Tipps zum Erstellen eines Fragebogens

Ziel einer Befragung

Bevor Sie mit dem Entwickeln eines Fragebogens starten, sollten folgende Fragen beantwortet und definiert werden:

- Was ist das Ziel dieser Befragung?
- Welche Themen sollen befragt werden?
- Welche Aussagen sollen die Auswertungen anschliessend liefern?

Grundsätzlich sollte eine Befragung ein Hauptthema behandeln. Werden zu viel verschiedene Themen angesprochen, ist es oftmals besser, verschiedene Umfragen zu erstellen, da sich je nach Thema auch die Zielgruppe ändern kann (inhaltliche Relevanz der Fragen).

Beispiel: Bei einer Hotelgäste-Befragung umfasst der Fragebogen sowohl Fragen zur Übernachtung wie auch zum Wellnessangebot. Hier wäre es allenfalls besser, zwei Fragebogen zu gestalten, da wahrscheinlich nicht alle Hotelgäste auch das Wellnessangebot in Anspruch genommen haben.

Umfang einer Befragung

Ein Fragebogen sollte so kurz wie möglich und so umfassend wie nötig sein. Ein zu langer Fragebogen kann die Teilnehmer davon abhalten, überhaupt Fragen zu beantworten. Stellen Sie nur Fragen, welche für Sie auch wirklich relevant sind. Eine jährlich durchgeführte Mitarbeiterumfrage ist wahrscheinlich umfangreicher als die regelmässige Kundenbefragung.

Inhalt des Fragebogens

Gehen Sie nur auf Themen ein, welche Sie auch ändern können und bereit dazu sind.

> *Beispiel: In einer Kundenumfrage sollte nicht nach der Zufriedenheit der Parkplatzsituation gefragt werden, wenn diese von vornherein nicht optimiert werden kann.*

Vermeiden Sie in der Formulierung Suggestivfragen, Doppelfragen, Fremdwörter und doppelte Verneinung. Der Fragebogen sollte eindeutig formuliert, der Satzaufbau kurz und verständlich sein. Beachten Sie die inhaltliche Relevanz der Fragen. Treffen die Fragen für alle Teilnehmer zu?

Fragetypen

Überlegen Sie sich nebst den Fragen, die Sie stellen möchten, auch welche Auswertungen geliefert werden sollen, um so die Fragestellung anzupassen und den richtigen Fragetypen zu wählen.

Bei offenen Fragen können Antworten Hinweise liefern, an die Sie vielleicht selber gar nicht gedacht haben. Die Auswertungen sind jedoch relativ allgemein, da durch die Teilnehmer sehr viele verschiedene Punkte angesprochen werden können. Bei geschlossenen Fragen hingegen geben Sie die Antwortmöglichkeiten vor. Die Auswertungen sind differenzierter und die Häufigkeitsverteilung der Antworten kann dargestellt werden.

Bei Bewertungsfragen empfehlen wir, eine Skala mit einer geraden Zahl zu wählen; z.B. 4er- oder 6er-Skala, um die Tendenz zur Mitte zu verhindern. Die 6er-Skala ist bekannt vom Notensystem. Bei mehr als 6 Werten wird es für den Teilnehmer oft schwer, die Abstufungen zu differenzieren.

Struktur des Fragebogens

In einer Einleitung können Sie die Teilnehmer motivieren, die Fragen zu beantworten. Erklären Sie das Warum und das Ziel Ihrer Umfrage: *"Möchten Sie Ihr Lieblingsessen auf unserer Speisekarte finden? Dann..."*

Eventuell ermöglicht ein Geschenk oder die gleichzeitige Teilnahme eines Wettbewerbs den Rücklauf der Umfrage zu erhöhen.

Soziodemografische Fragen wie Alter, Geschlecht etc. sollten eher am Ende eines Fragebogens gestellt werden. Sie sind für den Teilnehmer nicht von Interesse und können ihn davon abhalten, den Fragebogen überhaupt zu beantworten. Haben Sie Anonymität zugesichert, sollten Sie auch die Fragen entsprechend stellen.

Bedanken Sie sich am Schluss des Fragebogens für die Beantwortung der Fragen und informieren Sie allenfalls, wo das Geschenk abgeholt werden kann oder wie die Teilnahme am Wettbewerb erfolgt.

Weiterführende Informationen

Suchen Sie weitergehende Informationen zum Thema "Fragebogen erstellen"? Besuchen Sie unseren Blogbeitrag http://www.infonautics.ch/blog/fragebogen-erstellen mit weiteren Tipps und wissenswerten Informationen inkl. Powerpoint-Präsentation als Zusammenfassung, um einen erfolgreichen Fragebogen zu erstellen.

Und nun viel Erfolg bei Ihren Umfragen!

INFONAUTICS GmbH
Eichholzweg 16
6312 Steinhausen
Schweiz
Tel. +41-41743001
http://www.infonautics.ch
http://www.infowiz-umfragen.ch
infonautics@infonautics.ch

Folgen Sie uns auf Google+ und treten Sie mit uns in Kontakt
https://plus.google.com/+InfonauticsGmbHSchweizSteinhausen