

Standardisierte Erfassung von Verweigerungsgründen in Face-to-Face-Umfragen

Suggestions for the Standardized Collection of Reasons for Refusals in Face-to-Face Surveys

Natalja Menold und Cornelia Züll

Zusammenfassung

Verweigerungen stellen einen beträchtlichen Anteil systematischer Ausfälle in Umfragen dar. Einige Umfragen erheben Verweigerungsgründe während des Datenerhebungsprozesses. Neben einer Zusatzinformation zum Ablauf der Datenerhebung liefern diese Daten auch Informationen, die zur Reduzierung der Verweigerungsraten genutzt werden können. Allerdings fehlen derzeit standardisierte Instrumente zur Erfassung von Verweigerungsgründen, die eine zuverlässige Datenerhebung sichern würden. In diesem Artikel stellen wir ein standardisiertes Instrument – ein Kategorienschema – zur Klassifizierung der Verweigerungsgründe vor, das als Teil einer Inhaltsanalyse entwickelt wurde. Als Datenbasis nutzten wir offen erhobene Angaben der Interviewer in Kontaktprotokollen im ALLBUS 2008. Die Interrater-Reliabilität der Codierung beträgt 0,84 und ist zufriedenstellend. Abschließend geben wir Hinweise zur Nutzung des Kategorienschemas für die Codierung der offen erhobenen Daten sowie zur Datenerhebung direkt durch den Interviewer im Feld.

Abstract

Refusals are a considerable source of non-response in surveys. During the field period, some surveys collect reasons for refusals as survey para-data. In addition to providing information for research these data can also provide information about non-respondents that can be used to reduce refusal rates. However, there is a lack of standardized instruments of data collection, the fact of which declines reliability, validity, and objectivity of the data collected. This article presents a standardized instrument – a categorization scheme – for classifying reasons for refusals. The instrument was developed using content analysis of open-ended comments by interviewers in the German General Social Survey (ALLBUS 2008). The interrater-reliability of the developed categorization scheme is .84 and thus satisfying. We give some suggestions on how the categorization scheme can be used by surveyors as well as by interviewers when collecting reasons for refusals.

1 Einleitung

Die Teilnahmebereitschaft an Umfragen nimmt immer mehr ab (De Leeuw/De Heer 2002), und in der Bevölkerung entwickelt sich ein zunehmender Widerwillen, an Befragungen teilzunehmen (Groves/Heeringa 2006). In der allgemeinen Bevölkerungsumfrage der Sozialwissenschaften (ALLBUS)¹ betrug die Teilnahmeverweigerung im Jahr 2008 ca. 50 %. Auch in anderen Umfragen ist der Anteil der Ausfälle durch Teilnahmeverweigerung hoch (im ESS 2008² betragen die Verweigerungsraten bis zu 40 % in den einzelnen Ländern).

Forschung in Bezug auf Verweigerer und Reduzierung der Verweigerungsraten ist wichtig: Wenn die Verweigerer sich von anderen Gruppen, z. B. den Befragten, unterscheiden, können hohe Verweigerungsraten einen Surveybias verursachen (Groves et al. 2004; Esser 1973; Reuband 1975; Zeh 1976).

Bei einigen Umfragen – in diesem Artikel beschränken wir uns auf face-to-face-Interviews – werden deshalb Daten zu Gründen für Verweigerungen als ein Teil der Paradata erfasst. Paradata sind Daten, die Prozesse beschreiben (Faulbaum/Prüfer/Rexroth 2009). Zu Paradata in der Surveyforschung zählen beispielsweise Daten des Case-Managements (Anzahl und Zeit der Kontakte pro Fall oder Interviewdauer) und Daten über die Interaktion des Interviewers mit der Zielperson. Paradata zu Verweigerungsgründen können auf zwei verschiedene Arten verwendet werden:

- a) Zum einen, um Forschung über Verweigerer durchzuführen, z. B. um zukünftige Antwortbereitschaft bei einer neuen Kontaktierung vorauszusagen (Bates et al. 2008; Kreuter/Kohler 2009).
- b) Zum anderen können sie in der Feldphase einer Umfrage zur Reduzierung der Ausfälle durch Verweigerung verwendet werden. Hier gibt es folgende Möglichkeiten:
 - Konvertierung von Verweigerern: Die genannten Verweigerungsgründe können darauf hinweisen, wie leicht ein Verweigerer konvertiert werden könnte. Die höchsten Konvertierungsraten wurden bei den Verweigerungsgründen „keine Zeit“, „kein Interesse“ oder „generelle Verweigerung“ festgestellt (Fuse/Xie 2007; Neller 2005; Reuband/Blasius 2000; Schnauber/Daschmann 2008).
 - Supervision der Interviewer: Bei der Nutzung der Daten während der Survey-Durchführung können die Daten zur Supervision der Interviewer genutzt werden, beispielsweise zwecks flexibler Anpassung ihres Verhaltens bei der Kontaktierung von Zielpersonen (vgl. Stoop 2004; Neller 2005; Durrant/Steele 2009).

1 Siehe <http://www.gesis.org/dienstleistungen/daten/umfragedaten/allbus/>.
2 ESS (European Social Survey), <http://ess.nsd.uib.no/ess/round4/>.

- Follow-up Kontakte/Nacherfassung: Die Information über den Grund der Verweigerung kann zudem dazu genutzt werden, Befragte in einem neuen Anschreiben doch noch zur Teilnahme zu bewegen (Groves/Couper 1998; Stoop 2004). Neller (2005) beschreibt eine flexible Verwendung von unterschiedlichen Überzeugungsstrategien während der Kontaktierung – abhängig vom genannten Verweigerungsgrund. Weiterhin können die Verweigerungsgründe als eine Basis zur Verwendung flexibler (variabler) Incentives dienen. Eine derartige Flexibilisierung der Anreize schlagen Kölltringer (1992) und Stoop (2004) vor, um Ausschöpfungsquoten zu erhöhen.

In Hinblick auf diese skizzierte Nutzung der Daten über Verweigerungsgründe für die Forschung sowie im Rahmen der Datenerhebung stellt sich die Frage der Zuverlässigkeit dieser Daten, und es ergibt sich die Notwendigkeit reliabler Erhebungsinstrumente. Im Gegensatz zu Fragebögen, bei denen die psychometrische Güte der Erhebung (Reliabilität, Validität und Objektivität) oftmals untersucht wird, wird die Güte bei den Instrumenten zur Erhebung von Paradata bisher kaum thematisiert. Dabei stellen Protokolle zur Dokumentation der Kontaktversuche per se ein Erhebungsinstrument dar. Insbesondere dann, wenn die gesammelten Daten zu Forschungszwecken genutzt werden, sollte die Datenqualität gesichert werden.

AAPOR (2009) empfiehlt in seinen „Standard Definitions“ bei der Erhebung von Paradata auch eine Erhebung von Verweigerungsgründen (siehe dazu auch Durrant/Steele 2009). Jedoch fehlen bisher diesbezüglich Erfahrungen und Standards. Die Verweigerungsgründe werden des Öfteren „nebenbei“ erfasst und eingeschränkt oder gar nicht genutzt. Manche Surveys (wie ALLBUS) erheben Verweigerungsgründe im offenen Antwortformat. Die Nutzung solcher Daten erfordert aufwändige Inhaltsanalysen und wird dadurch erschwert. In anderen Surveys (Beispiel: ESS) werden Kategorien zur Erhebung genutzt. Es fehlen jedoch Angaben zur Güte entsprechender Erhebungsinstrumente.

In diesem Artikel stellen wir ein Kategoriensystem als standardisiertes Instrument zur Erfassung der Verweigerungsgründe vor. Wir entwickelten dieses Instrument mit Hilfe einer Inhaltsanalyse der Kommentare der Interviewer zu Verweigerungen in Kontaktprotokollen im ALLBUS 2008. Im Folgenden werden die einzelnen Entwicklungsschritte beschrieben und das Kategorienschema mit Angaben zur Reliabilität der Codierungen vorgestellt. Abschließend wird die Anwendung des Schemas in Umfragen zur Reduktion der Verweigerungsraten exemplarisch für den Nutzer aufgezeigt.

2 Ansätze für ein Instrument zur Erfassung von Verweigerungsgründen

In einem ersten Schritt zur Entwicklung eines Kategoriensystems zur Erfassung von Verweigerungsgründen haben wir Kategorien identifiziert, die in anderen Studien verwendet werden. Eine Studie, die Verweigerungsgründe in einem geschlossenen Antwortformat abfragt und diese Paradata im Gegensatz zu anderen Studien für Sekundäranalysen zur Verfügung stellt, ist der ESS. In den ersten vier Runden des ESS werden bis zu 14 Kategorien zur Codierung von Verweigerungsgründen vorgegeben. Dazu gehören die Kategorien: „keine Zeit“, „kein Interesse“, „Geldverschwendung“, „Zeitverschwendung“, etc. (siehe Tabelle 1). Eine Analyse über alle Länder hinweg zeigte, dass der Anteil der Angaben in der Restkategorie relativ hoch ist (ESS 1: 12,3 %; ESS 2: 10 %; ESS 3: 11,7 %; ESS 4: 11,5 %).

Tabelle 1 Verweigerungsgründe im ESS 4
(exemplarisch ausgewählte Länder)

Verweigerungsgrund	Dänemark		Schweiz		Deutschland	
	N	%	N	%	N	%
Bad timing, otherwise engaged	122	21,8	158	10,3	358	12,8
Not interested	-*		434	28,3	826	29,5
Do not know subject / too difficult	17	3,0	14	0,9	-*	-*
Waste of time	51	9,1	34	2,2	-*	-*
Waste of money	4	0,7	11	0,7	-*	-*
Interferes with my privacy	6	1,1	113	7,4	78	2,8
Never do surveys	96	17,2	155	10,1	685	24,5
Co-operated too often	28	5,0	8	0,5	53	1,9
Do not trust surveys	10	1,8	69	4,5	107	3,8
Previous bad experience	3	0,5	14	0,9	-*	-*
Do not like subject	8	1,4	11	0,7	96	3,4
No approval to cooperate	4	0,7	21	1,4	128	4,6
Afraid to let strangers in	15	2,7	5	0,3	-*	-*
Other	195	34,9	485	31,6	465	16,6

* In Dänemark fehlte die Kategorie „not interested“. In Deutschland standen die Kategorien „do not know“, „waste of time“, „waste of money“, „previous bad experience“ und „afraid to let strangers in“ nicht zur Verfügung. Daten: <http://ess.nsd.uib.no/>.

Tabelle 1 präsentiert die Häufigkeiten der Verweigerungsgründe exemplarisch in den drei Ländern mit dem höchsten Anteil an „other“ im ESS 4. Es ist zu sehen, dass in diesen Beispielen der Anteil an „other“ hoch ist (16,6 % - 34,9 %), wobei einige andere Kategorien nur marginal besetzt sind (teilweise unter einem Prozent). Zugleich finden sich in den Instruktionen für die Interviewer keine näheren Erläu-

terungen, wie die Kategorien zur Erhebung der Verweigerungsgründe zu verstehen und zu nutzen sind (vgl. Fieldwork Instructions ESS 1–4³). Dies zeigt, dass die ESS Kategorien nicht optimal sind, hier wäre eine Verbesserung der Kategorien sinnvoll.

Im Gegensatz zum ESS werden im ALLBUS keine Kategorien bzgl. der Verweigerungsgründe vorgelegt, sondern die Verweigerungsgründe in Form von Erläuterungen zum Ergebnis der Kontaktaufnahme offen erhoben. Ein standardisiertes Instrument würde hier nicht nur die Güte der Daten (Reliabilität und Objektivität) erhöhen, sondern auch deren Nutzung – für Forschungszwecke sowie zur Reduzierung der Verweigerungsraten während der Feldphase – vereinfachen.

3 Beschreibung der Datenbasis

Zur Entwicklung eines solchen standardisierten Instruments anhand offen erhobener Daten eignet sich die Methode der Inhaltsanalyse, deren Kern die Entwicklung eines Kategoriensystems darstellt. Das im Folgenden beschriebene Kategorienschema wurde an Hand der (unbereinigten) Kontaktprotokolle bis zur Woche 34, der letzten Woche der Datenerhebung (CAPI-Protokolle) des ALLBUS 2008, entwickelt. Bei diesen Protokollen handelt es sich um Berichte der Interviewer.

Die ALLBUS-Interviewer mussten, wenn ein Interview nicht realisiert wurde, zunächst einen Ausfallcode angeben. Es konnte dabei aus den folgenden Kategorien ausgewählt werden:

- Adresse falsch, existiert nicht mehr
- Zielperson (ZP) verstorben
- ZP nicht (mehr) unter der angegebenen Adresse
- ZP lebt in Anstalt und nicht in Privathaushalt
- Im Haushalt niemand angetroffen
- ZP aus Zeitgründen nicht zum Interview bereit
- ZP nicht zum Interview bereit (hier sollten dann die Gründe im Feld für offene Angaben eingetragen werden)
- ZP spricht nicht hinreichend gut Deutsch
- ZP dauerhaft krank und nicht in der Lage, dem Interview zu folgen.

Zusätzlich stand ein Feld für Bemerkungen zur Adresse und zur Befragung zu Verfügung. Im Falle der Verweigerung sollte hier eine Erläuterung gegeben werden.

3 Siehe http://www.europeansocialsurvey.org/index.php?option=com_content&view=article&id=119&Itemid=367.

Dieses Feld stand somit nicht nur für Kommentare bei Verweigerungen, sondern auch für andere Anmerkungen der Interviewer zur Verfügung. Wir haben für die Entwicklung des oben beschriebenen Kategorienschemas und die anschließende Codierung Anmerkungen nur ausgewählt, wenn „ZP nicht zum Interview bereit“ angekreuzt war.

Die im ALLBUS erhobenen Daten der Kontaktprotokolle stellen das Basismaterial für eine Inhaltsanalyse zur Entwicklung eines standardisierten Erhebungsinstrumentes dar. Dieses sollte in Form einer – im Vergleich zu den Kategorien im ESS – optimierten Kategorienliste mit Definitionen der Kategorien und Ankerbeispielen vorliegen, die eine zuverlässige Zuordnung zu Kategorien ermöglichen.

4 Kategorienschema

Bei der Entwicklung unseres Kategorienschemas verwendeten wir in einem ersten Schritt die ESS-Kategorien (siehe Tabelle 1). Die ersten Ergebnisse zeigten, dass die ESS-Kategorien für eine Codierung der Verweigerungsgründe im ALLBUS nicht ausreichend waren. Wir hatten dieselben Probleme wie beim ESS: hohe Häufigkeit der Kategorie „Sonstiges“ und nur geringe Besetzung anderer Kategorien, wie z. B. „Geldverschwendung“. Wir ergänzten daher das Schema um neue Kategorien und fassten andere Kategorien zusammen, um diese Codierungsergebnisse zu verbessern.

Tabelle 2 Verweigerungsgründe: Kategorien

Hauptgruppe	Kategorie
Verweigerung allgemein	Generelle Verweigerung
	Kein Interesse
	Keine Zeit
	Verweigerung durch Dritte/Teilnahmeverbot
Alter und Gesundheitszustand	Alter der ZP
	Gesundheitszustand
Politische Situation	Unzufrieden mit der politischen Situation
	Teilnahmeverweigerung, weil Ausländer
Negative Einstellung gegenüber Umfragen	Umfragen bringen nichts
	Zu viele Umfragen
	Schlechte Erfahrungen mit Interviews
Survey Prozess	Datenschutz und Verletzung der Privatsphäre
	Freiwilligkeit der Teilnahme
	Methodik von Surveys
Sonstiges	Andere Gründe
	Nicht zuordenbar

Das Kategorienschema zur Codierung der Verweigerungsgründe umfasst in seiner Endfassung 15 Kategorien in fünf Hauptgruppen (vgl. Tabelle 2) und vier weitere Kategorien, die keinen Verweigerungsgrund beschreiben (vgl. Tabelle 3). Diese vier Kategorien werden vorgestellt, um das vorliegende Datenmaterial lückenlos zu charakterisieren.

Tabelle 3 Restkategorien, die keine Verweigerung beschreiben

Hauptgruppe	Kategorie
Nicht erreicht/Spätere Bereitschaft	Keine Verweigerung, sondern kein Kontakt, Bereitschaft oder Erreichbarkeit später
Probleme der Umfrageorganisation/ Durchführung	Adressfehler
	Kontaktaufnahme trotz bisher geäußerter Verweigerung
	Probleme bei der Surveydurchführung

In der folgenden Beschreibung sind alle Kategorien im Kategorienschema verkürzt dargestellt. Dabei verwendeten wir die für eine Kategorie besonders typischen Beispiele. Das ausführliche Kategorienschema mit den vollständigen Definitionen und der umfassenden Auflistung der Beispiele kann in Menold/Züll (2010) nachgelesen werden.

Verweigerung allgemein

Die ersten vier Kategorien beziehen sich auf allgemeine Verweigerungen, ohne die Angabe eines Grundes oder aus fehlendem Interesse oder Zeitmangel.

Generelle Verweigerung (Code 110): Dieser Code wird immer vergeben, wenn die Zielperson ein Interview oder Interviews im Allgemeinen verweigert/ablehnt. Dabei lassen die Aussagen keine Schlussfolgerungen auf den Grund der Verweigerung zu. Codiert werden hier neben Angaben wie „verweigert“, „will nicht“ oder „hat keine Lust“ auch Aussagen, dass dem Interviewer der Zutritt verweigert wurde.

Kein Interesse (Code 120): Die Zielperson sagt explizit, dass kein Interesse an Umfragen im Allgemeinen, an dieser Umfrage oder am Thema der Umfrage besteht (z. B. „kein Interesse an Umfragen, danke“) oder das Thema abgelehnt wird.

Keine Zeit (Code 130): Die Zielperson gibt an, keine Zeit zu haben, oder es werden Zeitprobleme signalisiert (schwierige Terminfindung, Prüfungen, Pflegefall im Haushalt, etc.).

Verweigerung durch Dritte/Teilnahmeverbot (Code 140): Der Zielperson wird die Teilnahme durch Dritte, z. B. durch die Eltern oder den Ehepartner, verboten oder die Teilnahme wird durch Dritte *abgelehnt* oder verweigert (z. B. „meine Frau nimmt an so etwas nicht teil“ oder „Vater strikt dagegen“).

Alter und Gesundheit

In diese Kategoriengruppe fallen die beiden Dimensionen Alter und Gesundheitszustand, die der Verweigerung zugrunde gelegt werden.

Alter der Zielperson (Code 210): Die Zielperson ist zu alt (Einschätzung des Interviewers), fühlt sich selbst zu alt oder ist nach Aussage Dritter zu alt.

Gesundheitszustand (Code 220): Hier werden Verweigerungen aus Gesundheitsgründen codiert. Codiert wird, wenn die Zielperson krank ist, z. B. an Demenz erkrankt, aber auch, wenn die Zielperson sich in einer Reha-Maßnahme oder in Kur befindet oder eine Operation unmittelbar bevorsteht.

Politische Situation

Eine dritte Codegruppe deckt die politische Situation als Verweigerungsgrund ab. Dazu gehört sowohl die Unzufriedenheit mit der aktuellen politischen Situation, aber auch die Situation der Zielperson, die sich als Ausländer(in) nicht in die Umfragesituation begeben möchte.

Unzufrieden mit der politischen Situation (Code 310): Die Zielperson gibt explizit ihre Unzufriedenheit mit der Politik, mit Politikern oder dem Staat als Grund der Verweigerung an, z. B. „Politiker machen eh was sie wollen“ oder „an uns Hartz IV Empfänger ist niemand interessiert“.

Teilnahmeverweigerung, weil Ausländer (Code 320): Die Teilnahme wird mit einem Hinweis verweigert, dass die Zielperson Ausländer ist und dass sie die Situation in Deutschland nichts angeht⁴.

4 Verständigungsprobleme aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse wurden im ALLBUS 2008 gesondert (außerhalb der Verweigerungsgründe) als Ausfälle aufgenommen (Wasmer/Scholz/Blohm 2010). Die Kategorie „Verständigungsprobleme aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse“ wäre für andere Umfragen wichtig und im Schema zu ergänzen.

Negative Einstellung gegenüber Umfragen

Diese Gruppe von Verweigerungsgründen betrifft (a) den Nutzen und Sinn von Umfragen, (b) die Menge an verschiedenen Umfragen, und (c) schlechte Erfahrungen mit Interviews.

Umfragen bringen nichts (Code 410): Hier werden alle Aussagen zur Wirkung und zum Sinn dieser Umfrage oder von Umfragen allgemein codiert (z. B. „Umfragen bringen nichts“, „habe nichts davon“). Codiert werden auch Aussagen, die auf Zeit- oder Geldverschwendung hinweisen.

Zu viele Umfragen (Code 420): Die Zielperson verweigert, weil sie zu oft wegen Umfragen angesprochen wird/wurde.

Schlechte Erfahrung mit Interviews (Code 430): Codiert werden Aussagen der Zielperson, dass sie selbst schlechte Erfahrungen mit Interviews gemacht hat oder von anderen negativen Erfahrungen gehört hat und deshalb eine Teilnahme ablehnt, z. B. „Mein Nachbar hat nach einer Umfrage jede Menge Werbung bekommen“.

Survey Prozess

Die fünfte Kategoriengruppe betrifft den Datenschutz, die Privatsphäre, die Freiwilligkeit und die Methodik von Surveys.

Datenschutz und Verletzung der Privatsphäre (Code 510): Die Verweigerung erfolgt aus Zweifel am Datenschutz oder aufgrund der Angst vor einer Verletzung der Privatsphäre. Auch generelles Misstrauen und Angst fallen unter diese Kategorie. Im Gegensatz Kategorie 430, in der schlechte Erfahrungen des Befragten oder seines Umfeldes codiert werden, werden hier Bedenken der Zielperson ohne konkrete Erfahrung codiert.

Freiwilligkeit der Teilnahme (Code 520): Eine Zielperson beruft sich darauf, dass die Teilnahme an der Umfrage freiwillig ist und sie deshalb nicht teilnimmt (z. B. „Wenn ich verpflichtet wäre, ja“).

Methodik von Surveys (Code 530): Die Methodik der Befragung kann sich auf verschiedene Aspekte beziehen:

- a) Der Erhebungsmodus: Eine Zielperson würde z. B. bei einer schriftlichen Befragung teilnehmen, verweigert aber einem Interviewer den Zutritt.
- b) Incentives: Eine Zielperson würde bei (höherer) Belohnung/Entschädigung teilnehmen.
- c) Länge des Interviews: Die Zielperson schreckt vor der Dauer des Interviews zurück.

Nicht Erreicht/Spätere Bereitschaft

Keine Verweigerung, sondern die Zielperson wurde nicht erreicht oder (mögliche) Teilnahmebereitschaft (Code 610): Hier werden alle Interviewerangaben codiert, die, obwohl vom Interviewer „ZP nicht zum Interview bereit“ ausgewählt wurde, keine Verweigerung beschreiben. Dazu gehören Aussagen des Interviewers, dass ein Interview durchgeführt wurde (auch teilweise) oder dass ein Interview zu einem späteren Zeitpunkt möglich ist (wäre). Hier wird auch codiert, wenn niemand angetroffen wurde oder der bereits vereinbarte Termin seitens der Zielperson nicht eingehalten wurde.

Probleme der Umfrageorganisation/Durchführung

Hier werden organisatorische Probleme codiert. Es sind in der Regel keine Verweigerungsgründe, sondern Fehler/Probleme des Feldinstituts und der Stichprobenziehung. Diese organisatorischen Probleme werden in drei Kategorien definiert:

- a) *Adressfehler (Code 710)*
- b) *Kontaktaufnahme trotz einer bisher geäußerten Verweigerung (Code 720)*
- c) *Andere Probleme bei der Durchführung/Organisation (Code 730).*

Sonstige Angaben

Andere Gründe (Code 810): Der Code wird immer vergeben, wenn keiner der im Kategorienschema definierten Gründe als Verweigerungsgrund zutrifft (z. B. „Kenne die Firma (Infratest) nicht und habe noch nichts davon gehört“).

Nicht codierbar (Code 910): Aussagen, die nicht codierbar sind, werden unter der Kategorie 910 subsumiert (z. B. unlesbare oder unverständliche Aussagen).

Keine Angabe (Code 999): Das entsprechende Feld wurde vom Interviewer nicht ausgefüllt oder enthält die explizite Aussage „Keine Angabe“.

5 Textstatistiken und Reliabilität des Kategorienschemas

Unter Verwendung des entwickelten Kategorienschemas wurde die Codierung der Verweigerungsgründe im ALLBUS 2008 durch eine Codiererin von Hand vorgenommen.

Das Textmaterial war umfangreich: 210 Interviewer schrieben insgesamt 6.363 Kontaktprotokolle, die bis zu drei verschiedene Verweigerungsgründe enthalten konnten. Insgesamt wurden 6.868 Verweigerungsgründe protokolliert (siehe Tabelle 5). Die Angaben variierten in der Ausführlichkeit: Im Durchschnitt wurden in Protokollen 9 Wörter mit 45 Zeichen geschrieben (siehe Tabelle 4). Die ermittelte Anzahl an Verweigerungsgründen ist im Durchschnitt hoch: jeder Interviewer protokollierte durchschnittlich 33 Gründe in seinen Protokollen.

Tabelle 4 Textstatistik

	M	SD	min	max
Durchschnittliche Zahl der Zeichen pro Protokoll	44,80	25,43	0	137
Durchschnittliche Zahl der Wörter	9,47	5,98	0	31
Durchschnittliche Zahl der pro Interviewer angegebenen Verweigerungsgründe	33,05	27,08	0	131

Die erarbeiteten Codierungen wurden anhand einer zweiten Kontrollcodierung überprüft. Dazu wurde eine 10 % Stichprobe aus allen Antworten gezogen. Es wurden nur Antworten ausgewählt, zu denen auch tatsächlich eine offene Angabe vorlag. Die Angaben dieser Textstichprobe wurden durch eine zweite Codiererin noch einmal codiert. Die Intercoder-Reliabilität wurde nach dem von Früh (2007) vorgeschlagenen einfachen Reliabilitätsmaß berechnet:

$$CR = \frac{2 * \text{Anzahl der Übereinstimmungen}}{N\text{Codes1} + N\text{Codes2}}$$

dabei sind *NCodes1* die Zahl der von der Codiererin vergebenen Codes und *NCodes2* die Zahl der Codes in der Kontrollcodierung.

Der Intercoder-Reliabilitätskoeffizient lag für unsere Codierungen bei 0,84, d. h. 84 % aller Angaben wurden in der gleichen Art und Weise durch beide Codierinnen codiert. Dies ist für das vorliegende Kategorienschema mit den oben beschriebenen Kategorien und der Qualität der Interviewerangaben zufriedenstellend.

6 Deskriptive Ergebnisse zur Nennung der Verweigerungsgründe im ALLBUS 2008

Die Codierungen der ALLBUS-Kontaktprotokolle ergeben die in Tabellen 5 und 6 gezeigten Häufigkeiten. Tabelle 5 stellt Kategorien zur Beschreibung der Verweigerungsgründe dar, in der Tabelle 6 werden Häufigkeiten zu den weiteren Kategorien (keine Verweigerung, sondern nicht erreicht oder spätere Bereitschaft) gezeigt.

Tabelle 5 Kategorienhäufigkeit der Verweigerungsgründe

Hauptgruppe	Kategorie	Häufigkeit	%
Verweigerung allgemein	Generelle Verweigerung	2295	33,4
	Kein Interesse	1807	26,3
	Keine Zeit	1285	18,7
	Verweigerung durch Dritte/Teilnahmeverbot	316	4,6
Alter und Gesundheitszustand	Alter der ZP	200	2,9
	Gesundheitszustand	185	2,7
Politische Situation	Unzufrieden mit der politischen Situation	81	1,2
	Teilnahmeverweigerung, weil Ausländer	25	0,4
Negative Einstellung gegenüber Umfragen	Umfragen bringen nichts	191	2,8
	Zu viele Umfragen	66	1,0
	Schlechte Erfahrungen mit Interviews	63	0,9
Survey Prozess	Datenschutz und Verletzung der Privatsphäre	136	2,0
	Freiwilligkeit der Teilnahme	88	1,3
	Methodik von Surveys	90	1,3
Sonstiges	Andere Gründe	17	0,2
	Nicht zuordenbar	23	0,3
Total		6868	100

Bei der Berechnung der Häufigkeiten wurden bis zu drei Nennungen einer Zielperson berücksichtigt. Zudem wurden bei der Kategorie „keine Zeit“ auch die Nennungen berücksichtigt, bei denen der Interviewer explizit „ZP aus Zeitgründen nicht zum Interview bereit“ angekreuzt, aber keine Anmerkung hierzu notiert hatte (n=829). Die Prozente beziehen sich auf die Zahl der Nennungen.

Tabelle 6 Kategorienhäufigkeiten weiterer Kategorien

Hauptgruppe	Kategorie	Häufigkeit
Nicht erreicht/Spätere Bereitschaft	Keine Verweigerung, sondern kein Kontakt, Bereitschaft oder Erreichbarkeit später	282
Probleme der Umfrageorganisation/ Durchführung	Adressfehler	63
	Kontaktaufnahme trotz einer bisher geäußerten Verweigerung	194
	Probleme bei der Surveydurchführung	97
Total		636

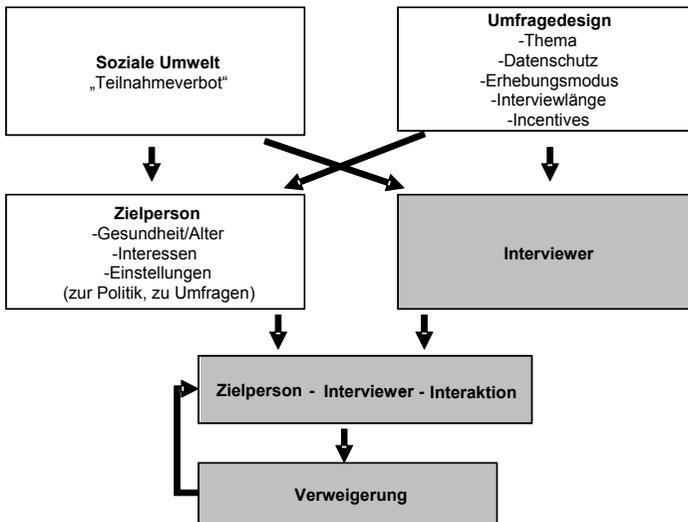
7 Diskussion der Vorgehensweise und Ergebnisse

Mit Hilfe einer Inhaltsanalyse offener Angaben der Interviewer im ALLBUS 2008 entwickelten wir ein Kategorienschema zur Kategorisierung von Verweigerungsgründen. Als Ausgangsbasis nutzten wir Kategorien im ESS. Wir fassten die im ESS selten genutzten Kategorien zusammen und definierten diese sowie andere Kategorien neu. Darüber hinaus fanden wir neue informative Kategorien, beispielsweise Angaben bezüglich der Umfragemethodik. Der prozentuale Anteil der Kategorie „Sonstiges“ konnte hierdurch auf 0,2% reduziert werden. Die entwickelte Kategorienliste zur Beschreibung der Verweigerungsgründe ist nicht wesentlich länger als die Kategorienliste im ESS (15 Kategorien im Vergleich zu 14 im ESS genutzten Kategorien). Zusätzlich sind Definitionen der Kategorien, Zuordnungsregeln und Ankerbeispiele vorhanden, die eine zuverlässigere Codierung ermöglichen (siehe Menold/Züll 2010). Das entwickelte Instrument zeigt dementsprechend eine zufriedenstellende Intercoder-Reliabilität (0,84) und kann zur Kategorisierung offener Angaben der Interviewer in Umfragen eingesetzt werden.

Die Analyse der codierten Daten zeigt – wie frühere Studien auch (DeMaio 1980; Erbslöh/Koch 1988; Groves/Cooper 1998; Költringer 1992; Neller 2005) – dass als Verweigerungsgrund sehr häufig „keine Zeit“ und „kein Interesse“ notiert wird. Die am häufigsten verwendete Kategorie ist allerdings „generelle Verweigerung“ (30%). Diese Kategorie existierte im vom ESS vorgegeben Schema nicht, und das Fehlen könnte eine Erklärung für die Häufigkeit der Kategorie „other“ im ESS sein. Speziell in Deutschland ist diese Kategorie aber wichtig, denn im Falle einer generellen Verweigerung der Teilnahme darf die Zielperson nicht wieder kontaktiert werden (vgl. ADM 2005). Eine weitere Kategorie, die in unserem Schema neu aufgenommen wurde, ist „Survey Prozess“ (4% aller Verweigerungsgründe). Die Kommen-

tare der Interviewer im ALLBUS liefern wichtige Hinweise auf die Faktoren, die die Teilnahmebereitschaft beeinflussen. Sie geben Informationen über die Zielperson und ihre soziale Umwelt sowie auch über die Merkmale des Umfragedesigns in der Wahrnehmung der Zielpersonen wieder (Groves/Cooper 1998, vgl. Abbildung 1).

Abbildung 1 Zuordnung der Verweigerungsgründe zu den Einflussgrößen der Teilnahmebereitschaft an Surveys nach Groves und Couper (1998)



8 Anwendung des Kategorienschemas in Umfragen

Unser Kategorienschema kann zur nachträglichen Codierung aller offenen Interviewerangaben von Verweigerungsgründen eingesetzt werden. Dies ist eine Möglichkeit seiner Verwendung, die für die Umfragen wie ALLBUS oder auch ESS (zur Kategorisierung der Angaben in der Restkategorie) von Bedeutung wäre. Darüber hinaus kann das Kategorienschema als Basis für eine standardisierte Erfassung von Verweigerungsgründen durch Interviewer direkt im Feld in face-to-face-Umfragen dienen. Im Fall der Verwendung der Kategorien im Feld zur Erhebung der Verweigerungsgründe erwarten wir einen Rückgang in der Kategorie „generelle Verweigerung“ und einen Anstieg der Verwendung von speziellen Kategorien (z. B. „Methodik von Surveys“): Werden Kategorien mit differenzierten Verweigerungsgründen vorgege-

ben, wird dem Interviewer deutlich, dass man an dieser Information interessiert ist, sowie dass solche Äußerungen in Protokollen festzuhalten sind.

Die Verwendung eines standardisierten Instruments mit vorgegeben Kategorien würde auch die Fehler durch den Interviewer bei der Dokumentation der Ausfälle reduzieren, z. B. falsche Zuordnung von „später erreichbar“ oder „Adresse falsch“ als Verweigerung. Solche Fehler haben Einfluss auf die Berechnung von Teilnahme- und Ausfallraten. Speziell im ALLBUS, bei dem die Verweigerungsrate hoch ist, sind solche Korrekturen wichtig und wären auch anhand der Analysen der zur Zeit im offenen Format erhobenen Kommentare ex-post zu korrigieren.

Eine Kategorisierung der Verweigerungsgründe mit Hilfe eines standardisierten Instruments macht die Verwendung der Angaben während der Feldphase zwecks Reduzierung der Verweigerungsraten einfacher. Möglichkeiten, hierzu die Verweigerungsgründe während der Datenerhebung zu nutzen, sind z. B.

1. Die Angaben können für weitere Kontaktversuche genutzt werden. Eine einfache Konvertierung ist bei den Verweigerungsgründen „kein Interesse“ und „keine Zeit“ möglich (Fuse/Xie 2007; Schnauber/Daschmann 2008; Neller 2005; Reuband/Blasius 2000). Diese wurden von einer großen Gruppe der Zielpersonen im ALLBUS 2008 genannt (ca. 45 % aller Gründe).
2. Abhängig vom Verweigerungsgrund kann eine neue Kontaktierung erfolgreich sein, wenn die Strategie der Kontaktierung geändert wird (siehe Dillman 2007; Dillman/Smyth/Christian 2008). Verweigerungsgründe geben Auskunft darüber, was Befragte als Belastung bei einer möglichen Befragung empfinden (im Einklang mit "leverage-salience theory", Groves/Singer/Corning 2000). Abhängig vom Verweigerungsgrund können beim Eröffnen des Interviews flexibel spezifische Informationen vermittelt werden, die es den Zielpersonen ermöglichen, die Kosten- und Nutzen-Aspekte der Teilnahme weniger oberflächlich zu bewerten und sie hierdurch zu einer Teilnahme zu motivieren. Führt der Befragte an, kein Interesse an einer Befragung zu haben, kann ihm z. B. das Umfragethema selbst und die Wichtigkeit dieses Themas erläutert werden. Im Falle einer Antwort „zu alt“ kann der Zielperson erklärt werden, dass gerade auch die Meinung älterer Personen für die Umfrage von Bedeutung sind. Wird als Verweigerungsgrund die politische Situation genannt, kann auf die Nützlichkeit der Ergebnisse der Umfrage für die Gesellschaft (nicht nur für Politiker⁵) verwiesen werden. Das Interview kann gegebenenfalls auch mit Informationen über die Survey-Methode oder den Datenschutz eröffnet werden. Weitere Strategien könnten ein verkürzter Fragebogen mit nur einigen grundsätzlichen Fragen oder die Zusage von (höheren/anderen) Incentives sein, wenn die Länge der Befragung oder ein nicht attraktives Incentive Grund für eine Teilnahmeverweigerung ist. Sollte die Zielperson nicht bereit sein, an

5 Der ALLBUS 2008 war eine politikwissenschaftlich ausgerichtete Studie.

- einer persönlichen Befragung teilzunehmen, könnte sie um ein (ggfs. verkürztes) telefonisches Interview oder schriftliche Teilnahme gebeten werden.
3. Des Weiteren können die Verweigerungsgründe zur Supervision der Interviewer genutzt werden, beispielsweise zwecks flexibler Anpassung ihres Verhaltens bei der Kontaktierung von Zielpersonen (vgl. Neller 2005).
 4. Zudem können Verweigerungsgründe zur Verringerung des nonresponse bias oder zu einer Verbesserung der Gewichte verwendet werden, z. B. die Kategorie „Verweigerung, weil Ausländer“ (je nach Nationalität), falls Randsummen bekannt sind. Man könnte sich auch vorstellen, dass Verweigerungsgründe als Proxy für substantielle Variablen verwendet werden könnten, etwa „an uns Hartz IV Empfänger ist niemand interessiert“ zur Einschätzung von Einkommen, „Alter/dement“ zur Schätzung des Gesundheitszustands, „kein Interesse an politischen Themen“ zur Abschätzung von politischem Interesse. Diesbezüglich wäre es auch vorstellbar, Informationen über die Situation der Verweigerer (Berufstätigkeit, Bildung) zukünftig durch die gezielten Nachfragen der Interviewer zu sammeln und das vorliegende Kategorienschema entsprechend weiterzuentwickeln.

Das entwickelte Kategorienschema enthält übergreifende Kategorien (Hauptkategorien) mit Subkategorien. Je nach dem Zweck der Anwendung kann dieses Kategorienschema flexibel gehandhabt werden. Wenn beispielsweise die Verweigerung aus politischen Gründen im Fokus der Erhebung steht (entsprechend der gestellten Forschungsfrage), können alle Subkategorien der Hauptgruppe „politische Situation“ zur Kategorisierung verwendet werden. Ist die politische Situation nicht primär das Interesse der Erhebung, kann nur die Hauptkategorie beim Codieren und in den Analysen verwendet werden. Dabei können die Kategorien „unzufrieden mit der politischen Situation“ und „Teilnahmeverweigerung, weil Ausländer“ als Ankerbeispiele verwendet werden.

Um die Verwendung des Kategorienschemas zur Erhebung der Verweigerungsgründe durch die Interviewer zu ermöglichen, sind die folgenden weiteren Entwicklungsschritte geplant:

- Überarbeitung der Instruktionen, wobei anstelle der Hinweise zum Codieren Hinweise zur Zuordnung zu den einzelnen Kategorien formuliert werden müssen.
- Besonders aussagekräftige Ankerbeispiele sollten gefunden werden.
- Beispiele sollten identifiziert werden, die bei Schwierigkeiten eine Zuordnung ermöglichen (seltene, schwer zuordenbare Aussagen).

Im elektronischen Erhebungsmodus (CAPI, CATI) ist eine adaptive Handhabung der Kategorien möglich. So können die Definitionen der Kategorien ausgeblendet werden, wenn die Interviewer diese nicht mehr benötigen. Bei Zuordnungsschwierig-

keiten könnten weiterhin weitere Ankerbeispiele abgerufen werden, die eine sichere Zuordnung ermöglichen.

Nach dem Abschluss dieser Entwicklungsschritte soll das Kategorienschema in Hinblick auf die erforderliche Flexibilität, Benutzerfreundlichkeit und psychometrische Güte der erhobenen Daten u. a. in experimentellen Studien evaluiert werden.

Literatur

- AAPOR, 2009: Standard Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys. http://www.aapor.org/AM/Template.cfm?Section=Standard_Definitions1&Template=/CM/ContentDisplay.cfm&ContentID=1814 (3.3.2011).
- ADM, 2005: Richtlinie zum Umgang mit Adressen in der Markt- und Sozialforschung. http://www.adm-ev.de/fileadmin/user_upload/PDFS/R07_D.pdf (3.3.2011).
- Bates, N., J. Dahlhamer und E. Singer, 2008: Privacy Concerns, Too Busy, or Just Not Interested: Using Doorstep Concerns to Predict Survey Nonresponse. *Journal of Official Statistics* 24: 591-612.
- De Leeuw, E. und W. De Heer, 2002: Trends in Household Survey Nonresponse: A Longitudinal and International Comparison. S. 41-54 in: R. Groves, D. A. Dillman, J. L. Eltinge, and R. J. Little (Hg.): *Survey Nonresponse*. New York: Wiley.
- DeMaio, T. J., 1980: Refusals: Who, Where and Why. *Public Opinion Quarterly* 44: 223-233.
- Dillman, D. A., 2007 (2nd edition): *Mail and Internet Surveys. The Tailored Design Method*. New York: Wiley.
- Dillman, D. A., J. D. Smyth und L. M. Christian, 2008: *Internet, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method*. New York: Wiley.
- Durrant, G. B. und F. Steele, 2009: Multilevel Modelling of Refusal and Non-Contact in Household Surveys: Evidence from Six UK Government Surveys. *Journal of the Royal Statistical Society Series A* 172: 361-381.
- Erbslöh, B. und A. Koch, 1988: Die Non-Response-Studie zum ALLBUS 1986: Problemstellung, Design, erste Ergebnisse. *ZUMA Nachrichten*, 22: 29-44. http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/zeitschriften/zuma_nachrichten/zn_22.pdf (3.3.2011).
- Esser, H., 1973: Kooperation und Verweigerung im Interview. S. 69-141 in: E. Erbslöh, H. Esser, W. Reschka und D. Schöne (Hg.): *Studien zum Interview*. Meisenheim am Glan: Hain.
- Faulbaum, F., P. Prüfer und M. Rexroth, 2009: *Was ist eine gute Frage? Die systematische Evaluation der Fragenqualität*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Früh, W., 2007: *Inhaltsanalyse: Theorie und Praxis*. Konstanz: UKV.
- Fuse, K. und D. Xie, 2007: A Successful Conversion or Double Refusal: A Study of the Process of Refusal Conversion in Telephone Survey Research. *Social Science Journal* 44: 434-446.
- Groves, R. M. und M. P. Couper, 1998: *Nonresponse in Household Interview Surveys*. New York: Wiley.
- Groves, R. M. und S. G. Heeringa, 2006: Responsive Design for Household Surveys: Tools for Actively Controlling Survey Errors and Costs. *Journal of the Royal Statistical Society, Series A*, 169 (3), 439-459.
- Groves, R. M., F. J. Fowler, M. P. Couper, J. M. Lepkowski, E. Singer und R. Tourangeau, 2004: *Survey Methodology*. New York: Wiley.
- Groves, R. M.; E. Singer und A. Corning, 2000: Leverage-Saliency Theory of Survey Participation: Description and an Illustration. *Public Opinion Quarterly*, 64: 299-308.
- Költringer, R., 1992: *Die Interviewer in der Markt- und Meinungsforschung*. Wien: Service Fachverlag.

- Kreuter, F. und U. Kohler, 2009: Analyzing Contact Sequences in Call Record Data. Potential and Limitations of Sequence Indicators for Nonresponse Adjustments in the European Social Survey. *Journal of Official Statistics* 25 (2): 203-226.
- Menold, N. und C. Züll, 2010: Codierung von Gründen der Verweigerung der Teilnahme an Interviews: ein Kategorienschema. *GESIS-Technical Reports* 2010/11. Bonn: GESIS. http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/gesis_reihen/gesis_methodenberichte/2010/ (3.3.2011).
- Neller, K., 2005: Kooperation und Verweigerung: Eine Non-Response-Studie. *ZUMA Nachrichten* 57: 9-36. http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/zeitschriften/zuma_nachrichten/zn_57.pdf (3.3.2011).
- Reuband, K.-H., 1975: Ausfälle in einer mündlichen Befragung. Unveröffentlichtes Manuskript. Köln.
- Reuband, K.-H. und J. Blasius, 2000: Situative Bedingungen des Interviews, Kooperationsverhalten und Sozialprofil konvertierter Verweigerer. Ein Vergleich von telefonischen und face-to-face-Befragungen. S. 139-167 in: V. Hüfken (Hg.): *Methoden in Telefonumfragen*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Schnauber, A. und G. Daschmann, 2008: States oder Traits? Was beeinflusst die Teilnahmebereitschaft an telefonischen Interviews? *Methoden, Daten, Analysen* 2 (2): 97-123. http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/zeitschriften/mda/Vol.2_Heft_2/03_Schnauber.pdf (3.3.2011).
- Stoop, I. A. L., 2004: Surveying Nonrespondents. *Field Methods* 16: 23-54.
- Wasmer, M., Scholz, E. und Blohm, M., 2010: Konzeption und Durchführung der „Allgemeinen Bevölkerungsumfrage der Sozialwissenschaften“ ALLBUS (2008). *GESIS-Technical Reports* 2010/04. Bonn: GESIS. http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/gesis_reihen/gesis_methodenberichte/2010/ (3.3.2011).
- Zeh, J., 1976: Der Verzerrungsfehler durch Ausfälle bei Meinungsbefragungen. Dissertation, Bonn.

Anschrift der Autorinnen

Dr. Natalja Menold
GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften
Postfach 12 21 55
68072 Mannheim
Natalja.Menold@gesis.org

Cornelia Züll
GESIS – Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften
Postfach 12 21 55
68072 Mannheim
Cornelia.Zuell@gesis.org