

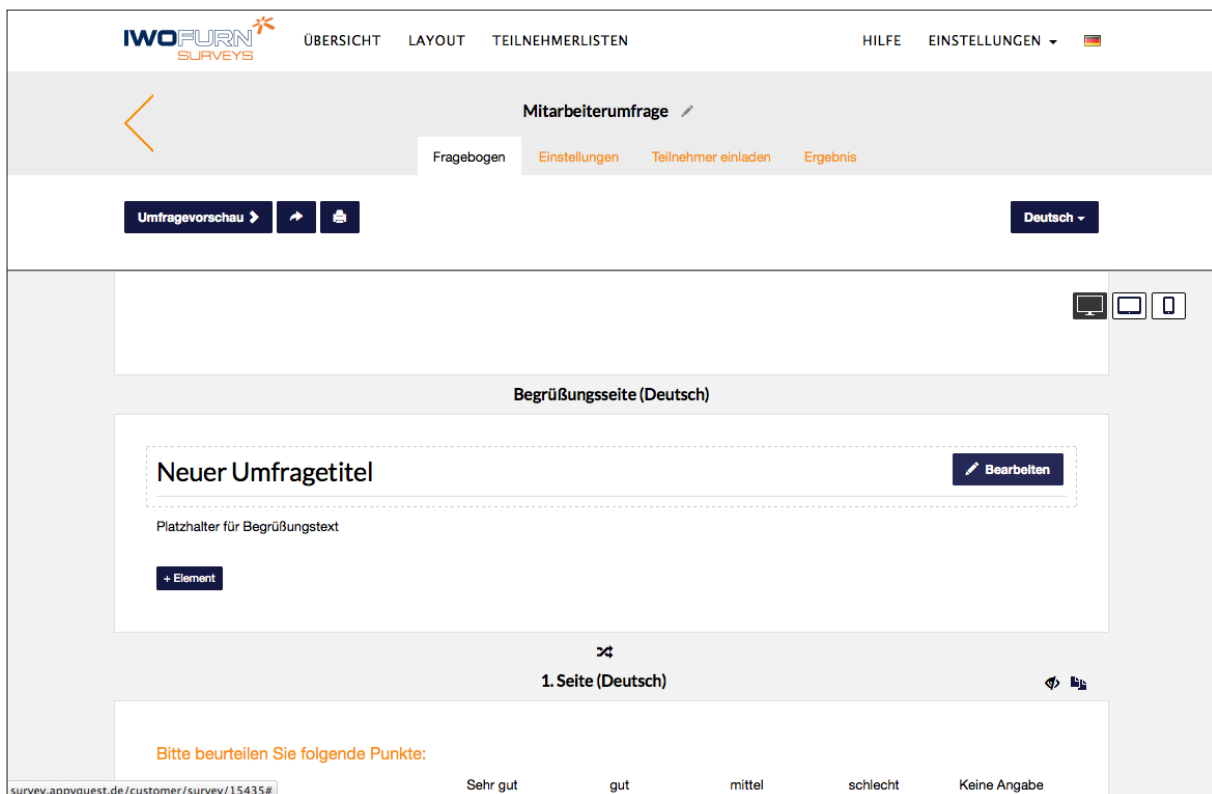


Tipps & Tricks für erfolgreiche Umfragen

Inhaltsübersicht

Idealer Fragebogaufbau	4
Filtern von Ergebnissen	5
Persönliche Ansprache	6
Teilnahmequote beeinflussen	7
Checkliste zum Veröffentlichen von Umfragen	9

Mit IWO furn surveys erstellen Sie großartige Umfragen und online Fragebögen. Ergänzend zum Hilfe-Center enthält dieses Dokument „**Tipps & Tricks**“ Informationen zum optimalen Fragebogensaufbau, wie die Teilnahmequote beeinflusst werden kann und eine Checkliste zum Veröffentlichen von Umfragen.



Idealer Fragebogaufbau

Der Fragebogaufbau hängt maßgeblich vom Erfolg der Umfrage ab. Reichen Sie Ihre Fragen nicht einfach sinnlos aneinander, sondern wecken Sie das Interesse des Befragten. Jeder Teilnehmer, der sich durch seine Zeit beraubt fühlt und von den Fragen gelangweilt ist, wird sich nicht viel Mühe geben den Fragebogen wahrheitsgemäß zu beantworten.

Mit den folgenden Tipps gelingt es Ihnen einen idealen Fragebogaufbau zu erstellen:

1. Definieren der Fragen

Als erstes definieren Sie die Hauptfragen, die sich aus der Zielsetzung der Umfrage ergeben. Was wollen Sie vom Teilnehmer wissen? Welche Ergebnisse benötigen Sie am Ende der Umfrage? Es empfiehlt sich an dieser Stelle Rückwärts anzufangen. Überlegen Sie zuerst welches Ergebnis bzw. welche Ergebnisaussage für Sie interessant ist. Daraufhin formulieren Sie die Fragen und wählen den passenden Fragetyp aus.

Achten Sie bei Ihrer Formulierung darauf keine Negationen oder Suggestivfragen zu verwenden. Ebenfalls sollten Sie keine zwei Themen in einer Frage stellen. Formulieren Sie Ihre Fragen klar und einfach, so dass Sie jeder verstehen und beantworten kann.

2. Definieren der Nebenfragen

Nachdem Sie die Hauptfragen definiert haben, definieren Sie Nebenfragen um die Teilnehmer und damit das Ergebnis zu filtern. Z.B. bei einer Mitarbeiterumfrage stellen Sie zusätzlich die Frage: „In welcher Abteilung sind Sie tätig?“ Mit dieser Filterfrage können Sie danach, z.B. für jede Abteilung, eine individuelle Frageseite anlegen, die sich nur um Themen widmet für die jeweilige Abteilung. Zusätzlich können Sie anhand dieser Frage später das Ergebnis filtern.

3. Sortieren der Frage / Frageblöcke erstellen

Nachdem Sie alle Fragen definiert haben, bringen Sie diese nun in eine sinnvolle Reihenfolge. Reichen Sie zusammenhängende Fragen aneinander und erstellen Sie Themenblöcke. Idealerweise positionieren Sie pro Frageseite nur 1 Frage. Dadurch wird der Teilnehmer nicht durch die anderen Fragen abgelenkt und kann sich auf die Frage konzentrieren. Zusätzlich wirkt die Umfrage für den Teilnehmer leichter und schneller zu beantworten. Lange Frageseiten suggerieren viel „Arbeit“ für den Teilnehmer und können schnell zum Abbruch der Teilnahme führen.

4. Fragebogenbreite und Design

Sobald alle Fragen im Umfragetool angelegt und sortiert worden sind, überprüfen Sie die Breite des Fragebogens. Wenn Sie auf allen Seiten relativ schmale Fragen haben und zur Seite hin viel „weißraum“ entsteht, dann bietet es sich an die Umfragebreite etwas schmaler zu wählen. Andersherum bei sehr breiten Fragen bietet es sich an die Umfragebreite breiter zu wählen.

Die nötigen Einstellungen können über den Layoutkonfigurator vorgenommen werden. Dort können und sollten Sie ebenfalls ein Logo als Absender hochladen und die Farben der Umfrage Ihrem Unternehmen oder dem Vorhaben anpassen.

5. Informationsfluss / Persönliche Ansprache

Erklären Sie den Teilnehmern Kurz und Knapp Ihr Anliegen und welche Ziele Sie mit der Umfrage verfolgen. Seien Sie dabei ehrlich und sprechen Sie mit Ihren Teilnehmern auf Augenhöhe. Informieren Sie Ihre Teilnehmer auch, wie, wo und wann Sie von den Ergebnissen erfahren können. Dadurch steigt das Gefühl aktiv mitzuwirken.

Filtern von Ergebnissen

Für eine bessere und detaillierte Auswertung ist es am Ende der Umfrage notwendig die Ergebnisse nach Zielgruppen zu filtern. Ob einzelne Abteilungen bei einer Mitarbeiterumfrage oder nach demografischen Merkmalen bei einer Kundenumfrage. Damit dies am Ende auch reibungslos funktioniert, sollten Sie dies beim Fragebogaufbau mit berücksichtigen. Überlegen Sie vorher genau nach welchen Kriterien Sie das Ergebnis filtern möchten und gestalten Sie Ihre Umfrage dementsprechend. Im Umfragetool kann das Ergebnis nach folgenden Kriterien gefiltert werden:

- **Datum – Zeitspanne**
- **Teilnahme:** Alle Teilnehmer, alle Teilnehmer, die die Umfrage abgeschlossen haben, alle Teilnehmer, die die Umfrage abgebrochen haben
- **Teilnehmerlisten und Multi-Links:** Jede Teilnehmerliste oder Multi-Link kann einzeln oder kombiniert ausgewählt werden.
- **Fragefilter:** Anhand der „Ja / Nein Frage“ und der „geschlossenen Frage“ kann das Ergebnis gefiltert werden.

Persönliche Ansprache

Teilnehmer, die persönlich angesprochen werden, haben einen höheren Motivationsfaktor an einer Umfrage teilzunehmen und sie wahrheitsgemäß zu beantworten. Daher sollten Sie nach Möglichkeit Ihre Teilnehmer immer persönlich ansprechen und einladen.

Die persönliche Ansprache kann auf zwei Arten erfolgen:

1. Direkt und namentlich in der Einladungs-E-Mail und
2. im Begrüßungstext, der jeweiligen Umfrage.

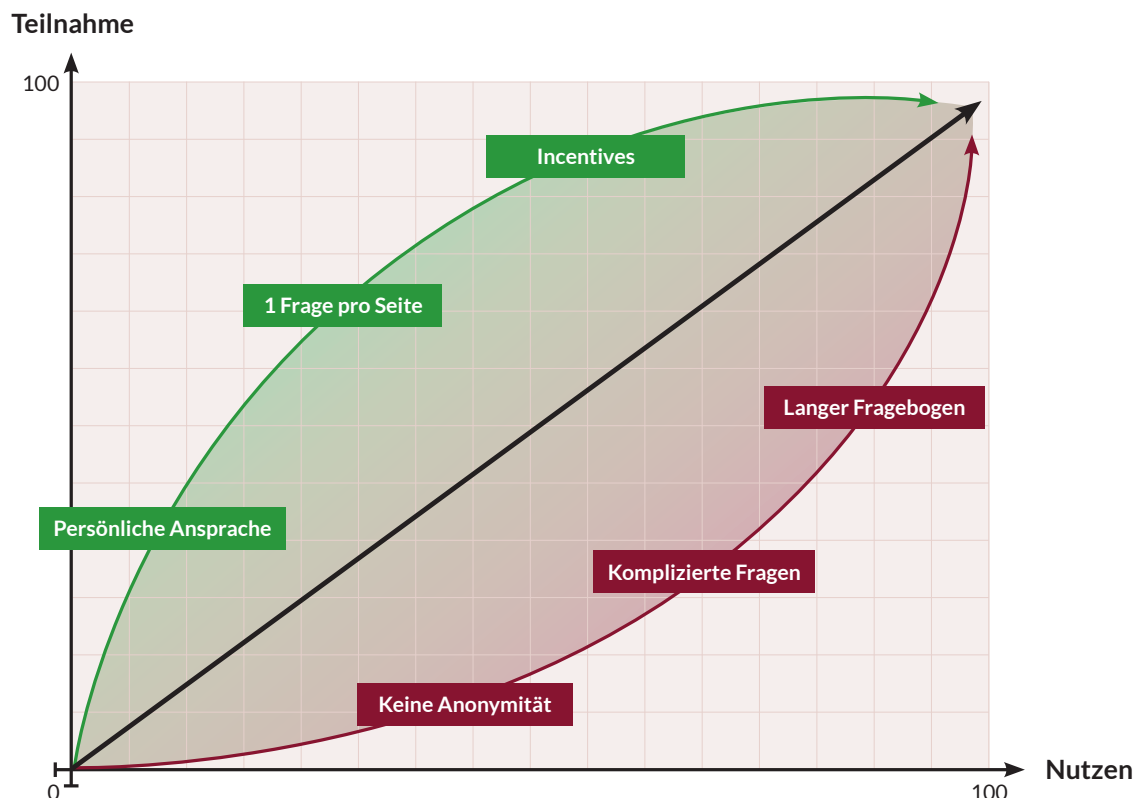
Die Einladungs-E-Mail kann direkt aus dem Umfragetool versendet werden. Hierbei ist auf folgendes zu achten: Neben der namentlichen Ansprache sollten Sie Ihre Teilnehmer ausreichend über Ihr Vorhaben informieren. Stellen Sie nach Möglichkeit einen Ansprechpartner für Rückfragen bereit und erteilen Sie ggf. Instruktionen zum Ausfüllen. Informieren Sie die Teilnehmer sowohl darüber, dass die Teilnahme freiwillig ist und Sie eine 100 %ige Anonymität gewährleisten, als auch darüber, in welchem Zeitraum die Umfrage verfügbar ist und wie der Teilnehmer von den Ergebnissen erfahren kann.

Wenn Sie Ihre Teilnehmer nicht persönlich per E-Mail einladen können, weil Sie z.B. in einem Forum/Blog oder öffentlich auf Ihrer Website die Umfrage bewerben, dann versuchen Sie die eben genannten Informationen über den Begrüßungstext zu transportieren, um das Vertrauen der Teilnehmer aufzubauen.

Teilnahmequote beeinflussen

Der Erfolg einer Online-Umfrage liegt in der Höhe der Teilnehmerquote und wieviele Teilnehmer die Umfrage bis zum Ende durchführen. Um ein optimales Ergebnis zu erzielen können Sie die Teilnehmer direkt und indirekt beeinflussen. Zu beachten ist dabei welcher Hintergrund die Befragung hat: Bei einer Mitarbeiterumfrage haben die Teilnehmer von Haus aus eine höhere Bindung zum Vorhaben und sind gewöhnt komplexere und längere Befragungen zu beantworten. Dagegen ist bei einer öffentlichen Befragung die Bindung sehr gering und somit auch die Bereitschaft komplexe und lange Fragebögen zu beantworten. Beide Beispiele lassen sich aber beeinflussen – sowohl positiv als auch negativ.

Der persönliche Nutzen jedes einzelnen Teilnehmers ist entscheidend für die Teilnahme an der Umfrage. Sieht der Teilnehmer für sich keinen Nutzen, wird er sehr wahrscheinlich nicht an der Umfrage teilnehmen. Der Nutzen kann verschiedene Gründe haben: Identifikation mit der Marke, an einem Entwicklungsprozess aktiv beteiligt zu sein oder z.B. eine Incentivierung.



Folgende Faktoren können Sie beeinflussen:

Anonymität

Gerade bei einer Mitarbeiterumfrage wo der Teilnehmer eine persönliche Konsequenz aus seinen Antworten befürchten kann, steht die Anonymität im Vordergrund. Klären Sie Ihre Mitarbeiter auf, dass die Teilnahme an der Umfrage anonym ist und keine Verbindung zwischen den Antworten und dem Teilnehmer hergestellt werden.

Persönliche Ansprache

Jeder Teilnehmer, der persönlich mit Namen eingeladen wird, fühlt sich in seiner Wichtigkeit als Person und Meinungsträger hervorgehoben. Vermeiden Sie allgemeine Ansprachen und oberflächliche Aussagen. Sprechen Sie mit Ihren Teilnehmern auf Augenhöhe und geben Sie ihnen das Gefühl, an einem Veränderungsprozess teilhaben zu können.

Informationsfluss

Erklären Sie den Teilnehmern Kurz und Knapp Ihr Anliegen und welche Ziele Sie mit der Umfrage verfolgen. Seien Sie dabei ehrlich und verstecken Sie keine Aussagen hinter komplizierten Formulierungen. Informieren Sie Ihre Teilnehmer auch, wie, wo und wann Sie von den Ergebnissen erfahren können. Dadurch steigt das Gefühl aktiv mitzuwirken.

Umfrageaufbau

Wählen Sie Ihre Fragen sorgfältig aus und halten Sie Ihre Umfrage möglichst kurz. Idealerweise hat Ihre Umfrage nicht mehr als 10 Fragen, denn die Geduld der Teilnehmer ist in der Regel nicht unbegrenzt. Neben dem inhaltlichen Aufbau sollte auch der optische Eindruck nicht zu kurz kommen. Mit Ihrem Firmenlogo, der Hausfarbe und farblich passenden Buttons stärken Sie das Vertrauen der Teilnehmer.

Erinnerungen

Nicht jeder Teilnehmer nimmt sofort an der Umfrage teil. Viele vergessen dies auch wieder, weil sie abgelenkt wurden oder evtl. die Einladungs-E-Mail gelöscht haben. Geben Sie den Teilnehmern einen weiteren Anstoß an der Umfrage teilzunehmen. Mit der Erinnerungsfunktion werden alle Teilnehmer die noch nicht an der Umfrage teilgenommen haben, mit einer zweiten E-Mail zur Umfrage eingeladen.

Incentives

Ein weiterer Weg die Teilnehmerquote zu erhöhen, ist der Einsatz von Incentives. Schaffen Sie z.B. mit einem Gewinnspiel oder Goodie einen weiteren Anreiz an der Umfrage teilzunehmen. Die Auslobung von Incentives muss aber mit Bedacht eingesetzt werden. Wenn der Anschein entsteht, dass die Umfrage durch zu utopische Incentives unseriös ist, erwecken Sie evtl. Misstrauen bei den Teilnehmern.

Checkliste zum Veröffentlichen von Umfragen

Aufbau

- Alle Fragen und Elemente im Fragebogen platziert
- Fragen und Elemente thematisch und sinngemäß auf mehrere Seiten aufgeteilt
- Fragen auf Relevanz und Eindeutigkeit überprüft
- Bei mehrsprachiger Umfrage die Sprachadaptionen in den einzelnen Sprachen vorgenommen und ggf. Bilder, Videos und Audio ausgetauscht
- Filter und Sprünge in der Vorschau überprüft - keine Endlosschleifen
- Randomisierung der Seiten, Fragen und Antwortmöglichkeiten korrekt eingestellt
- Begrüßungs- und Abschlusstext final angepasst
- Fragen und Texte auf Rechtschreibfehler überprüft
- Fragebogen mit beteiligten Personen über die Umfragevorschau abgestimmt

Einstellungen

- Umfragelink individualisiert
- Beantwortung korrekt eingestellt
- Zugangskontrolle ohne oder mit Passwort/Zugangscod e eingestellt
- Umfragelayout der Umfrage zugewiesen und in der Umfragevorschau überprüft
- „Zurück“-Button aktiviert oder deaktiviert
- Sichtbarkeit des Statusbalken eingestellt
- Fragenummerierung aktiviert oder deaktiviert

Mehrsprachigkeit und Texte (optional)

- Statische Texte ggf. angepasst
- Benötigte Sprachen angelegt und Übersetzung ggf. angepasst
- In den Einstellungen die Standardsprache festgelegt

Alle Einstellungen können noch während der laufenden Umfrage livetime angepasst werden.

Umfrage veröffentlichen

Jetzt können Sie Ihre Teilnehmer über die verschiedenen Einladungsmöglichkeiten einladen.