



Online Befragungen mit **echopoll.com**

Wie gestaltet man eine Umfrage erfolgreich

## Wie gestalte ich meine Umfragen Erfolgreich?

Online-Umfragen liefern schnell und kostengünstig aussagefähige Ergebnisse. Gegenüber traditionellen Befragungen sind hier jedoch einige Besonderheiten zu beachten. Genauso wie traditionelle Umfragen - mit Papier und Post oder im Rahmen eines persönlichen Interviews- müssen auch Online Umfragen sorgfältig geplant werden, um deren Vorteile vollständig ausschöpfen zu können.. Die folgenden Ausführungen geben einen kurzen Überblick zum Einstieg in die Thematik. Für detailliertere Informationen verweisen wir auf die verfügbare wissenschaftliche Literatur zu diesem Thema.

Mehrere Punkte sind für eine erfolgreiche Durchführung einer Umfrage zu beachten:

1. Zielsetzung (Was ist von Interesse?)
2. Informationsaufbereitung (Was und wen befrage ich?)
3. Fragebogen entwerfen (Welche Frage ergibt welches Ergebnis)
4. Datenauswertung (Wie kann ich die gewonnenen Ergebnisse weiter nutzen?)

### 1. Zielsetzung

(Was ist von Interesse?)

Die Zielsetzung jeder Umfrage ist der Erwerb von Informationen über die Eigenschaften, das Verhalten, die Meinung oder das Wissen einer bestimmten Personengruppe. Deshalb ist es notwendig im Vorfeld einer Umfrage klar darzustellen, welche der vier genannten Informationen von Interesse sind. Dies sollte auch den Befragten deutlich gemacht werden, um möglichst qualitativ hochwertige Antworten zu erhalten. Das Problem und dessen Lösung steht im Mittelpunkt der Befragung, somit ist der Sinn für jeden Befragten klar erkennlich. Wichtig ist es das Problem klar einzugrenzen, und falls möglich Antworten vor zu geben. Je undefinierter eine Befragung ist, um so unklarer und unverwertbarer werden auch die Resultate.

### 2. Informationsaufbereitung

(Was und wen befrage ich?)

Nach Festsetzung der Befragungsziele müssen die zu erheben Informationen klar umrissen und eingegrenzt werden. Wird der Erhebungsgegenstand zu umfangreich , bzw. erscheinen zu viele Details von Bedeutung, kann eine Umfrage schnell zu groß und unstrukturiert werden. Der Befragte verliert dann nicht nur das Interesse, sondern auch die Lust den Fragebogen zu beantworten und dem entsprechend sinkt die Qualität der Ergebnisse. Falls dennoch eine Vielzahl von Informationen von Bedeutung ist, kann es unter Umständen sinnvoll sein mehrere, zeitlich getrennte Befragungen durch zu führen.

Jedem Befragungsziel sind insofern die zu gewinnenden Informationen und die Zielgruppe zu zuordnen.muss eine oder mehrere Informationen und Personen zugewiesen werden. Nur wenn sich alle decken, werden die Ergebnisse das gewünschte Ziel erreichen.

#### Beispiel:

Ziel = Erstellung eines Kundenprofils  
 Information = Altersstruktur der Kunden  
 Person = Kunde

Ziel, Information und befragte Person decken sich, es ist eine qualifizierte Antwort zu erwarten.

### 3. Fragebogen entwerfen

(Welche Frage ergibt welches Ergebnis)

Das Erstellen eines Online Umfragebogens ist wesentlich einfacher und schneller als das Erstellen und Gestalten eines herkömmlichen Fragebogens (auf Papier). Hierfür stellt Ihnen echopoll.com umfangreiche Fragevarianten zur Verfügung, die schnell und leicht zu editieren sind. Des Weiteren kann auch ein Fragerouting realisiert werden, d.h. nur wenn bestimmte Fragen mit einer bestimmten Antwort, z.B. „Ja“ beantwortet werden, werden darauf abgestimmte Fragen gestellt. Antwortet der Befragte mit „Nein“, werden diese übersprungen. Beim Gestalten eines Fragebogens ist dies ein wichtiger Punkt, ob Fragerouting eingesetzt werden soll oder nicht, wenn ja ist ein Ablaufplan vor Gestaltung des Fragebogens unerlässlich.

Des Weiteren sollte vor der Erstellung eines Fragebogens festgelegt werden, in welcher Form man den Fragebogen den Befragten zukommen lässt. echopoll.com stellt 3 Varianten zur Verfügung:

- 1. Versandt eines Links (Verknüpfung) per E-mail via eigener E-Mailsoftware (z.B. MS Outlook)**
- 2. 1. Versandt eines Links unter zu Hilfenahme der echopoll Adressbuch und Serien Email Funktionalität**
- 3. Link auf einer Webseite**

Je nachdem, welche Personengruppe relevant ist, muss aus einer der 3 Varianten gewählt werden

#### Beispiel zu 1.:

Mitarbeiterbefragung, Email Adressen liegen vor, Befragung muss keine individuelle Anrede enthalten.

#### Beispiel zu 2.:

Kundenbefragung, Email Adressen liegen vor, Anschreiben soll einen Individuellen Text und eine persönliche Anrede und unter Umständen noch weitere Textbausteine enthalten.

#### Beispiel zu 3.

Bewertung einer Webseite, es liegen keine Adressen vor, Anzahl der Befragten ist variable (der Befragungszeitraum ist eingeschränkt).

Am Anfang jedes Fragebogens wird auf einige rechtliche Aspekte hingewiesen. Echopoll stellt diese automatisch vor den Beginn jeder Umfrage. Ebenfalls auf der gleichen Seite haben Sie die Möglichkeit einen einleitenden Text zu schreiben. Dieser sollte den Zweck und die befragte Personengruppe, sowie den Inhalt der Umfrage kurz darstellen, um Verständnis und Interesse zu gewinnen. Auch eine Zeitangabe, wie lange die Beantwortung voraussichtlich dauern wird empfinden viele Befragte als Vorteil.

Der Kernbereich der Umfrage ist der Fragenbereich. Vor der Zuweisung einer Frageart zu einer Frage, sollte geklärt sein, welche Antworten und welche Resultate gewünscht sind. Fragen mit freien Antwortmöglichkeiten, sollten nur eingeschränkt verwendet werden, da die statistische Auswertung nur mit sehr viel mehr Aufwand möglich ist. Jeder Frage sollten Antwortoptionen oder Bewertungskriterien zugewiesen sein, aus denen der Befragte eine oder mehrere wählen kann. Wichtig hierfür ist, ob eine oder mehrere Antworten zulässig sind, dem entsprechend ist eine Einzelauswahl- oder Mehrfachauswahlfrageart zu wählen.

Bei Bewertungsfragen und Tabellen ist darauf zu achten, dass Bewertungsskalen und zu bewertenden Statements in der Formulierung zu einander passen. Auch sollte die Bewertungsskala eine Sinnfolge aufweisen, z.B. von „sehr gut“ bis „sehr schlecht“ und vom Text nicht zu lang sein.

#### Tipps zur Fragegestaltung:

- o Nur Fragen aufnehmen, die sich direkt mit dem Problem und der Lösung befassen.
- o Die Fragen so einfach wie möglich formulieren.
- o Fachausdrücke, Synonyme und technische Beschreibungen vermeiden, bzw. vereinfachen.
- o Fragen in eine logische Reihenfolge bringen, ggf. mit Seitenumbrüchen oder Überschriften strukturieren.
- o Wichtige Fragen zu erst stellen, da die Antwortbereitschaft abnehmen kann.
- o Eigene Meinungen oder Ideen der Befragten mit aufnehmen, um eine Identifikation aufzubauen und dem Befragten zu verdeutlichen, dass seine Mitarbeit wichtig ist.

Der Abschlusstext sollte zur Danksagung genutzt werden, weiterhin kann hier geklärt werden, ob und wie die Ergebnisse einsehbar sind, wenn dies vorgesehen ist.

## Wie gestalte ich meine Umfragen Erfolgreich?

### 4. Datenauswertung

(Wie kann ich die gewonnenen Ergebnisse weiter nutzen?)

Sobald Antworten eingetroffen sind erfolgt eine automatische Auswertung (grafisch und tabellarisch) und die Ergebnisse können unverzüglich eingesehen werden. Im Gegensatz zu herkömmlichen Umfragemethoden benötigt man hierfür keinen Personal- oder Zeitaufwand.

Das Befragungsergebnis und die Auswertung können während der Umfragelaufzeit jederzeit eingesehen werden und abhängig vom gewählten Tarif auch heruntergeladen werden. Nach Beendigung (manuell oder terminiert) können keine weitere Antworten mehr eingegeben werden. Nun können die gewonnen Daten und die bereits automatisch erstellten Auswertungen direkt oder indirekt verwertet werden. Ein Übertrag der

Daten in gängige Statistikprogramme ist jederzeit möglich.

Es ist darauf zu achten, den ggf. vertraulichen Informationen, die notwendige Diskretion teil werden zu lassen. Es ist sehr empfehlenswert die existierenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen für die Gestaltung eines Fragebogens und dem Umgang mit den Rücklauf zu beachten.

## Kontakt

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

<http://www.echopoll.com>  
[info@echopoll.com](mailto:info@echopoll.com)  
Tel.: +49(0) 61 73 - 321 458  
Fax.: +49(0) 61 73 - 321 459