

Was tun mit den „Ich weiß nicht“-Antworten?

Sind Sie beunruhigt, dass Ihre Befragten mit „Ich weiß nicht“ antworten, weil sie keine Lust mehr haben? Aber ohne eine „Ich weiß nicht“-Antwort besteht das Risiko, falsche Antworten und deswegen ungültige Daten zu erhalten¹.

Bei der Erstellung einer Umfrage ist es wichtig zu beachten, dass auch kleine Änderungen in der Formulierung Auswirkungen auf die Datenqualität und damit die Schlussfolgerungen haben können. So lassen zum Beispiel geschlossene Fragen ohne eine „Ich weiß nicht“-Option den Befragten nur die Möglichkeit, eine falsche Antwort zu geben. Keines von beiden liefert ein gutes Ergebnis.

Wenn Sie die Entscheidung treffen müssen, ob Ihre Umfrage „Ich weiß nicht“ als Antwort beinhalten sollte oder nicht, sind zwei Überlegungen wichtig:

Wenn Ihre Umfrage eine „Ich weiß nicht“-Antwort enthält, besteht die Möglichkeit, dass die Befragten diese Antwort wählen, statt sich anzustrengen.

Wenn Ihre Umfrage keine „Ich weiß nicht“-Antwort enthält, kann es sein, dass die Befragten zufällig und ohne Nachdenken eine Antwort wählen, die gar nicht zutrifft. Diese erzwungenen Antworten wirken sich dann negativ auf die Qualität der Daten aus.

Andererseits, wenn ihre Umfrage eine „Ich weiß nicht“-Antwort enthält, besteht die Möglichkeit, dass die Befragten „Ich weiß nicht“ wählen, wenn sie keine ausreichenden Informationen zu einem Thema haben. Weil Umfragen vom guten Willen der Befragten abhängen, kann es auch sein, dass die Befragten, wenn die Verbalisierung zu komplex ist und sie erschöpft sind, auch „Ich weiß nicht“ wählen, weil sie keine Lust mehr haben.

Ist eine neutrale Antwort ein Ersatz für die „Ich weiß nicht“-Option?

Studien haben gezeigt, dass die Befragten eine neutrale Antwort wählen, wenn die „Ich weiß nicht“-Option fehlt². In diesem Fall kann der Mittelpunkt als neutrale Antwort gelten. Auch wenn es eine „Ich weiß nicht“-Antwort gibt, besteht das Risiko, dass die Skala nicht richtig interpretiert wird³. Deswegen ist es sehr wichtig, deutlich zu zeigen (siehe Grafik 1), dass Antworten wie „Ich weiß nicht“ oder „nicht zutreffend“ nicht Teil der Skala sind.

Ist „Ich weiß nicht“ überhaupt eine gültige Antwort auf die gestellte Frage?⁴

Recherchen haben gezeigt, dass die Befragten häufig eine Negativinterpretation von „Ich weiß nicht“ haben. Sie wollen vielleicht nicht zugeben, dass sie etwas nicht wissen. Es wirkt sich

¹ Oppenheim, A (1992) & Brace, Ian (2008)

² Dolnicar & Grün (2013)

³ Brace (2008)

⁴ Brosnan, Babakhani & Dolnicar (2019)

jedoch negativ auf die Qualität der Daten aus, wenn anstatt „Ich weiß nicht“ eine falsche Antwort gegeben wird. Deswegen sollten eher neutrale Antworten wie „Keine Meinung“ oder „nicht zutreffend“ verwendet werden, weil sie die Genauigkeit der Daten verbessern können.

Abgesehen von explorativen Studien, sollten die Befragten genügend Informationen zu dem behandelten Thema haben, sodass sie auch Antworten können. Falls schon in der Testphase zu viele Befragten mit „Ich weiß nicht“ antworten, kann dies außerdem auf eine problematische Fragestellung hinweisen.

Ein hohe Datenqualität erreichen Sie,

- indem Sie darauf achten, dass ihre Umfrage nicht zu lang und komplex ist, sodass gelangweilte Befragte nicht die einfache Option „Ich weiß nicht“ wählen
- indem Sie die Antwortmöglichkeit „Ich weiß nicht“, auf die Fragen begrenzen, bei denen es sich auch um eine passende Antwort handelt. Wenn „Ich weiß nicht“ keine passende Antwort ist, sollte sie durch „Keine Meinung“ oder „nicht zutreffend“ ersetzt werden.
- indem Sie den Befragten durch das Layout des Fragebogens, zum Beispiel durch die Verwendung einer gepunkteten Linie (siehe Grafik unten), zeigen können, dass „Ich weiß nicht“ nicht Teil der Antwortskala ist.

Grafik 1:

| Version 1 | Version 2 |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Viel zu viel | <input type="checkbox"/> Viel zu viel |
| <input type="checkbox"/> Zu viel | <input type="checkbox"/> Zu viel |
| <input type="checkbox"/> Genau richtig | <input type="checkbox"/> Genau richtig |
| <input type="checkbox"/> Zu wenig | <input type="checkbox"/> Zu wenig |
| <input type="checkbox"/> Viel zu wenig | <input type="checkbox"/> Viel zu wenig |
| <input type="checkbox"/> Weiß nicht | ----- <input type="checkbox"/> Weiß nicht |
| <input type="checkbox"/> Nicht zutreffend | <input type="checkbox"/> Nicht zutreffend |

Bibliographie:

Brace, Ian (2008) "Questionnaire Design: How to Plan, Structure and Write Survey Material for Effective Market Research" Kogan Page Business Books

Brosnan, Kylie, Bakahani, Nazila, Dolnicar, Sara (2019) "I know what you're going to ask me" Why respondents don't read survey questions" International Journal of Market Research 2019, Vol. 61 (4)

Dolnicar & Grün (2013) "Including Don't know answer options in brand image surveys improves data quality" International Journal of Market Research Vol. 56 Issue 1

Lietz, Paula (2010) "Research into questionnaire design A summary of the literature" International Journal of Market Research Vol. 52 Issue

Oppenheim, A (1992) "Questionnaire Design, Interviewing and Attitude Measurement", London, Pinter

Eve O'Callaghan