

A B C D E F G H I J K L M  
N O P Q R S T U V W X Y Z  
Ä Ö Ü 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

## Zunehmende Leseschwierigkeiten und Probleme mit dem Sprachverständnis

Umgang mit einem unterschätzten Bias  
der schriftlichen Befragung

Lizentiatsarbeit am Institut für Marketing und  
Unternehmensführung der Universität Bern

Management Summary

Alexandra Zaugg

---

**Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Lesekompetenz als Selbstverständlichkeit?</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Illetrismus beeinträchtigt die Validität der Resultate</b>	<b>1</b>
2.1	Die Verbesserung der Verständlichkeit von Fragebogenitems	1
2.2	Die Identifikation und Korrektur eines Nonresponse-Bias durch mangelhafte Lesekompetenz	3
<b>3</b>	<b>Fazit</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Checkliste</b>	<b>6</b>

## **1 Lesekompetenz als Selbstverständlichkeit?**

In Industrienationen gilt Lesekompetenz als selbstverständlich. Aber wie eine Studie der OECD festgestellt hat, ist Illetrismus auch in diesen Volkswirtschaften ein nicht zu unterschätzendes Problem. So haben in der Schweizer Wohnbevölkerung zahlreiche Personen Schwierigkeiten mit Lesen. Etwa 18 Prozent der Bevölkerung verstehen nicht einmal ein einfaches Dokument, z.B. einen Fahrplan. Weitere 29 Prozent verfügen diesbezüglich nur über eine beschränkte Kompetenz.

Bei schriftlichen Befragungen wird dieser Tatsache nur selten Beachtung geschenkt, obwohl eine ausreichende Lesekompetenz notwendige Voraussetzung für valide Ergebnisse ist. Bislang wurde in der Literatur i.d.R. implizit angenommen, dass die Untersuchungssubjekte in der Lage sind, den Fragebogen zu lesen. Ausführlich diskutiert wurde nur, ob eine Frage inhaltlich verstanden wird. Doch angesichts der Resultate der OECD-Studie darf die Literalität der zu untersuchenden Grundgesamtheit nicht länger vernachlässigt werden.

## **2 Illetrismus beeinträchtigt die Validität der Resultate**

Mangelhafte Lesekompetenz von Untersuchungssubjekten verursacht bei der schriftlichen Befragung zwei Probleme. Einerseits besteht die Gefahr, dass leseschwache Personen den Fragebogen nicht sinngemäss ausfüllen. Das kann zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Qualität der Resultate führen. Andererseits verzichten Personen, die den Fragebogen überhaupt nicht lesen können, mit hoher Wahrscheinlichkeit auf eine Rücksendung. Oft wird dadurch eine systematische Verzerrung durch Nonresponse verursacht.

Die vorliegende Arbeit soll Möglichkeiten aufzeigen, wie diese beiden Fehlerquellen reduziert werden können. Mit Hilfe von Gestaltungs- und Formulierungsempfehlungen für Fragebogenitems soll die Verständlichkeit der Fragen und damit die Antwortqualität verbessert werden. Weil es trotz der sprachlichen Vereinfachung immer Personen geben wird, die aufgrund ihrer Leseschwäche den Fragebogen nicht ausfüllen können, sollen auch Methoden zur Identifikation und Korrektur einer systematischen Verzerrung durch mangelhafte Lesekompetenz aufgezeigt werden.

### **2.1 Die Verbesserung der Verständlichkeit von Fragebogenitems**

Lange wurde in der Literatur die Meinung vertreten, das Formulieren von Items sei eine Kunst. Erst seit den letzten Dekaden gilt die Frageformulierung als lehr- und lernbar. Doch eine entsprechende Theorie fehlt bis heute. So sind in den entsprechenden Publikationen zahlreiche, z.T. widersprüchliche Faustregeln zu finden. Fast immer werden gut verständliche Fragen als Minimalstandard gefordert. Explizite Hinweise, was die Verständlichkeit einer

Frage ausmacht, sucht man aber oft vergeblich. Meist werden Aspekte der Inhaltsvalidität erörtert, z.B. Akquieszenz oder die richtige Wahl der Antwortalternativen. Nur selten steht zur Diskussion, dass die Frage wegen mangelhafter Lesekompetenz gar nicht verstanden wird.

Weil ausführliche Empfehlungen zur Verständlichkeit fehlen und häufig zu wenig Aufwand in die Frageentwicklung gesteckt wird, stellen viele Fragebogen zu hohe Ansprüche an die Befragten. Doch wenn in der Grundgesamtheit Personen mit tiefer Lesekompetenz vertreten sind, z.B. bei der Schweizer Wohnbevölkerung, ist die Verständlichkeit per se ein zentraler Einflussfaktor für die Validität der Ergebnisse. Denn die Frage übernimmt die Funktion eines Messinstruments. Werden die Items nicht genügend sorgfältig formuliert, wird die Gültigkeit der Resultate u.U. stark beeinträchtigt. Empirisch ist vielfach belegt worden, dass bereits eine kleine Änderung der Formulierung zu grossen Veränderungen in der Antwortverteilung führen kann. Ein weiterer Grund für die Wichtigkeit gut verständlicher Items ist - neben der schlechten Lesekompetenz - die Vermutung, dass die meisten Untersuchungssubjekte den Fragebogen nur flüchtig lesen bzw. oberflächlich bearbeiten. Deshalb müssen die Fragen schon beim ersten Lesen mühelos erfasst werden können.

Die Verteilung der Lesekompetenz in der Schweizer Wohnbevölkerung ist relativ heterogen. Deshalb ist es schwierig, den optimalen Verständlichkeitsgrad zu finden. Um einen gut erfassbaren und trotzdem interessanten und abwechslungsreichen Fragebogen zu entwickeln, muss die Forscherin den geeigneten Ausgleich zwischen zu anspruchsvollen und zu simplen Formulierungen finden. Massnahmen zur Verbesserung der Verständlichkeit umfassen u.a. folgende Punkte:

- Der Sprachgebrauch ist an die Grundgesamtheit anzupassen. Falls möglich, sollte die Umgangssprache der Population verwendet werden. Auf Dialekt und Slang ist hingegen zu verzichten.
- Komplexe und lange Satzkonstruktionen sind zu vermeiden. Allerdings sind kurze Sätze nicht zwingend verständlicher. Deshalb sollte hauptsächlich auf eine angemessene Informationsdichte Wert gelegt werden.
- Bei der Wortwahl ist darauf zu achten, dass die Begriffe allen Untersuchungssubjekten bekannt sind, z.B. eignen sich häufig verwendete Ausdrücke. Andere Wortkategorien sind zu vermeiden, z.B. Fremdworte. Spezielle Aufmerksamkeit ist Begriffen zu schenken, die potentiell mehrdeutig aufgefasst werden können.
- Um die kognitive Verarbeitung zu erleichtern, sollten Fragen so konkret wie möglich gestellt werden. Deswegen ist z.B. auf hypothetische Fragen oder irrealen Konditionalfragen zu verzichten.

- Wenn möglich sind graphische Hilfsmittel einzusetzen.
- Weil für Personen mit tiefer Lesekompetenz die Beantwortung geschlossener Items erheblich einfacher ist, sollte möglichst auf offene Fragen verzichtet werden.
- Die Verständlichkeit kann auch durch Layout-Massnahmen verbessert werden. Eine klare Strukturierung und ein grosszügiges, einladendes Design helfen sowohl die Fragen besser zu verstehen, als auch die Hemmschwellen zur Beantwortung des Fragebogens zu senken.

Da es nicht möglich ist, ‚perfekte‘ Fragen zu konstruieren und die Qualität der Ergebnisse erheblich von der Frageformulierung abhängt, ist die Überprüfung der Verständlichkeit unerlässlich. Eine Kombination von qualitativen Verfahren und einem herkömmlichen Pretest eignet sich dazu besonders gut. Zwar sind die Kosten dieses Vorgehens relativ hoch, aber die Investition lohnt sich. Denn bei Voruntersuchungen können allfällige Fehler und Verständnisprobleme mit geringem Aufwand behoben werden. Hat die Erhebung bereits begonnen, erfordert die Fehlerkorrektur einen unverhältnismässig hohen Ressourceneinsatz.

Kann oder will das Untersuchungssubjekt trotz der Vereinfachung der Formulierung die Fragen nicht beantworten, bleibt nur der Versuch, die systematischen Ausfälle wegen mangelhafter Lesekompetenz zu identifizieren und zu kontrollieren.

## **2.2 Die Identifikation und Korrektur eines Nonresponse-Bias durch mangelhafte Lesekompetenz**

Bei einer schriftlichen Datenerhebung wird vorausgesetzt, dass alle Untersuchungs-subjekte fähig sind, die Fragen zu lesen bzw. zu verstehen und ihre Antworten schriftlich zu fixieren. Doch gemäss den Zahlen der OECD-Untersuchung ist zu erwarten, dass bis zu 18 Prozent der Schweizer Wohnbevölkerung dazu nicht in der Lage sind und deshalb den Fragebogen trotz verbesserter Verständlichkeit nicht zurückschicken werden. Damit die Repräsentativität der Ergebnisse nicht durch ein Nonresponse-Bias beeinträchtigt wird, sollten diese Personen identifiziert und statistisch kontrolliert werden. Denn eine zentrale Fehlerquelle der schriftlichen Befragung ist die Teilnahmeverweigerung.

Vergleicht man die (idealtypischen) Merkmale von leseschwachen Personen und von Untersuchungs-subjekten, die nicht an schriftlichen Befragungen teilnehmen, ist eine hohe Übereinstimmung festzustellen. Neben Interesse (für die Teilnahmebereitschaft) und der Muttersprache (für die Lesekompetenz) ist die Bildung bei beiden Konstrukten der zentrale Einflussfaktor. Zudem bestehen zwischen Bildung und den meisten anderen Determinanten für Lesekompetenz bzw. Teilnahmebereitschaft zahlreiche (Inter)Dependenzen. Daraus kann ab-

geleitet werden, dass - je nach Grundgesamtheit - Lesekompetenz ein zentraler Bestimmungsfaktor für ein Nonresponse-Bias ist.

Vor der Datenauswertung ist in einem ersten Schritt zu vergleichen, ob die Merkmalsverteilungen des Rücklaufs mit demjenigen der Stichprobe bzw. der Grundgesamtheit übereinstimmen. Weil dazu i.d.R. höchstens die wichtigsten soziodemographischen Variablen zur Verfügung stehen, darf bei kongruenten Verteilungen nur von einer unverzerrten Stichprobe ausgegangen werden, wenn zwischen den interessierenden Merkmalen und den soziodemographischen Variablen ein Zusammenhang besteht. Andernfalls kann keine Aussage über die Existenz eines potentiellen Bias gemacht werden. Dabei ist für schriftliche Befragungen der Schweizer Wohnbevölkerung prinzipiell zu berücksichtigen, dass eine Beziehung zwischen Lesekompetenz und dem interessierenden Merkmal existieren kann. Falls ein schwerwiegender Verdacht auf eine systematische Verzerrung besteht, ist eine (mündliche) Nachbefragung der Nichtteilnehmerinnen empfehlenswert.

In der Literatur werden verschiedene Verfahren diskutiert, um ein Bias durch Nichtteilnahme zu korrigieren, z.B. eine Nachgewichtung oder Sample-Selection-Modelle. Allerdings fehlen oft die nötigen Informationen über die Nichtantworterinnen, um ein Bias zu identifizieren resp. zu korrigieren. Zudem werden z.T. problematische Annahmen getroffen. Daher sind Korrekturverfahren nur zweite Wahl. Es ist vorzuziehen, eine der Grundgesamtheit angemessene Datenerhebungsmethode zu verwenden und auf eine sorgfältige Durchführung der Erhebung zu achten.

### **3 Fazit**

Bei einer schriftlichen Befragung der Schweizer Wohnbevölkerung ist die Berücksichtigung der Lesekompetenz ein zentraler Faktor für die Validität der Ergebnisse. Zum einen ist deshalb die Verständlichkeit der Formulierungen zu optimieren. Da auch Sprachprobleme eine Ursache für die ungenügenden Testergebnisse in der OECD-Studie sein können, ist auch eine Übersetzung des Fragebogens in Betracht zu ziehen. Zum anderen sind geeignete Massnahmen zu ergreifen, um eine systematische Verzerrung durch mangelhafte Lesekompetenz möglichst zu erkennen bzw. zu korrigieren.

In jedem Fall sollte sorgfältig abgewogen werden, ob eine schriftlichen Befragung für den Untersuchungszweck geeignet ist. Denn die Vorkehrungen zur Verbesserung der Verständlichkeit und zur Identifikation bzw. Korrektur einer systematischen Verzerrung durch mangelhafte Lesekompetenz erfordern meist erhebliche Zusatzinvestitionen. Damit entfällt der Kostenvorteil, einer der Hauptvorteile dieser Datenerhebungsmethode.

---

Eine allgemeingültige Regel, wann schriftliche Befragungen zweckmässig sind, existiert nicht. Grundsätzlich kann man davon ausgehen, dass die Validität der Resultate mit steigender Homogenität und steigender Lesekompetenz der Grundgesamtheit zunimmt. Allerdings ist es – zumindest in den Sozialwissenschaften - nicht möglich, Fehler zu hundert Prozent auszuschliessen. Weil eine Reduktion der Unsicherheit z.T. nur mit unverhältnismässig hohem Aufwand erreicht werden kann, muss die Forscherin bei jeder Studie den Ausgleich zwischen Erkenntnisgewinn und Ressourceneinsatz finden.

## 4 Checkliste

### Grundsätzliche Regeln

- Anpassung des Sprachgebrauchs an die Grundgesamtheit:
  - Gibt es eine Umgangssprache? Wenn vorhanden, ist Umgangssprache zu verwenden. Auf Slang oder Dialekt sollte aber verzichtet werden.
  - Ist die Verteilung der Lesekompetenz in der Grundgesamtheit bekannt? Interessant ist v.a. wie viele schlechte Leserinnen es gibt und wie gross die Spannweite der Lesekompetenz ist.
  - Ist mit einer geringen Verbalisierungsfähigkeit der Untersuchungssubjekte zu rechnen? In diesem Fall sollte die grammatikalische Korrektheit nicht unter allen Umständen eingehalten werden, damit Reaktanz vermieden werden kann.
- Ist das vorausgesetzte Hintergrundwissen bei den Untersuchungssubjekten wirklich vorhanden?
- Wird die Frage von der Forscherin und allen Untersuchungssubjekten gleich verstanden?
- Weiss die Befragte, welche Antwort von ihr erwartet wird? (Unidimensionalität)
- Es hängt stark vom Individuum ab, welcher Stil gut verstanden wird. Generell gilt:
  - Kein Nominalstil
  - Das Wichtigste am Anfang
  - Vollverben statt Hilfsverben
  - Keine sprachliche Variabilität (durch Synonyme)
  - Vergangenheit durch Perfekt ausdrücken

### Die Verständlichkeit von Fragebogenitems

#### *Sprachliche Einfachheit*

- Sind die Items inhaltlich und grammatikalisch vollständig?
- Komplexe und/oder lange Sätze sollten vermieden werden:
  - Die Frage sollte grammatikalisch einfach und möglichst unverschachtelt sein, d.h. auf Nebensätze und umständliche Wortgebilde (Ketten durch Genitivattribute, Klammerkonstruktionen mit Partizipien etc.) ist zu verzichten. Durch Konjunktionen verbundene Sätze sollten nicht zu lange

werden. Der Satz ist aber nicht möglichst kurz zu formulieren, sondern es ist eine angemessene Informationsdichte zu wählen.

- Gesamtlänge des Fragebogenitems: Bei Einstellungsfrage sollte die Frage möglichst kurz sein, bei Verhaltensfrage eher länger.
- Es sind keine reversiblen Passivsätze zu verwenden.
- Auf Gardenpath-Sätze ist zu verzichten.
- Wortwahl: Wichtig ist, den passenden Begriff zu wählen. Das Wort sollte allen Untersuchungssubjekten der Grundgesamtheit bekannt sein. Vorzugsweise sind folgende Wortkategorien zu verwenden
  - Häufig verwendete Worte
  - Früh gelernte Worte
  - Kurze Worte (maximal acht Buchstaben bzw. drei Silben)
  - Konkrete Worte
  - Eindeutige Worte

Folgende Wortkategorien sind zu vermeiden:

- Fremdworte und Fachausdrücke. Ausnahme: Spezialpopulationen
- Abkürzungen
- Negationen insbes. doppelte Negationen
- Eigennamen

Auch Mehrfachbedeutungen sollten vermieden werden. Massnahmen zur Eindeutigkeit von Begriffen umfassen:

- Die Einführung neuer Konzepte und theoretischer Begriffe mit verständlichen Worten. Eine Möglichkeit ist die Given–New–Strategie.
- Konkretisierung des Kontexts
- Eindeutige Definition von Zeit- und Häufigkeitsangaben: Keine Quantifiers wie ‚selten‘, ‚oft‘ verwenden sondern, ‚einmal pro Tag‘ etc.
- Pro Item darf nur eine Aussage abgefragt werden. Bei Konjunktionen wie ‚und, ‚oder‘ ist Vorsicht geboten.
- Fragen sind so konkret wie möglich zu formulieren.
- Hypothetische Fragen oder irrealen Konditionalfragen sollten nicht verwendet werden. Ausnahme: Alle Untersuchungssubjekte haben sich zum Gegenstand der Frage schon einmal Gedanken gemacht.
- Ist der Einsatz von graphischen Hilfsmitteln möglich?

### ***Die Eignung des Fragetyps***

- Ist genügend Wissen vorhanden, um eine geschlossene Frage zu stellen?
- Eignet sich der Frageinhalt für eine geschlossene Frage?
- Wenn eine offene Frage gestellt werden muss: Ist das Thema allen Untersuchungssubjekten vertraut?

### ***Zur Wahl von geeigneten Antwortkategorien***

- Antwortkategorien müssen folgende Eigenschaften aufweisen:
  - Erschöpfend
  - Disjunkt
  - Angemessen
- Gehören alle Antwortkategorien zur gleichen Dimension?
- Ist der Listenaufbau logisch?
- Ist eine systematische Rotation der Antwortkategorien sinnvoll resp. möglich?

### ***Ausgewogenheit der Frage***

I.d.R. sind Fragen neutral zu formulieren. Dazu ist auf Folgendes zu achten:

- Keine positiv oder negativ geladene Ausdrücke verwenden
- Keine Suggestivformulierungen
- Wenn möglich ausgewogene Antwortalternativen anbieten. Entweder ‚Stimmen Sie X zu oder lehnen Sie X ab?‘ oder ‚Stimmen Sie X oder Y zu?‘

### **Die optische Gestaltung von Fragebogen zur Unterstützung der Verständlichkeit**

Ein Fragebogen muss übersichtlich und einladend wirken. Dazu sind Leserlichkeit, Lesbarkeit und Verständlichkeit zu beachten.

- Leserlichkeit
  - Schriftgrösse: 10 bis 12 Punkte
  - Schriftfarbe: I.d.R. schwarze Schrift auf weissem Grund. Werden andere Farben gewählt, ist auf einen guten Kontrast zu achten.
  - Weiter Zeilenabstand
  - Breite Seitenränder
  - Geeignete Zeilenlänge
  - Keine längeren Textpassagen in *Kursivschrift* oder GROSSBUCHSTABEN.
- Lesbarkeit

- 
- Klare Strukturierung, z.B. durch eine eindeutige Abgrenzung von Fragen und Antwortmöglichkeiten.
  - Genügend Leerraum für Antworten bei offenen Fragen
  - Gut verständliche, einheitlich dargestellte Instruktionen
  - Bei Filterfragen: Einfache, konsistent verwendete Verweise
  - Durchgehende Nummerierung der Fragen, ev. nach jedem Themenblock neu beginnen
  - Eine Frage sollte nicht auf zwei Seiten verteilt sein.
  - Verständlichkeit:
    - Thematisch sinnvolle Überschriften?
    - Sind Hervorhebungen notwendig? Wenn ja: Konsistent verwendet?