

Fragebogen erstellen

Einen Fragebogen zu erstellen, sei dies für eine Kundenbefragung, Mitarbeiterbefragung oder eine Umfrage einer anderen Zielgruppe, kann einen großen Aufwand bedeuten.

Wo soll ich anfangen? Welche Fragen soll ich stellen? Gibt es bereits einen bestehenden Fragebogen (Standardfragebogen), den ich eventuell übernehmen kann? Was muss ich beim Erstellen eines Fragebogens beachten?

Um diese Fragen zu beantworten, ist hier ein Leitfaden mit einigen Tipps und Informationen zusammengestellt.

1. richtig starten

Egal welche Zielgruppe Sie mit Ihrer Befragung ansprechen möchten, beim Erstellen eines Fragebogens starten Sie von „hinten nach vorne“ und stellen Sie sich folgende Fragen:

- *Was möchte ich mit meiner Umfrage erreichen?*
- *Welche Themen sollen behandelt werden?*
- *Welche Daten und Aussagen sollen die Auswertungen liefern?*
- *Gibt es bestimmte Werte, die ich/wir überprüfen möchte(n)?*

Überlegen Sie sich genau, welche Daten Ihnen die Umfrage liefern soll und zu welchen Themen Sie sich Antworten wünschen. Beim Notieren, welche Daten und Werte die Befragung liefern soll, ergeben sich automatisch die richtigen Fragen.

2. Fragebogen erstellen

Wenn Sie die für Sie relevanten Themen zu Ihrer Umfrage notiert haben, geht es nun an die Formulierung der Fragen. Bei der Formulierung der Fragen sind einige Punkte zu beachten.

1. Frageformulierungen

2. Fragetypen

3. Fragebogenlayout

zu 1. Frageformulierungen

- Formulieren Sie die Fragen möglichst kurz.
- Jede einzelne Frage sollte nur ein Thema ansprechen.

Nicht: *Wie gefällt Ihnen unser Schwimmbad und der Wellness Bereich (Frage zu Schwimmbad und Wellness einzeln abfragen).*

- Verzichten Sie auf Fremdwörter und fachspezifische Ausdrücke und formulieren Sie die Fragen in einer für alle Teilnehmer verständlichen Alltagssprache.

- Verwenden Sie keine Suggestivfragen. Mit einer Suggestivfrage wird die Antwort beeinflusst.

Beispiel Suggestivfrage: *Finden Sie nicht auch, dass das neue Wartezimmer viel freundlicher ist?*

- Schließen Sie die doppelte Verneinung aus.

Beispiel doppelte Verneinung: *Ist es nicht richtig, dass wir schlechte Umgangsformen nicht akzeptieren?*

- Formulieren Sie Ihre Fragen wertneutral.

Nicht: *Wie finden Sie unser hilfsbereites Verkaufsteam? (Mit "hilfsbereit" ist bereits eine Wertung vorformuliert.)*

zu 2. Fragetypen

- geschlossene Fragen
- offene Fragen
- Bewertungsfragen
- Filterfragen
- demografische Fragen

geschlossene Fragen

Bei geschlossenen Fragen sind die Antwortmöglichkeiten vorgegeben.

Beispiel einer geschlossenen Frage:

In welcher dieser zur Auswahl stehenden Farben würden Sie Ihr neues Auto wählen?

Weiss Silber Schwarz Rot Blau

Vorteil von geschlossenen Fragen: Durch die vorgegebenen Antwortmöglichkeiten ist bei der Auswertung klar ersichtlich, sei dies prozentual oder in Anzahl Nennungen, wie die Verteilung der Antworten aussieht.

Möglicher **Nachteil** von geschlossenen Fragen: Die eigens definierten Antwortmöglichkeiten sind nicht umfassend genug.

offene Fragen

Die offenen Fragen zeichnen sich dadurch aus, dass der Teilnehmer die Frage mit seinen eigenen Worten beantworten kann.

Beispiel einer offenen Frage:

Welche Verbesserungswünsche haben Sie?

Vorteil von offenen Fragen: Es können Themenbereiche angesprochen werden, welche Ihnen vielleicht noch gar nicht bekannt sind.

Möglicher **Nachteil** von offenen Fragen: Die Auswertung offener Fragen ist um einiges aufwendiger als bei geschlossenen Fragen. Beinhaltet der Fragebogen bei einer großen Teilnehmerzahl zahlreiche offene Fragen, ist die entsprechende Auswertung sehr schnell mit großem Aufwand verbunden sein.

Bewertungsfragen

Bei Bewertungsfragen dient jeweils eine vorgegebene **Bewertungsskala** zur Beantwortung der Fragen. Diese Bewertungsskala kann z.B. numerisch (1 bis 4) oder in Worten definiert sein (sehr unzufrieden – unzufrieden – zufrieden – sehr zufrieden).

Filterfragen

Mit Filterfragen werden den Teilnehmern bestimmte Merkmale und Eigenschaften zugeschrieben, um sie für die Auswertung in interessante Gruppen zu gliedern. (Demografische Fragen können ebenfalls Filterfragen sein).

Beispiel von Filterfragen:

Benutzen Sie für den Schulweg regelmäßig den eigenen PKW?

Ja Nein

demografische Fragen

Demografische Fragen dienen dazu, die Struktur der Teilnehmer im sozialen und wirtschaftlichen Bereich zu analysieren.

Beispiele von demografischen Fragen sind Fragen nach **Alter, Geschlecht, Ausbildung, Beruf etc.**

zu 3. Fragebogenlayout

Grundsätzlich gilt, einen Fragebogen **so kurz wie möglich und so lang wie nötig** zu gestalten. Nicht zu kurz, damit auch alle für Sie wichtigen Themen angesprochen werden können und nicht zu lang, damit die Teilnehmer den Fragebogen vollständig ausfüllen. **Stellen Sie nur Fragen, die für Sie auch wirklich von Bedeutung sind.** Dies hat zudem den Vorteil, dass Sie sich bei der Auswertung der Antworten auf die für Sie interessantesten Daten konzentrieren können.

Wählen Sie ein übersichtliches Layout mit gut lesbarer Schrift. Sowohl bei einem Papierfragebogen wie einer Online-Umfrage sollte die Schriftgröße nicht zu klein gewählt werden.

3. Struktur des Fragebogens

1. Einleitung
2. zentraler Fragekatalog
3. demografische Fragen
4. Abschluss

1. Einleitung zum Fragebogen

Motivieren Sie mit einem kurzen Einleitungstext an der Umfrage teilzunehmen. Eine **Erklärung über Sinn und Zweck der Befragung** und wie **wichtig für Sie die Antworten sind**, kann die Teilnehmer überzeugen, an Ihrer Umfrage teilzunehmen. Je nach Umfrage und Zielgruppe können Sie die Rücklaufquote erhöhen, indem Sie die Umfrage mit einem Wettbewerb verbinden oder sich bei der Teilnahme mit einem Geschenk oder einem Gutschein erkenntlich zeigen. Informieren Sie über die Vorteile einer Teilnahme an Ihrer Umfrage.

Ist die Teilnahme anonym, kommunizieren Sie dies und bestätigen, wie Sie die Anonymität gewähren.

2. zentraler Fragenkatalog

Starten Sie mit interessanten zur Beantwortung motivierenden Fragen. **Gliedern** Sie den Fragekatalog in **Themengebiete**. Wählen Sie die Reihenfolge der Fragen von Allgemeinfragen zu Detailfragen. Die Befragung sollte der Struktur eines Gesprächs entsprechen.

3. demografische Fragen

Stellen Sie die demografischen Fragen (wie Alter, Geschlecht etc.) am Ende Ihres Fragebogens. Da diese Fragen für den Teilnehmer nicht von Interesse sind und am Anfang des Fragebogens eventuell irritierend wirken, können demografische Fragen am Anfang des Fragebogens den Teilnehmer von der Teilnahme der Umfrage abhalten.

4. Abschluss

Bedanken Sie sich am Ende des Fragebogens für die Beantwortung der Fragen und informieren Sie die Teilnehmer, wo das mögliche Geschenk abgeholt werden kann oder wann und wie die Bekanntgabe des Gewinners des Wettbewerbs erfolgt.

Zusammenfassung

Definieren Sie vorgängig, was Sie mit Ihrer Umfrage erreichen möchten und zu welchen Themen diese Werte und Antworten liefern soll. Wählen Sie eine übersichtliche und stimmige Fragebogenstruktur, welche zur Beantwortung motiviert und achten Sie auf korrekte Formulierungen Ihrer Fragen.