

Empfehlungen für Online Umfragen

- **Keine Zusatzsoftware!** Die Aufforderung, Plug-Ins, Add-ons oder sonstige Zusatzsoftware zu installieren wird Benutzer verschrecken.
- Fordern Sie nicht zu viel von den Probanden!
- **Ladezeiten niedrig halten:** Kleine Graphiken, kleine Bilder im JPG-Format erstellen.
- **Regeln** der Sozial- und Marktforschung befolgen.
- **Ehrliche Kommunikation** mit Probanden – bezüglich Laufzeit und Dauer.
- **Häufige Kommunikation** mit Teilnehmer – was ist Sinn und Zweck, was folgt?
- **Anspruchsvolles Design** (vgl. Nielsen 1997): User wollen nicht scrollen, keine Frames, kein/seltene Wechseln zwischen Maus und Tastatur. Zentrale Schlüsselwörter sollten Sie hervorheben, bestenfalls nur eine Frage pro Seite, Matrixfragen vermeiden.
- **Aufmerksamkeit der User halten:** Mehrere aufeinander bezogene Informationsquellen innerhalb einer Umgebung (bspw. Text + Bilder + Musik) führen zum *Split-Attention-Effekt*. Die extrinsische Belastung ist hierbei besonders hoch, was zum Abbruch oder zum Qualitätsverlust der Antworten führen kann. Somit auch **Softwareanbieter mit Werbung in der Online-Umfrage vermeiden!**
- **Filterfragen einsetzen:** Nur relevante Folgefragen für die jeweiligen Probanden, somit nur zutreffende, angepasste Fragen mit individuellem Antwortpfad erstellen.
- Ein **Pretest** deckt Lücken in den Antwortkategorien auf, prüft Items und Umsetzung.
- **Sprünge:** Arbeiten Sie mit sensitiven Fragesequenzen. Je nach Antwort des Befragten fährt das Programm mit anderen Fragen weiter. Damit bekommt jeder Teilnehmer nur die für ihn relevanten Fragen zu sehen. Der Gesamtfragebogen wird damit individuell kürzer.
- **Übertreiben Sie es nicht:** Verwenden Sie nicht allzu viele Fragen. Je länger die Umfrage, desto grösser die Gefahr, dass der Anwender die Umfrage abbricht oder nicht mehr seriös genug ausfüllt.
- **Klar und verständlich:** Die Fragen müssen einfach verständlich sein und keinen Spielraum für Missverständnisse bieten.
- **Antwortroutinen vermeiden:** Stellen Sie Fragen mit ähnlichen Aufbau nicht direkt nacheinander. Der Befragte liest die Fragen dann nicht mehr konsequent durch und kreuzt die Antworten nur noch mechanisch an. Nutzen Sie die Funktion – Rotation der Fragen.
- **Schrittgröße:** Verwenden Sie nicht zu kleine Schriften, damit auch ältere Menschen die Umfrage gut beantworten können.
- Last but not least: die [richtige Umfragesoftware!](#)