



Online Befragungen mit **echopoll.com**

Hilfe zur Steigerung der Rücklaufquoten

Wie kann man die Anzahl der Antworten steigern?

Um die Ergebnisse aus Befragungen sinnvoll und effektiv nutzen zu können, ist es notwendig eine Mindestanzahl an Antworten zu erhalten. Online-Umfragen haben hier klare Vorteile gegenüber herkömmlichen telefonisch oder postalisch durchgeführten Befragungen. Der geringe Aufwand und das bequeme Antworten, erleichtert den Befragten teil zu nehmen und führen zu höheren Antwortquoten. Allein diese Vorteile reichen jedoch nicht immer, um die gewünschten Rücklaufquoten zu erreichen. Folgende Hinweise sollen helfen Befragungen so durch zu führen, dass die gewünschte Anzahl an Teilnehmern erreicht wird.

1. Persönliche Einladung
2. Motivation durch Information
3. Weniger ist Mehr
4. Der namenlose Teilnehmer
5. Persönlicher Nutzen
6. In der Kürze liegt die Würze

1. Persönliche Einladung

Da die Anzahl von sog. „Junk-E-Mails“ (Massenwerbemail) stetig steigt, sinkt das Interesse an E-Mails, die die betreffende Person nicht direkt und persönlich ansprechen. Meist werden solche E-Mails direkt gelöscht und finden keinerlei weitere Beachtung. Um das E-Mail-Anschreiben mit dem Link zur Umfrage für den Teilnehmer so interessant wie möglich zu machen, kann das echopoll.com Adressbuch eingesetzt werden. Nachdem die Teilnehmer direkt

oder über einen Adressdatei Upload eingegeben worden sind, können der Name, die persönliche Anrede und noch weitere Felder dem E-Mail-Anschreiben hinzugefügt werden, ähnlich einem MS-Word Serienbrief. Der Teilnehmer wird direkt angesprochen und bewertet das E-Mail-Anschreiben mit der notwendigen Aufmerksamkeit, ohne es direkt zu verwerfen. Weiterhin können auch zusätzliche wichtige Informationen, wie ein Link zu den Umfrageergebnissen, dem individuellen Anschreiben beigefügt werden, um die Aufmerksamkeit und die Teilnahmebereitschaft zu erhöhen.

2. Motivation durch Information

Sobald ein Teilnehmer sich entschließt, den Link zur Umfrage zu öffnen, um genauere Informationen zu erhalten, ist es notwendig, dass er diese sofort und leicht verständlich gezeigt bekommt. Echopoll.com bieten die Möglichkeit, das Einleitungsschreiben individuell zu gestalten. Es können der Titel der Umfrage, eine kurze Beschreibung, und ein weiterer unbegrenzter Text, eingegeben werden.

Diese sollten genutzt werden, um den Teilnehmer zu motivieren, ihm einen kurzen Einblick in die Hintergründe der Umfrage zu geben, zu erklären was mit den gewonnenen Ergebnissen geschieht, ihm Ansprechpartner zu nennen, wenn er offene Fragen hat und ihm die benötigte Beantwortungszeit zu nennen. Der Teilnehmer soll den Eindruck erhalten, dass seine persönliche Meinung wichtig ist, dass er durch die Teilnahme etwas verändern kann oder dass Missstände aufgezeigt werden.

3. Weniger ist Mehr

Lange Fragebögen mit mehr als 15-20 Fragen lassen den Teilnehmer schnell ermüden. Er versucht nur so schnell wie möglich die Befragung abzuschließen oder bricht unter Umständen die Teilnahme vorzeitig ab. Darunter leiden die Qualität und die Quantität der Antworten. Grundsätzlich lässt sich sagen, dass ein Fragebogen so kurz wie möglich sein soll. Die Fragen sollten wohl überlegt und auf die Wichtigsten beschränkt sein. Man unterscheidet zwischen wesentlichen, nützlichen und weni-

ger notwendigen Fragen. Je nach Länge des Fragebogens sollte man auf weniger notwendige, ggf. auch auf nützliche Fragen verzichten, um wesentlichen Fragen so effektiv wie möglich beantwortet zu bekommen. Hilfreich kann hier der Einsatz von Routing sein, d.h. je nachdem welche Antwort der Befragte gibt, werden Ihm weitere Fragen gestellt oder nicht. Somit werden den Teilnehmern nur die Fragen gestellt, die wirklich relevant sind und wo man auch kompetente Antworten vom Teilnehmer erwarten kann. Weiterhin kann Routing auch genutzt werden, um Teilnehmer von gewissen Fragen bewusst auszuschließen.

4. Der namenlose Teilnehmer

Bei Umfragen zu sensiblen Themen oder mit abhängigen Personen (z.B. Mitarbeitern) besteht bei den Teilnehmern häufig das Gefühl, dass die Ergebnisse nicht nur zum Zwecke der Befragung ausgewertet werden, sondern auch anderen Zwecken dienen könnten. Es kann deshalb davon ausgegangen werden, dass die Teilnehmer entweder wissentlich falsche Antworten geben oder dem Fragebogen mit großer Skepsis begegnen.

Abhilfe schaffen zum einen anonyme oder unpersonalisierte Umfragen zum anderen kann dem Problem durch die Einschaltung Partner begegnet werden. Wenn z.B. eine anonyme Befragung nicht den geforderten Datenschutzvorgaben entsprechen kann, weil z. B. die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung auf einem Server des Unterneh-

mens gespeichert werden - und es daher immer auch möglich ist den Adressaten festzustellen-, ist es sinnvoll, die Befragung von „Dritten“ durchführen zu lassen. Echopoll.com bietet diese Möglichkeit, da die Antworten Ihrer Mitarbeiter anonym auf unserem Server gesammelt werden. Die automatischen Auswertungen fassen die Ergebnisse in Tabellen und Graphiken zusammen. Die zum Download bereitgestellten Antworten enthalten keine Angaben über die eingebende Person. Somit werden nur vorab definierte Ergebnisse gewonnen und der Schutz des Teilnehmers ist gewährleistet.

Auf Wunsch bietet Echopoll.com Möglichkeit, die Befragung im Auftrag des Kunden durchzuführen, um den Befragten einen höchst möglichen Grad an Datensicherheit zu gewährleisten. Somit werden nur vorab definierte Ergebnisse gewonnen und der Schutz des Teilnehmers ist gewährleistet.

5. Persönlicher Nutzen

Bei sehr breit gestreuten Umfragen, ist es gelegentlich notwendig, den Befragten einen direkten persönlichen Anreiz zu geben an der Umfrage teilzunehmen. Die Teilnahme an einem Gewinnspiel kann hier sehr dienlich sein. Offerieren Sie im Vorwort und im E-Mail-Anschreiben die Möglichkeit an einem Gewinnspiel teilzunehmen. Da die Gewinne dem Teilnehmer zugesandt werden müssen, wird er hierfür mindestens seinen Namen und seine Adresse nennen. Bei diesem Vorgehen ist darauf zu achten, dass diese persönlichen Daten nicht in Zusammenhang mit den Fragebogenergebnissen gebracht werden dürfen. Sie müssen separat gesammelt und aus-

gewertet werden. In diesem Zusammenhang kann auch das Interesse der Teilnehmer über die Zusendung weiterer Informationen abgefragt werden.

Jederzeit ist die Anonymität der Teilnehmer zu gewährleisten. Die gewonnenen Informationen dürfen nur dem ausdrücklich genannten Ziel entsprechen und kein weiterer, vom Teilnehmer unerwünschter Nutzen, aus den persönlichen Daten gezogen werden. Wird die Teilnahme am Gewinnspiel noch durch weitere Einschränkungen begrenzt, z.B. die ersten x Teilnehmer nehmen an einer Verlosung von ... Teil, kann der Anreiz zur unverzüglichen Teilnahme noch gesteigert werden.

6. In der Kürze liegt die Würze

Je nachdem, wie groß das zu Erwartende Interesse der Teilnehmer an einer Umfrage ist, kann die Begrenzung der Teilnahme durch die Anzahl oder den Zeitraum gesteigert werden. Werden dem interessierten Befragten

im Vorfeld Teilnahmebeschränkungen an der Umfrage genannt, wird er versuchen direkt und ohne weitere Verzögerungen zu antworten. Durch das Hochleistungsrechenzentrum, auf welches echopoll.com zurückgreift, ist auch die gleichzeitige Beantwortung durch viele Teilnehmer gewährleistet.

Kontakt

echopoll.com
<http://www.echopoll.com>
info@echopoll.com

Preyer Information Technology GmbH
 Am Oberberg 6
 D-61476 Kronberg (Germany)

Tel.: +49(0) 61 73 - 321 458
 Fax.: +49(0) 61 73 - 321 459