

**besser fragen**  
für Ergebnisse die zählen

# Tipps zur Durchführung der Online-Umfrage

Stand: 02.03.2018

Autor: Boris Keller, Bonn

[www.besser-fragen.com/umfrage](http://www.besser-fragen.com/umfrage)

Herausgeber:

## **Umfragenwerk**

Agentur für Online-Befragungen

Rheinweg 102  
53129 Bonn

0228 – 5486 5768

[info@umfragenwerk.de](mailto:info@umfragenwerk.de)

[www.umfragenwerk.de](http://www.umfragenwerk.de)



Eine gelungene Umfrage mit einem hohen Rücklauf ist das Ergebnis vieler guter Entscheidungen und hängt entscheidend auch vom investierten Aufwand ab.

Befragte spüren Engagement, entscheiden sich und antwortend entsprechend ihrer wahrgenommenen lebensweltlichen Relevanz, dem thematischen Interesse, dem gestalterischen Eindruck (Design und Layout) sowie einem allgemeinen Qualitätsempfinden. Wenn viel Aufwand in die Fragebogenentwicklung gesteckt wurde, sollten auf den letzten Metern die Potentiale genutzt werden.

Hierzu gehört, die Teilnahme an der Umfrage so angenehm, interessant und aufwandsarm wie möglich zu gestalten. Die Tipps sollen insbesondere dazu dienen, möglichst viele Teilnehmende mit der Umfrage ansprechen zu können.

1. **Pretest durchführen**, wenn die Ergebnisse wichtig sind. Eine schlechte Umfrage kann nicht nur zeigen, dass wenig Kenntnis zu Thema und Zielgruppe besteht, sondern auch, dass der erwartete Zeitaufwand der Befragten nicht wertgeschätzt wird.
2. **Ausreichende Laufzeit der Umfrage anbieten**. 2-3 Wochen bestenfalls, natürlich sind auch kürzere und längere Laufzeiten üblich.
3. **Einladungsanschreiben verschicken** am besten Montag – Donnerstag vormittags. Je nach Anzahl der UmfrageteilnehmerInnen kann nicht in einem Rutsch verschickt werden, um nicht als Spam indexiert zu werden. Die voraussichtliche Dauer der Versandaktion sollte schon im Vorfeld kalkuliert werden, damit alle E-Mails im gewünschten Zeitfenster ankommen.
4. **Zielgruppen-adäquate Ansprache im Willkommenstext**. Kurze Sätze mit einfachem Satzbau, die Interesse am Thema wecken und den Nutzen der Untersuchung am besten konkret veranschaulichen.
5. **Ansprechpartner für Rückfragen angeben** d. h. einen Umfragensupport einrichten und mit ausreichenden Ressourcen ausstatten, insbesondere mit Zeit zur Beantwortung der Anfragen.
6. **Impressum anführen!** Damit der letztlich Verantwortliche für die Umfrage klar und rechtssicher angegeben ist und adressiert werden kann.
7. **Voraussichtliche Bearbeitungsdauer angeben**, so im Einladungsanschreiben und/oder im Willkommenstext auf der Umfragen-Startseite.
8. **Enddatum der Umfrage** bzw. die Laufzeit der Befragung angeben. Dies wird häufig vergessen, oder gelegentlich auch absichtlich nicht genannt, um bei geringem Rücklauf noch Zeit hinzunehmen zu können oder bei längerem Befragungszeitraum nicht die initiale Antwortbereitschaft im Zuge des Einladungsanschreibens zu unterlaufen. Allerdings steigen dann die Nachfragen hierzu aus dem Feld.
9. **Zwischenspeicherbarkeit des Fragebogens ggf. anbieten**, insbesondere wenn der Fragebogen lang ist oder davon ausgegangen werden kann, dass der Fragebogen in unruhigen, störanfälligen Umgebungen oder „zwischendurch“ aufgefüllt werden wird.

10. **PDF-Version des Fragebogens vorab zur Durchsicht anbieten** (z. B. im Willkommenstext PDF verlinken) kann bei längeren Umfragen sinnvoll sein ebenso wie bei Umfragen, die Daten abfragen, die erst noch beschafft werden müssen. Allgemein ist es sinnvoll, Interessierten die Möglichkeit zu bieten, sich vorab über die Befragung zu informieren, auch um die Anzahl der sich einfach Durchklickenden zu reduzieren.
11. **Erinnerungs-E-Mail(s) einsetzen.** Es gilt, zu erinnern aber nicht zu nerven. Ein Einladungsanschreiben und zwei Erinnerungen haben sich bewährt. Mit jeder Erinnerungs-E-Mail sinkt die Anzahl der im Zuge Antwortenden, aber steigt die Anzahl derjenigen, die um Löschung ihrer Kontaktdaten oder weitere Nicht-Berücksichtigung bitten.
12. **Hinterlegung von weitergehender Information** zum Thema der Umfrage, zu ihrem Zweck und Nutzen, um die Befragten für das Thema zu interessieren und zu informieren. So im Anschluss der Umfrage beispielsweise durch das Anbieten eines Links, der auf eine hierzu eingerichtete oder auch vorhandene Webseite mit entsprechendem Informationsangebot verweist.

## Inhalte fürs Einladungsanschreiben und den Willkommenstext

1. **Wer führt durch?** Angabe der Identität derjenigen, die mit der Durchführung der Umfrage und Weiterverarbeitung der Daten betraut sind, Angabe des verantwortlichen Veranstalters der Umfrage.
2. **AnsprechpartnerInnen für den Umfragen-Support** angeben: AnsprechpartnerInnen-Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Support-Zeiten.
3. Welchem **Forschungszweck** dient die Umfrage? **Ziele und Nutzen** der Befragung, ggf. eingesetzte Methoden, Zeitplan und Ablauf der Untersuchung insgesamt.
4. Wer hat **Zugriff auf die Daten und Ergebnisse** der Erhebung?
5. Art und Weise der **Weiterverarbeitung der Daten** und eventuell bestehende Risiken beschreiben.
6. **Verwendung der Daten** angeben. Was passiert mit den Daten und Umfrageergebnissen, wenn die Daten fertig ausgewertet sind?
7. **Auf Freiwilligkeit hinweisen.**
8. **Stellung zur Anonymität nehmen:** deutliche und transparente Erläuterung der Anonymisierungsverfahren.
9. **Auf Vertraulichkeit hinweisen**, also dass weder die Daten noch die Information, wer an der Umfrage teilgenommen hat, Dritten zugänglich gemacht werden. Sollte dies nicht gewahrt werden können oder wollen, so muss darauf deutlich und unmissverständlich hingewiesen werden.
10. **Laufzeit der Umfrage** und Einsendeschluss angeben.

11. **Zeitaufwand für Bearbeitung** angeben.
12. Hinweisen auf **PDF-Version** zur Durchsicht vorab (sofern vorhanden).
13. Hinweisen auf **Zwischenspeicherbarkeit** (falls angeboten).
14. **Ggf. Ausfüllhinweise** und Instruktionen angeben.
  - Bspw. Navigation nur mit den Vor- und Zurück-Buttons des Fragebogens und nicht denen des Browsers.
15. Werden die Teilnehmenden für **weitere Erhebungen** kontaktiert?
16. Ggf. hinweisen auf spätere **Veröffentlichung der Ergebnisse** (URL, Datum; ggf. AnsprechpartnerIn, Telefonnummer und E-Mail-Adresse).
17. **Bedanken für die Teilnahme an der Umfrage**

Das **Umfragenwerk** bloggt auf [besser-fragen.com](https://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

[besser-fragen.com/fragen](https://besser-fragen.com/fragen)

Tipps zur Gestaltung des Fragebogens

[besser-fragen.com/fragebogen](https://besser-fragen.com/fragebogen)

Pretest vorab berücksichtigen

[besser-fragen.com/pretest](https://besser-fragen.com/pretest)

**Tipps zur Durchführung der Online-Umfrage**

[besser-fragen.com/umfrage](https://besser-fragen.com/umfrage)

Literatur zur Online-Umfrage

[besser-fragen.com/literaturliste](https://besser-fragen.com/literaturliste)