

Drop-Out-Analyse: Wirkungen des Untersuchungsdesigns

Frank Knapp¹, Martin Heidingsfelder²

Drop-Out, der vorzeitige Ausstieg aus einer Befragung (Befragungsabbruch), ist für Web-/ Online-Befragungen ein spezielles Problem. So stehen, ähnlich wie bei schriftlichen Befragungen, keine Interviewer zur Verfügung, die das Interview steuern, Mißverständnisse ausräumen und so die Befragten bei der Stange halten bzw. im schlimmsten Fall Gründe des Drop-Outs festhalten können.

Durch das Rogator-Verfahren „eine Frage – ein Bildschirm“ ist bekannt, an welcher Stelle der Drop-Out erfolgt ist. So können bisherige Befragungsdauer, Aufbau des Fragebogens, Art der Frage usw. als mögliche Ausfallursachen betrachtet werden. Die Vermeidung von Drop-Outs ist deshalb wichtig, weil diese bei Befragungen in speziellen, schwer erreichbaren Zielgruppen zu vermeiden sind und Ausfälle meist systematische Ursachen haben (verzerrte Stichprobe). Schließlich scheinen Abbrüche und fehlerhafte Antworten die gleichen Ursachen zu haben, so daß hohe Drop-Outs gleichzeitig Qualitätsprobleme signalisieren können. Durch Verbesserungen der Untersuchungsanlage, des Fragebogens und der Erhebungssoftware können so Drop-Outs reduziert, Verzerrungen vermindert und qualitativ bessere Antworten bewirkt werden.

Im Beitrag werden Drop-Out-Verläufe aus mehreren Befragungen zusammengetragen und analysiert. Die Ergebnisse zeigen, daß offene Textfragen und Matrixfragen beschwerlich für viele Befragte sind, so daß hier lange Bearbeitungszeiten und mehr Abbrüche erfolgen. Gleichzeitig deuten die zahlreichen Antwortmuster von Matrixfragen auch bei den Teilnehmern auf ein Qualitätsproblem dieses Fragetyps hin. Insgesamt muß man zu dem Schluß kommen, daß in Website-Befragungen speziell die Community befragt wird, die antwortbereiter ist bzw. tiefere Antworten auf offene Fragen geben kann und will. Solche Verzerrungen könnten aber vermieden werden, wenn man eine Erhebung aufsplittet. Ein Fragebogen könnte nur geschlossene Fragen enthalten, um eine möglichst unverzerrte Stichprobe zu erhalten. Der volle Fragebogen mit offenen und geschlossenen Fragen wird in einer zweiten Phase vorgestellt und erreicht möglicherweise schwerpunktmäßig die Community. Damit

¹ psyma GmbH, Fliedersteig 17, 90607 Rückersdorf, Tel. +49911-9957440, frank.knapp@psyma.com.

² Rogator AG, mheid@rogator.de.

sind aber weiterhin Schlußfolgerungen möglich, etwa Benchmarking mit anderen Websites, das Aufdecken von Verbesserungsmöglichkeiten.

Dies alles gibt Anlaß zur Hypothesenbildung über Ursachen von Abbrüchen und Ansätzen zu ihrer Reduzierung. Der nächste Schritt ist die Konstruktion spezifischer Methodentests. Die vielfältigen Möglichkeiten der modernen Erhebungssoftware erlauben dabei die Überprüfung solcher Hypothesen, etwa durch die ständige Erhebung der technischen Ausstattung der Nutzer, des Zeitbedarfs und anderer Befragungsparameter. Dies dient der ständigen erfahrungsgestützten Optimierung von Software und Fragebogen.

Schlüsselwörter: Drop-Out, Befragungsabbruch , Fragebogengestaltung, Datenqualität