können oder eben auch durch die Art, in der die Befragten angesprochen werden.

Repräsentativität der Untersuchungsergebnisse ist beim systematischen Fehlen von Befragten mit bestimmten Merkmalen nur dann anzunehmen, wenn die entsprechenden Variablen in keinem Zusammenhang mit dem Untersuchungsgegenstand stehen (vgl. Friedrichs 1984; Schnell et al. 1993). Die Repräsentativität einer Stichprobe kann nie mit letzter Sicherheit beurteilt werden, es sei denn, für alle zu erhebenden Daten wären die Verteilungen in der angestrebten Grundgesamtheit schon vor der Datenerhebung bekannt, eine erneute Feldforschung mithin sinnlos. Bei einer niedrigen Ausschöpfungsquote, definiert als das Verhältnis von ursprünglich ausgewählter Stichprobe und Zahl der tatsächlich realisierten Interviews, besteht immer die Gefahr von Verzerrungen.

Ausschöpfungsquote, soziale Erwünschtheit sowie Antwortverweigerungen bilden nachfolgend die exemplarischen Kriterien, um die spezifischen Erhebungstechniken von schriftlich-postalischer, telefonischer und Face-to-face-Befragung vergleichend zu beurteilen und zu bewerten.

## 2 Ausschöpfungsquote

Leeuw/Zouwen (1988) analysierten 25 überwiegend amerikanische Studien aus dem Zeitraum zwischen 1954 und 1986, in denen sowohl Face-to-face- als auch telefonische Interviews durchgeführt wurden. Dabei stellten sie fest, daß die Teilnahmebereitschaft bei Face-to-face-Befragungen um durchschnittlich 6 % besser war als bei telefonischen Interviews (75 % bei "face-to-face", 69 % bei telefonischen Interviews). Bei einer Anfang der 90er Jahre vorgenommenen Metaanalyse von 52 Studien, von denen allerdings keine aus der Bundesrepublik Deutschland stammt und die überwiegend in den USA durchgeführt wurden, wurden auch schriftliche Befragungen berücksichtigt. Hinsichtlich der Teilnahmebereitschaft erwiesen sich Face-to-face-Interviews (75 %) vor telefonischen (71 %) und schriftlichen Befragungen (68 %) als günstigste Vorgehensweise (vgl. Leeuw 1992).

Die bisher referierten Ergebnisse beziehen sich zum größten Teil auf Studien aus den USA. Leeuw (1992) sowie Reuband/Blasius (1996) weisen darauf hin, daß dort auch die meisten Vergleichsuntersuchungen durchgeführt wurden. Es stellt sich somit die Frage, inwieweit die Ergebnisse dieser Studien auf die Bundesrepublik übertragbar sind, da z. B. der Umgang mit dem Telefon kulturell bedingt unterschiedlich sein könnte. Nicht unbegründet ist zudem die Annahme, daß die Akzeptanz telefonischer Interviews mit der Gewöhnung an das Telefon zusammenhängt. Der Umstand, daß in den USA eine Mehrheit der Bevölkerung bereits Ende der 40er Jahre ein Telefon besaß, dürfte daher Einfluß auf die Teilnahmebereitschaft bei telefonischen Interviews gehabt haben. Zum Vergleich: in den Alten Bundesländern hatte erst 1973 die Mehrheit der Haushalte (51 %) ein Telefon (vgl. Blasius/Reuband 1995, S. 65).

Großbritannien wies Mitte der 80er Jahre eine im internationalen Vergleich niedrige Telefondichte von 80 % auf (vgl. Collins et al. 1988, S. 214). Während sich bei zwei landesweit realisierten Studien, in denen sowohl Face-to-face-Befragungen als auch telefonische Interviews durchgeführt wurden, keine Unterschiede hinsichtlich der Verweigerungsraten zeigten, wurden in zwei weiteren landesweiten Untersuchungen um 17% bzw. 25 % niedrigere Verweigerungsraten bei face-to-face- im Vergleich zu telefonischer Befragung festgestellt (vgl. Collins et al. 1988, S. 217, S. 230 f.). Die vor allem in Relation zu den USA in Großbritannien deutlich niedrigere Telefondichte korrespondiert mit einem noch schlechteren Abschneiden der Telefon-Interviews gegenüber Face-to-face-Befragungen: Die Unterschiede zwischen beiden Methoden sind deutlich größer als in den von Leeuw/Zouwen (1988) sowie von Leeuw (1992) analysierten, vorwiegend amerikanischen Untersuchungen.

In einer von Leeuw (1992) in den Niederlanden durchgeführten Vergleichsuntersuchung, in der neben Face-to-face-Interviews und schriftlichem Fragebogen zwei verschiedene telefonische Datenerhebungsmethoden angewandt wurden, nämlich mit Papier und Bleistift und computerunterstützt (CATI, Computer Assisted Telephone Inter-

view), erzielte die persönliche "Face-to-face" Befragung die schlechtesten Resultate hinsichtlich der Teilnahmebereitschaft (schriftlich-postalisch 68 %, "face-to-face" 51 %, telefonisch mit Papier und Bleistift 66 %, CATI 71 %). Auffällig gut schneiden in dieser Studie die beiden telefonischen Verfahren ab.

Für die Bundesrepublik bemängelt Kury (1994) die Bemühungen, den Einfluß der Datenerhebungsmethoden zu erfassen, als unzureichend und unsystematisch (vgl. 1994, S. 24). Dennoch liegen auch hierzu einige Ergebnisse vor:

Bei einer Ende 1991/Anfang 1992 in Jena realisierten experimentellen Untersuchung zum Einfluß der Untersuchungsmethode auf das Antwortverhalten bei Fragen zu Viktimisierung und Einstellungen zu Kriminalität und Strafverfolgung konnte Kury (1994) die für die USA bereits diagnostizierten Tendenzen bestätigen: die Teilnahmebereitschaft bei schriftlicher Befragung war um ca. 8 % geringer als bei Face-to-face-Interviews (Teilnahmequote bei schriftlicher Befragung 48,9 % (N = 1.420 von 3.000 Personen ab 14 Jahren einer Zufallsstichprobe aus dem Melderegister), bei Face-to-face-Befragung 57,8 % (N = 542 von 1.000 Personen ab 14 Jahren einer Zufallsstichprobe aus dem Melderegister)) (vgl. 1994, S. 26).

Eine weitere bundesdeutsche Studie zu den Effekten verschiedener standardisierter Datenerhebungsverfahren auf Ausschöpfungsquoten und Antwortmuster wurde 1991/1992 von Reuband/Blasius (1996) durchgeführt. In der Untersuchung sollten die Befragten u.a. über eigene Steuerhinterziehung, Ladendiebstahl und Haschischeinnahme berichten, mithin sehr heikle Fragen beantworten. Realisiert werden konnten auf der Basis einer Zufallsstichprobe von 2.000 Personen bzw. aus einer Nettostichprobe von 1.613 Personen aus dem Melderegister der Stadt Köln 555 Face-to-face-Interviews, 362 telefonische und 308 schriftlich-postalische Interviews (vgl. 1996, S. 296 ff.). Die Teilnahmebereitschaft erwies sich bei telefonischen Interviews am größten, wobei Face-to-face-Interviews und schriftlich-postalische Befragung - anders als bei Leeuw - gleich gut abschnitten (90 % telefonisch, 71 % face-to-face, 71 % schriftlich-postalisch).

Der Aufwand, der bei allen drei Erhebungsmethoden betrieben wurde, kann als ungewöhnlich groß bezeichnet werden (vgl. Reuband/Blasius 1995, 1996). Da dieser Einsatz aber bei allen drei Erhebungsmethoden vergleichbar groß war, können die Ergebnisse als Indikator dafür dienen, welche Ausschöpfungsquoten mit den entsprechenden Methoden zu diesem Zeitpunkt maximal möglich waren. Wie schon bei Leeuw in den Niederlanden fällt auch bei dieser ebenfalls Anfang der 90er Jahre durchgeführten Studie mit ihren teilweise äußerst heiklen Fragen wieder das sehr gute Abschneiden der telefonischen Befragungsmethode auf. Die Zahlen sprechen dafür, daß telefonische Interviews den anderen Befragungsmethoden hinsichtlich der mit ihnen erreichbaren Ausschöpfungsquoten mittlerweile zumindest ebenbürtig sind.

Goyder (1985) konstatiert für die USA im Hinblick auf die Ausschöpfungsquoten der drei Methoden einen Tendenzwechsel: die Ausschöpfungsraten von Face-to-face-Befragungen waren lange Zeit höher als die von telefonischen und diese wiederum

höher als die von schriftlich-postalischen Befragungen. In der kommerziellen Sozialforschung wird jedoch seit einiger Zeit über sinkende Ausschöpfungsquoten bei Face-to-Face-Befragungen berichtet, während die Ausschöpfungsrate bei telefonischen Befragungen anscheinend ungefähr gleich bleibt und bei schriftlich-postalischen Befragungen sogar steigt (vgl. Goyder 1987). Auch Dillman/Tarnai (1988) betonen die Fortschritte der telefonischen sowie der schriftlich-postalischen Befragungsmethoden hinsichtlich ihrer Ausschöpfungsquoten (vgl. 1988, S. 515).

Für die Bundesrepublik ergibt sich ein heterogenes Bild, dessen Ursachen von Reuband/Blasius (1996) vor allem darin gesehen werden, daß in den zum Vergleich der Ausschöpfungsquoten herangezogenen Studien meist die Ausgangsbedingungen für die zu vergleichenden Methoden nicht identisch waren: Dies reicht von unterschiedlichen Interviewerstäben über verschiedene Stichprobenziehungen bis hin zu unterschiedlichen regionalen Gliederungen und differierenden Frageformulierungen (vgl. 1996, S. 297 f.).

Ein klarer Trend in Richtung einer über die Jahre immer besser werdenden Ausschöpfungsquote von schriftlich-postalischen und telefonischen Interviews läßt sich für die Bundesrepublik nicht feststellen. Allerdings sprechen die allgemein gestiegene Verbreitung und Akzeptanz des Telefons - erinnert sei hier an die mittlerweile fast schon allgegenwärtigen Handys - für eine zunehmende Ausschöpfungsrate bei telefonischen und ein allgemein gestiegenes Bildungsniveau für eine zunehmende Ausschöpfungsquote bei schriftlich-postalischen Befragungen. Bestätigt wird dieser Zusammenhang u. a. durch eine Studie aus Großbritannien. Bei einer Telefondichte von lediglich 80 % Mitte der 80er Jahre war in den Bevölkerungsgruppen mit überdurchschnittlicher Telefondichte die Bereitschaft zur Teilnahme an Telefoninterviews tatsächlich etwas höher (vgl. Collins et al. 1988, S. 216).

## 3 Antwortverweigerungen

Bei der bereits angesprochenen, von Leeuw/Zouwen (1988) durchgeführten Metaanalyse von 25, meist amerikanischen, Studien mit zwei Befragungsmethoden wurde bei Face-to-face-Interviews eine geringere Zahl von Antwortverweigerungen festgestellt als bei telefonischen Befragungen. Allerdings lagen Informationen über die Zahl der Antwortverweigerungen lediglich aus 9 Studien vor (vgl. 1988, S. 292). Insgesamt konnten Leeuw/Zouwen aber den bereits erwähnten Gewöhnungseffekt an das Telefon bestätigen: die Unterschiede zwischen telefonischer und Face-to-face-Befragungsmethode hinsichtlich Antwortverweigerungen (Item-Nonresponse) wurden zwischen 1954 und 1986 immer geringer (vgl. Leeuw/Zouwen 1988, S. 292 ff.).

In der von Leeuw (1992) Anfang der 90er Jahre vorgenommenen Metaanalyse konnten zwischen face-to-face und telefonischer Befragung ebenfalls nur geringfügige Unterschiede in der Datenqualität festgestellt werden, wobei sich erneut Face-to-face-

Interviews den anderen Befragungsformen als überlegen zeigten: Es traten etwas weniger Antwortverweigerungen auf.

In der in den Niederlanden angestellten Vergleichsuntersuchung wurden Antworten am häufigsten bei der schriftlich-postalischen Befragung verweigert (vgl. Leeuw 1992). Im Gegensatz dazu war in der von Reuband/Blasius (1996) durchgeführten Kölner Untersuchung die durchschnittliche Zahl fehlender Antworten bei der schriftlich-postalischen Befragungsmethode am niedrigsten (vgl. 1996, S. 310).

## 4 Soziale Erwünschtheit

In der schon mehrfach apostrophierten Metaanalyse von 25 Studien mit zwei Befragungsmethoden zeigten sich bei Face-to-face-Interviews geringere Effekte sozialer Erwünschtheit als bei telefonischen. Allerdings waren für diesen Vergleich nur 3 der analysierten Studien verwendbar. Die Autoren vermuten, daß die Befragten in telefonischen Interviews einen ungenügenden, unvollständigen Eindruck von ihrem Gesprächspartner haben. Daher können sie den Interviewer hinsichtlich seiner Vertrauenswürdigkeit schlechter einschätzen als etwa bei einer Face-to-face-Befragung und antworten deshalb bei sensiblen Fragen weniger offen und ehrlich, geben also weniger Antworten, die aus ihrer Sicht sozial unerwünscht sein könnten. Hinsichtlich der Genauigkeit der erfragten Informationen - bei 8 Studien ließen sich die Informationen z. B. anhand von Akten überprüfen -, zeigten sich Face-to-face- den telefonischen Interviews ebenfalls leicht überlegen, wenn auch nicht signifikant (vgl. Leeuw/Zouwen 1988, S. 292 ff.).

Wie bereits in bezug auf die Zahl der Antwortverweigerungen festgestellt, wurden auch hinsichtlich mehrerer anderer Qualitätskriterien die Unterschiede zwischen telefonischer und Face-to-face-Befragungsmethode von 1954 bis 1986 immer geringer. So sind die qualitativen Differenzen zwischen beiden Befragungsmethoden auch als Durchschnitt über den gesamten Zeitraum betrachtet, insgesamt eher gering (vgl. Leeuw/Zouwen 1988).

Bei der von Leeuw (1992) Anfang der 90er Jahre vorgenommenen Metaanalyse schnitten, was die Effekte sozialer Erwünschtheit auf das Antwortverhalten angeht, schriftliche Befragungen am besten ab: im Vergleich zu telefonischen Interviews waren etwas weniger und im Vergleich zu Face-to-face-Interviews sogar deutlich weniger Effekte sozialer Erwünschtheit feststellbar. Diese Unterschiede zwischen den Befragungsmethoden waren jedoch nur bei "sensitiven" Items feststellbar.

Der Umstand, daß sich bei telefonischen Befragungen geringere Effekte sozialer Erwünschtheit zeigten als bei Face-to-face-Interviews widerspricht den bereits genannten Befunden von Leeuw/Zouwen (1988) und ihrer daraus abgeleiteten Vermutung, daß die in Face-to-face-Interviews bestehenden, günstigeren Möglichkeiten zur Einschätzung der Vertrauenswürdigkeit des Interviewers zu einer größeren Offenheit des Befrag-

ten führen würden. Offensichtlich sind auch bei "sensitiven" Items die Effekte sozialer Erwünschtheit in telefonischen Befragungen nicht unbedingt größer als in Face-to-face-Interviews. So geht Kury (1994) davon aus, daß größere Unterschiede ohnehin eher zwischen mündlichen und schriftlichen als zwischen telefonischen und Face-to-face-Interviews zu erwarten sind (vgl. 1994, S. 23).

In der Regel lassen sich in amerikanischen und internationalen Vergleichsstudien keine Effekte der Befragungsmethode auf soziale Erwünschtheit und Verweigerungen der Antworten feststellen. Ausnahmen bilden lediglich Fragen, bei denen es um negative Eigenschaften und abweichendes Verhalten des Befragten geht. Hier sind die ungewollten Wirkungen sozialer Erwünschtheit überdurchschnittlich hoch und schriftlich-postalische Befragungen schneiden besser ab als telefonische oder Face-to-face-Interviews (Reuband/Blasius 1996, S. 299). Auch in der bereits erwähnten, ebenfalls von Leeuw (1992) durchgeführten Vergleichsuntersuchung in den Niederlanden bestätigt sich dies. Bei der schriftlich-postalischen Befragung gab es weniger Effekte sozialer Erwünschtheit. Leeuw konnte bei dieser Untersuchung ermitteln, daß die mit multivariaten Analyseverfahren berechneten Zusammenhangsmaße je nach Datenerhebungsmethode unterschiedlich ausfielen, daß die Ergebnisse der multivariaten Analyse also von der Erhebungsart abhingen. Schriftlich-postalisch Befragte waren dabei insgesamt zwar schwerer zur Mitarbeit zu bewegen, ihre Antworten erwiesen sich dann aber als offener und reliabler. Hier zeigt sich der spezifische Vorteil schriftlicher Befragungen, durchdachtere Antworten zu evozieren.

Bei einer bundesdeutschen Studie, in der Gruppendiskussion und schriftlich-postalische Befragung hinsichtlich selbst berichteter Delinquenz verglichen wurden, konnten Kreuzer et al. (1992) feststellen, daß die Befragungssituation im wesentlichen ohne Einfluß auf das Antwortverhalten zu bleiben schien, daß aber schriftlich-postalisch Befragte deutlich häufiger einräumten, wegen einer begangenen Straftat bereits einmal belangt worden zu sein.

In der von Kury (1994) in Jena realisierten experimentellen Studie zeigten sich die Teilnehmer der schriftlichen Befragung eher bereit, auch sozial weniger erwünschte Antworten zu geben als die Teilnehmer der Face-to-face-Befragung. Kury betont jedoch, daß sich der Einfluß der Datenerhebungsmethode auf die erhaltenen Ergebnisse in der Regel als nicht besonders hoch erwies und daher nicht überschätzt werden sollte (vgl. 1994, S. 27). Insbesondere bei den Angaben zu erlittener Viktimisierung spielt die soziale Erwünschtheit keine wesentliche Rolle. Hier erwies sich ein anderer Effekt als bedeutsamer: Da die Befragten über erlittene Viktimisierung in den letzten Jahren berichten sollten, war vor allem die Gedächtnisleistung der Befragten von Bedeutung. Kury sieht hier schriftliche Befragungen als vorteilhafter an, da die Befragten mehr Zeit zum Nachdenken haben und weniger unter Druck stehen. Dies soll sich seiner Ansicht nach vor allem auf Fragen über andere Haushaltsmitglieder und sogar auf die Erinnerung an schwere Viktimisierungen dieser Haushaltsmitglieder, also auf vergleichsweise

sehr bedeutsame Ereignisse, auswirken. Ein entsprechender Effekt ließ sich auch nachweisen, war aber statistisch nicht signifikant (vgl. Kury 1994, S. 29 f.).

Reuband/Blasius (1996) konnten in ihrer Kölner Untersuchung feststellen, daß die Befragten bei schriftlich-postalischen Befragungen eher bereit waren, von eigener Delinquenz zu berichten als bei Face-to-face-Interviews. Face-to-face-Interviews wiederum zeigten sich in dieser Hinsicht telefonischen Interviews überlegen (vgl. 1996, S. 311). Die beschriebenen Unterschiede zwischen den Untersuchungsmethoden sind jedoch nur bei der Frage nach Haschischkonsum signifikant, bei Steuerhinterziehung und Ladendiebstahl dagegen nicht (vgl. 1996, S. 312 ff.).

## 5 Diskussion und Wahl des Befragungsverfahrens

Faßt man die bisher referierten Befunde zu Ausschöpfungsquote, sozialer Erwünschtheit und Antwortverweigerungen bei den verschiedenen standardisierten Befragungsverfahren zusammen, kommt man für die Methodenwahl - je nach angelegtem Maßstab - zu unterschiedlichen Empfehlungen. Geht es vor allem um eine hohe Ausschöpfungsquote, so spricht einiges für eine telefonische Befragung. Zwar fehlen für die Bundesrepublik die Informationen, um einen Trend hin zu einer größeren Akzeptanz telefonischer Befragungen aufgrund zunehmender Verbreitung und Gewöhnung an das Telefon zweifelsfrei belegen zu können. Ein solcher Trend ist jedoch sehr plausibel und die Befunde - insbesondere von Reuband/Blasius (1996) - sprechen dafür, daß inzwischen im Hinblick auf die mit ihnen erreichbaren Ausschöpfungsquoten telefonische Interviews den anderen Befragungsmethoden überlegen sind.

Auch der von Leeuw/Zouwen (1988) festgestellte Trend eines über die Jahre geringer werdenden Unterschieds zwischen Face-to-face- und telefonischen Interviews hinsichtlich der Zahl der Antwortverweigerungen und anderer Qualitätskriterien spricht für eine Gewöhnung an das Telefon. Die geringere Zahl von Antwortverweigerungen, die bei Face-to-face-Interviews in der Regel - d. h. in allen genannten Studien mit Ausnahme der Untersuchung von Reuband/Blasius (1996) - festzustellen sind, kann als Effekt des erhöhten sozialen Drucks aufgefaßt werden, dem der Befragte in der direkten physischen Konfrontation mit dem Interviewer ausgesetzt ist. Dieser erhöhte soziale Druck bringt jedoch auch Nachteile mit sich.

Fuchs (1994) geht davon aus, daß die Befragten in Face-to-face-Interviews weniger offen und ehrlich, sondern eher im Sinne sozialer Erwünschtheit antworten, da sie direkte Sanktionen durch den Interviewer befürchten müssen. In dieser Hinsicht seien die telefonischen Interviews den Face-to-face-Interviews überlegen. Diese Vermutung, so plausibel sie ist, wird durch die Befunde von Leeuw/Zouwen sowie von Reuband/Blasius widerlegt, durch die Ergebnisse der Metaanalyse von Leeuw (1992) und ihrer niederländischen Untersuchung dagegen bestätigt. Hormuth/Brückner (1985) weisen auf

zwei widersprüchliche Aspekte bei Telefon-Interviews hin: Die Abwesenheit Dritter führt zu einer relativ hohen Intimität der Gesprächssituation. Gleichzeitig ist sie durch eine vergleichsweise große Distanz zwischen Befragtem und Interviewer gekennzeichnet.

Eindeutiger sind die Befunde zu den Effekten sozialer Erwünschtheit bei schriftlich-postalischen Befragungen. Nicht nur Leeuw (1992) stellte fest, daß sie wesentlich geringer als bei telefonischen Interviews sind; auch Reuband/Blasius (1996) konnten dies zeigen. Kreuzer (1992) und Kury (1994) bestätigen ebenfalls die besonders geringen Effekte sozialer Erwünschtheit bei der schriftlich-postalischen Befragungsmethode. Dies ist mit Blick auf den vergleichsweise schwachen sozialen Druck, dem die Befragten bei diesem Verfahren ausgesetzt sind, nicht weiter erstaunlich. Angesichts der Tatsache, daß in schriftlich-postalischen Interviews die Antworten auf heikle Fragen schriftlich fixiert werden müssen (vgl. Fuchs 1994, S. 88), ist dieser Befund jedoch zumindest bemerkenswert.

Als Ergebnis bleibt festzuhalten, daß man sich für eine schriftlich-postalische Befragung entscheiden sollte, wenn die wichtigsten Kriterien zur Wahl der Befragungsmethode die Effekte sozialer Erwünschtheit sind (vgl. Lamnek/Schäfer 1998). Lohnenswert erscheint dies jedoch nur bei besonders heiklen Fragen. Ansonsten sind kaum Unterschiede zwischen den Befragungsmethoden festzustellen und man sollte das Verfahren anwenden, das heutzutage die höchste Ausschöpfungsquote verspricht und angesichts einer sehr plausibel erscheinenden Entwicklung (Gewöhnung; größere Akzeptanz) in Zukunft noch mehr Vorteile gegenüber den anderen Verfahren haben dürfte, nämlich das telefonische Interview. Diesem scheint die Zukunft zu gehören.

## Literatur

Blasius, Jörg; Reuband, Karl-Heinz, 1995: Telefoninterviews in der empirischen Sozialforschung: Ausschöpfungsquoten und Antwortqualität. In: ZA-Information, Nr. 37 (November), S. 64-87.

Collins, Martin; Sykes, Wendy; Wilson, Paul; Blackshaw, Norah, 1988: Nonresponse: the UK Experience. In: Groves, Robert M.; Biemer, Paul P.; Lyberg, Lars E.; Massey, James T.; Nicholls II., William L.; Waksberg, Joseph (Hrsg.): Telephone survey methodology. New York, S. 213-231.

Dillman, Don A. und Tarnai, John, 1988: Administrative issues in mixed mode surveys. In: Groves, Robert M.; Biemer, Paul P.; Lyberg, Lars E.; Massey, James T.; Nicholls II., William L.; Waksberg, Joseph (Hrsg.): Telephone survey methodology. New York, S. 509-528.

Friedrichs, Jürgen, 1984: Methoden der empirischen Sozialforschung. 12. Aufl., Opladen.

Fuchs, Marek, 1994: Umfrageforschung mit Telefon und Computer: Einführung in die computergestützte telefonische Befragung. Weinheim.

Goyder, John, 1985: Face to Face Interviews and Mailed Questionaires: The Net Difference in Response Rate. In: Public Opinion Quarterly, 49, S. 234-252.

Goyder, John, 1987: The Silent Minority. Nonrespondents on Sample Surveys. Cambridge.
Hormuth, S. E.; Brückner, E. 1985: Telefoninterviews in Sozialforschung und Sozialpsychologie. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Jg. 37, S. 526-545.
Kreuzer, Arthur; Görgen, Th.; Römer-Klees, R.; Schneider, H., 1992: Auswirkungen unterschiedlicher methodischer Vorgehensweisen auf die Ergebnisse selbstberichteter Delinquenz. In: Monatsschrift für Kriminologie und Strafrechtsreform, Jg. 75, S. 91-104.
Kury, Helmut, 1994: Zum Einfluß der Datenerhebung auf die Ergebnisse von Umfragen. In: Monatsschrift für Kriminologie und Strafrechtsreform, Jg. 77, Heft 1 (Sonderdruck), S. 22-33.
Lamnek, Siegfried/Schäfer, Wolfgang J. (1998): Erfahrungsinduzierte Methodenwahl ohne paradigmatische Selbstbeschränkung. In: VW-Stiftung (Hrsg.): Recht und Verhalten. Baden-Baden. (im Erscheinen)
Leeuw, Edith D. de, 1992: Data quality in mail, telephone and face to face surveys. Amsterdam.
Leeuw, Edith D. de; Zouwen, Johannes van der, 1988: Data quality in telephone and face to face surveys: A comparative meta-analysis. In: Groves, Robert M. (Hrsg.): Telephone survey methodology. New York, S. 283-299.
Reuband, Karl-Heinz; Blasius, Jörg, 1996: Face-to-face, telefonische und postalische Befragungen, Ausschöpfungsquoten und Antwortmuster in einer Großstadt-Studie. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Jg. 48, Heft 2, S. 296-318.
Schnell, Rainer, 1993: Methoden der empirischen Sozialforschung, 4. Aufl., München.

**Prof. Dr. Siegfried Lamnek**
**Wolfgang J. Schäfer**
**Lehrstuhl für Soziologie II**
**Katholische Universität Eichstätt**
**85071 Eichstätt**
**Tel.: 08421/93-1412 bzw. 93-1735**

*Siegfried Lamnek*, Prof. Dr., geb. 1943, Lehrstuhl für Soziologie II an der Katholischen Universität Eichstätt; Arbeitsschwerpunkte: Methoden, abweichendes Verhalten, Soziale Probleme.

*Wolfgang J. Schäfer*, M. A., geboren 1964, Studium der Soziologie, Psychologie und Philosophie an der Universität zu Köln, Arbeitsschwerpunkte u. a. Umwelt und Methoden. Seit 1997 Wissenschaftlicher Mitarbeiter im Forschungsprojekt "Devianz im Sozialstaat" an der Katholischen Universität Eichstätt.