

besser fragen
für Ergebnisse die zählen

Tipps zur Gestaltung des Fragebogens

Stand: 02.03.2018

Autor: Boris Keller, Bonn

www.besser-fragen.com/fragebogen

Herausgeber:

Umfragenwerk

Agentur für Online-Befragungen

Rheinweg 102
53129 Bonn

0228 – 5486 5768

info@umfragenwerk.de

www.umfragenwerk.de



1. **Auf Wesentliches und Relevantes fokussieren.** Dies ist für die Befragten interessanter, die sich somit intensiver beteiligen werden und wertgeschätzt fühlen. Und nicht ausgebeutet mit nicht nachvollziehbaren Detailfragen und schlimmstenfalls Wiederholungen.
2. **Befragungsdauer nicht länger als 10-15 Minuten**, außer in begründeten Ausnahmefällen oder bezahlten Befragungen. Das Engagement der Teilnehmenden ist wertzuschätzen und nicht auszureizen. Kurze Fragebögen begünstigen eine höhere Qualität der einzelnen Antworten, eine höhere Beteiligungsbereitschaft und eine geringere Abbruchquote.
3. **Reihenfolge der Fragen beachten**, da vorangehende auf nachfolgende Fragen ausstrahlen können. Siehe Punkte 14 und 15 der Rubrik „Frage“. Die Reihenfolge der Fragen sollte von den Befragten plausibel gefunden werden, da sonst die Motivation sinkt.
4. **Anzeige eines Fortschrittsbalkens**, da dieser motivierend wirkt und die Orientierung im Prozess erleichtert.
5. **Thematische Blöcke bilden**, die innerhalb des Blocks vom Allgemeinen zum Speziellen verlaufen. Zusammenhängende Fragen zum gleichen Themenbereich erleichtern die Orientierung im Fragebogen und vermitteln Kohärenz. Als zusammenhangslos empfundene Fragebögen werden häufiger abgebrochen, Befragte investieren selbst bei Abschluss weniger Zeit.
6. **Sensible Angaben eher ans Ende**, so dass erst das Interesse am Thema geweckt wird und nicht schon am Anfang Abbrüche provoziert werden.
7. **Statistische Angaben ans Ende**, denn diese können auch bei gesunkener Aufmerksamkeit sicher beantwortet werden. Vorteil einer Platzierung am Beginn ist, dass Abbrecher demographisch beschrieben und verglichen werden können. Eine Lösung könnten wenige Angaben am Anfang (Geschlecht, Alter) und weitere am Ende der Befragung sein.
8. **Offene und geschlossene Fragen „mischen“**. Bei Vorhandensein mehrerer offener Fragen besser offene mit geschlossenen Fragen abwechseln. Mit der Abwechslung wird das Interesse eher wach gehalten und einer Ermüdung vorgebeugt, die zu einem wahrscheinlicheren Abbruch und zu einer geringeren Informationsdichte der Antworten führt.
9. **Klare Gliederung** durch Überschriften, Absätze, Fragegruppen, thematische Blöcke und Seitenwechsel. Ein geordneter und nachvollziehbarer Aufbau dient der Orientierung im Fragebogen und hält das Interesse aufrecht.
10. **Ansprechendes Layout**, aufgelockerte Aufteilung mit Weißraum und Platz, nicht möglichst viel Inhalt auf eine Seite quetschen, abgestimmte Farben und schlichte graphische Gestaltung. Weniger ist mehr.
11. **Keine überflüssigen graphischen Elemente**. Jedes Element muss einen Sinn haben, ansonsten lenkt es ab und gehört entfernt. Auch muss es nicht jedem gefallen und kann damit einen weiteren unkontrollierten Einfluss auf die Befragungssituation, das Antwortverhalten und somit auf die Ergebnisse ausüben.

12. **Keine Werbung!** Weder versteckt für eigene Produkte noch durch Anzeigen. Auch nicht durch den Fragebogen-Hostinganbieter bei Umsonst-Angeboten.
13. **Ausreichende Schriftgröße** aller Textelemente, auch der Hilfetexte. Arbeiten Sie auch typographisch sauber, also nicht mit mehr als zwei verschiedenen Schriftarten (Arial, Times ...).
14. **Responsive Programmierung**, so dass sich der Fragebogen an die Bildschirmgrößen der unterschiedlichen Ausgabemedien (Smartphone, Tablet, Laptop, Desktop) anpasst.
15. **Lange Fragebögen anhand thematischer Gruppen auf mehrere Bildschirmseiten aufteilen.** Wenn der Fragebogen zu lang für eine Bildschirmseite ist, dann diesen anhand thematisch zusammengehöriger Gruppen trennen. Eine Gruppe kann auch auf mehrere Bildschirmseiten verteilt werden. Ein Fragebogen ist für eine Bildschirmseite zu lang, wenn er mehr als das doppelte oder dreifache einer üblichen Laptop- oder Desktopauflösung in der Höhe überschreitet. Denn bei kleineren Ausgabemedien steigt die Länge/Höhe und der Umfang des Nach-unten-Scrollens stark an.
16. **Mehrere Fragen pro Bildschirmseite**, da dies auch der Orientierung des Antwortenden dient. Außer bei offenen Fragen mit einer gewünscht langen Antwort, bei großen Matrixfragen und in weiteren begründeten Fällen, bspw. wenn die Ausstrahlungseffekte der Fragen untereinander reduziert werden sollen. Nur eine Frage pro Bildschirmseite ist zu unkomfortabel, da pro Frage auf den Weiter-Button geklickt werden muss, und zu langsam, da jede Seite einzeln zu laden ist. ‚Weitere Ausnahmen‘ sind eine vorhersehbare Beantwortung des Fragebogens überwiegend durch’s Handy, beispielsweise bei sehr jungen Zielgruppen, und sehr kurzen Befragungen.
17. **Zwischenspeicherbarkeit des Fragebogens ggf. anbieten**, insbesondere wenn der Fragebogen lang ist oder davon ausgegangen werden kann, dass der Fragebogen in unruhigen, stör anfälligen Umgebungen oder „zwischendurch“ aufgefüllt werden wird.
18. **Automatische Filterführung** nutzen und Befragte nicht durch Hinweise in Fragen oder Hilfetexten zu leiten versuchen.
19. **Fragebogen vorab auf voraussichtliche Bearbeitungszeit testen.** Sowohl während der Entwicklung des Fragebogens, um nicht völlig an den zeitlichen Möglichkeiten der Zielgruppe vorbei zu konzeptionieren, als auch final im Pretest, um den tatsächlichen Aufwand korrekt angeben zu können.
20. **Offene Frage zum allgemeinen Feedback** am Ende des Fragebogens anbieten. Hierdurch können Sie wertvolle Anregungen gewinnen und auch Hinweise bekommen, was es beim nächsten Mal zu verbessern gilt oder auch was besonders gefallen hat.

Es ist möglich, dass die Tipps in Konflikt miteinander geraten. So sollte einerseits der Fragebogen nach thematischen Blöcken aufgebaut werden, andererseits sensible Angaben ans Ende des Fragebogens rutschen. Wenn aber der ganze thematische Block, der auch sensible Angaben enthält, nicht ans Ende rutschen soll, oder es mehrere Blöcke mit sensiblen Angaben gibt, die nicht alle ans Ende passen können, dann wird aus Handwerk Kunst. **Seien Sie kreativ und denken Sie aus den Augen der TeilnehmerInnen.**

Das **Umfragenwerk** bloggt auf besser-fragen.com zu Methoden, Tools und Neuigkeiten rund um die Online-Befragung – zu allem, was Umfragen besser macht.



@Umfragenwerk

@BesserFragen

besser fragen

für Ergebnisse die zählen

Die Lehre der Frage

Tipps zur Gestaltung des Fragebogens

Pretest vorab berücksichtigen

Tipps zur Durchführung der Online-Umfrage

Literatur zur Online-Umfrage

besser-fragen.com/fragen

besser-fragen.com/fragebogen

besser-fragen.com/pretest

besser-fragen.com/umfrage

besser-fragen.com/literaturliste