

Umfrage erstellen

Inhalt

Einleitung	4
1. Vorteile von Online Umfragen	4
2. Umfrage erstellen: Risiken und Nachteile von Online Umfragen	5
3. Umfrage erstellen: Die häufigsten Fehler von Online Umfragen	6
3.1 Unklare Fragestellung	7
3.2 Ungenaue Fragestellung	7
3.3 Fehlende Antwortoptionen	8
3.4 Ungenaue Antwortoptionen	8
3.5 Zu lange Umfrage erstellen	9
3.6 Zu viele Fragen stellen	9
3.7 Zu lange Texte	10
3.8 Langweiliger Fragebogen	10
3.9 Keine webgerechte Typografie	11
3.10 Matrixfragen	11
4. Umfrage erstellen: Empfehlungen	12
5. Eigene Umfrage erstellen in 6 Schritten	13
5.1. Umfragen-Startseite erstellen	13
5.2. In der Online-Umfrage: Beginn des Fragebogens	13
5.3. Hauptteil und Abschluss des Fragebogens	14
5.4. Rekrutierung	14
5.5. Einladung	15
5.6. Kontrolle der Daten während der Laufzeit	16
6. Umfrage erstellen: Checkliste	16
7. Einsatzgebiete	17
7.1. Umfragen erstellen: das Gesundheitswesen	18
7.2. Umfragen im Bildungsbereich erstellen	19
7.3. Eventumfragen: Umfragen zur Planung und Bewertung von Events erstellen	20
8. Vorlagen	21
8.1. Umfrage erstellen: Gästebefragung für Restaurants	21

8.2.	Umfrage erstellen Gästebewertung für Hotels.....	21
8.3.	Umfrage erstellen: Kundenservice im Autohaus bewerten.....	21
8.4.	Umfrage erstellen: Kontaktformular.....	22
8.5.	Umfrage erstellen: Feedback, Schulung, Bewertung von Mitarbeitergesprächen:.....	22
8.6.	Umfrage erstellen: Patientenzufriedenheit im Krankenhaus	22
8.7.	Umfrage erstellen: Gastronomie und Hotellerie	22
8.8.	Umfragen erstellen: Einzelhandel	23
8.9.	Lieferdienst: Kunden halten und gewinnen	23
8.10.	Umfrage erstellen: Partyplanung	24
8.11.	Kindergarten	24
9.	Alle Vorlagen:.....	24
10.	Literaturverzeichnis.....	26

Einleitung

LamaPoll ist ein Premium Umfragetool mit dem Sie komfortabel Online Umfragen erstellen können.

Die folgenden Seiten behandeln alle Themen rund um das Erstellen von Umfragen: Vorteile, Risiken, Empfehlungen und Vorlagen für den einfachen Einsatz in unserem Umfragetool.

Die folgenden Inhalte basieren auf umfassender praktischer Erfahrung. Unser Umfragetool wurde anhand von Kundenwünschen so entwickelt, dass Sie mit minimalem Aufwand attraktive und datenschutzkonforme Online Umfragen erstellen können. Die Schwerpunkte liegen auf

- Bedienbarkeit: Damit Sie einfach und komfortabel ohne IT-Kenntnisse Umfragen erstellen können.
- Sicherheit: Damit auch große Konzerne oder öffentliche Institutionen mit datenschutzsensiblen Projekten bedenkenlos unser Umfragetool für Kundenumfragen und Mitarbeiterbefragungen einsetzen können.
- Funktionalität: Kaum ein anderes Umfrage-Tool bietet so viele Funktionen. Die enorme professionelle Funktionalität gepaart mit der einfachen Bedienung ermöglicht es sowohl kleineren Unternehmen schnell und einfach die eigenen Kunden zu befragen, als auch international ausgelegten Forschungszentren hochwissenschaftliche Umfragen mit LamaPoll durchzuführen.

1. Vorteile von Online Umfragen

Welche Vorteile bietet eine Online Umfrage gegenüber der klassischen Umfrage auf Papierfragebögen? Online Umfragen sparen nicht nur Zeit und Geld, Sie machen auch Unmögliches möglich - wie etwa die Befragung von Mitarbeitern rund um den Globus mit angepassten, individuellen Fragebögen in der jeweiligen Sprache und obendrein personalisiert. In Echtzeit, versteht sich. Die Ergebnisse erhalten Sie sofort, grafisch aufbereitet, bereit zur Präsentation. Darüber hinaus ermöglichen Online Umfragen Konzepte, die auf dem Papier undenkbar sind, wie etwa individuelle Antwortpfade, interaktive Elemente und zusätzliche Informationen (Abbruchanalysen, Optimierungstabellen, Plausibilitätsanalysen). Die Vorteile von Online-Umfragen im Überblick:

- a) Sie sparen direkt Kosten: Bei der Online Umfrage entstehen nur geringe Kosten, welche bei Papierfragebögen enorm anwachsen können. Denken Sie an Portokosten für alle Teilnehmer, inklusive Portokosten für den Rückversand der Antworten. An das Papier und Druckkosten für Tausende von Umfragen. . .
- b) Sie sparen indirekt Kosten: Erstellen Sie eine Online Umfrage, erhalten Sie sofort in Echtzeit alle Ergebnisse. Grafisch und übersichtlich dargestellt, bereit zur Präsentation. Bei der Offline Befragung entfallen unzählige Arbeitsstunden auf das Abtippen, Zusammentragen, Verarbeiten und Auswerten der Ergebnisse.
- c) Sie sparen Zeit: Mit dem richtigen Umfragetool erstellen und testen Sie Ihre Umfrage innerhalb eines Tages. Mit einer Online Umfrage erreichen Sie Tausende Teilnehmer innerhalb von Minuten.

Sie erhalten auch alle Ergebnisse in Echtzeit, grafisch übersichtlich aufbereitet, sodass Sie diese zeitnah analysieren können.

- d) Sie vermeiden Fehler: Manuelle Arbeiten entfallen bei der Online Umfrage. Kein fehleranfälliges Abtippen Tausender Fragebögen, kein manuelles Auswerten oder Aufbereiten der Ergebnisse. Das richtige Umfragetool hat diese Prozesse perfekt automatisiert!
- e) Sie erhöhen die Qualität: Sie vermeiden Gruppeneffekte, minimieren nachweislich den Interviewer-Einfluss, die Anonymität der Teilnehmer ist gefühlt höher, was den Wahrheitsgehalt der Antworten erhöht.
- f) Sie erhöhen die Rückläufe, somit die Anzahl der Ergebnisse und die Aussagekraft und Validität! Online Umfragen haben in der Regel höhere Rücklaufquoten als Papierfragebögen.
- g) Sie profitieren von einer grenzenlosen Erreichbarkeit – egal wo Ihre Kunden oder Mitarbeiter gerade sind – auch unabhängig vom Aufenthaltsort.

Wenn Sie die Online Umfrage mit dem richtigen Umfragetool erstellen, profitieren Sie von diversen anderen Vorteilen, die die Rücklaufquote und die Zufriedenheit der Teilnehmer erhöhen, die Unternehmensbindung, ja sogar Ihr Image verbessern können (wenn Sie Umfragen mit attraktivem Design erstellen und z.B. mit einem Gewinnspiel verbinden). Diese Vorteile lassen sich nur online mit modernen Browsern ausschöpfen und sind offline per Papierfragebogen schlicht nicht möglich:

- Schieberegler / Skalafragen: stufenlose Eingabe des Antwortwertes
- Pflichtfragen - Antwort dringend benötigt!
- Ranking: Drag-and-Drop zum Sortieren von Elementen
- Multimedia: Einbindung von Videos, Bildern und Audioelementen
- Dynamiken: Sprünge, bedingte Sichtbarkeit, Umleitungen, Gabelung des Fragenpfades
- Randomisierung: Vermeidung von Reihenstellungseffekten durch Item-Rotation
- Plausibilitätskontrolle: automatische Kontrollen für offene Eingaben und Antworten
- Erfassung der Bearbeitungszeit: Ermöglicht zusammen mit Kontrollfragen die Bildung eines Validitätsindex
- Abbruchanalysen: Das Wissen wann und warum abgebrochen wurde ermöglicht eine gezielte Optimierung des Fragebogens
- Gezielte Reminder: Erinnern Sie per E-Mail freundlich an die Teilnahme, um die Rücklaufquote zu erhöhen

2. Umfrage erstellen: Risiken und Nachteile von Online Umfragen

Studien und wissenschaftliche Abhandlungen, die die Nachteile von Online Umfragen thematisieren, sind zum großen Teil mehrere Jahre alt und somit im digitalen Zeitalter bereits veraltet. prüfen Sie selbst, inwieweit die genannten Risiken heute noch relevant sind. Bestes Beispiel bietet der Punkt (mangelnde) Repräsentativität. Diese war tatsächlich um die 1990er Jahre ein Nachteil, als nur bestimmte Personengruppen im Internet vorzufinden waren. Mittlerweile sind nahezu alle demographischen Gruppen im Internet vertreten. Letztlich kann das Risiko außerdem durch passende Kontrollfragen und

Gabelungen/Disqualifikation nicht relevanter Probanden zu Beginn der Umfrage ganz einfach umgangen werden.

Des Weiteren werden folgende Punkte als Nachteile bzw. Risiken von Online Umfragen genannt:

Sicherheit und Datenschutz von Online Umfragen: Werden Umfragen im Internet erstellt, so denken viele Menschen an mangelnde Sicherheit oder fehlenden Datenschutz. Es ist gut und wichtig, diese Punkte im Hinterkopf zu behalten! Denn bei vielen Anbietern für Umfragesoftware ist bspw. Datenschutz tatsächlich ein Problem. Wenn Sie allerdings darauf achten, dass Ihre Daten nicht in der offenen Cloud und nur auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland (oder wenigstens in der EU) gespeichert werden und dementsprechend einen deutschen Anbieter wählen, minimieren Sie das Risiko!

Abbruchquote/Rücklaufquote: Als weiterer Nachteil wurde in der Vergangenheit auch eine hohe Abbruchquote bei Online-Befragungen konstatiert. Diese hat sich im Verlauf der vergangenen Jahre im Vergleich zu Offline-Befragungen wesentlich verbessert, die Rücklaufquoten von Online-Befragungen sind in der Regel sogar höher. Dies hat zum einen mit der gestiegenen Akzeptanz zu tun, zum anderen mit der abwechslungsreichen Gestaltung von Online-Befragungen. Darüber hinaus können hohe Abbruchquoten mithilfe von Pretests und einer Qualitätssicherung durch Abbruchanalysen vermieden werden. Fragebogenabbrüche lassen sich außerdem durch Incentives, Anreize, Erinnerungsmails und vor allem durch die Gestaltung der Umfrage minimieren. Hierfür stehen bei Online Umfragen deutlich mehr Möglichkeiten zur Verfügung als wenn Sie die Umfrage offline erstellen!

Mehrfachteilnahme: Angebliches Risiko: Teilnehmer könnten bei Online Umfragen mehrfach teilnehmen. Dies ist kein Risiko. Durch individuelle Zugangscodes kann die Mehrfachteilnahme ausgeschlossen werden, durch Cookie-/ IP-Sperren wird diese sogar derart erschwert, dass es mit dem Papierfragebogen vergleichbar wird. Dort ist der Aufwand, diesen zu Scannen und mehrfach auszudrucken und zu versenden ja auch zu hoch, um als Risiko zu gelten.

Mittlerweile kommen auch die Forscher zu ähnlichen Ansichten. Die Negierung der Nachteile von Online Umfragen wird bei Wikipedia besonders sichtbar – waren dort vor einiger Zeit nur die Risiken und Nachteile nachzulesen, so werden diese mittlerweile [differenziert widerlegt](#).

3. Umfrage erstellen: Die häufigsten Fehler von Online Umfragen

Unabhängig von Kontext, Ziel und Zielgruppe von Online Umfragen gibt es bestimmte Fehler, welche häufig vorkommen obwohl sie leicht vermieden werden können.

Wir von LamaPoll setzen auf wiederkehrende Kunden. Also streben wir nach einer hohen Kundenzufriedenheit. Kunden sind mit unserem Umfragetool vor allem dann zufrieden, wenn sie am Ende auf erfolgreich durchgeführte Online Umfragen mit hohem Rücklauf und positivem Feedback zurückschauen können. Ziel ist es, durch fundierte Empfehlungen den Erfolg Ihrer Umfragen zu

unterstützen und Ihnen die häufigsten Fehler von Online Umfragen vorab aufzeigen. Profitieren Sie von unserer Erfahrung!

3.1 Unklare Fragestellung

Viele Begriffe lassen sich unterschiedlich interpretieren – daher ist sprachliche Klarheit entscheidend. Ob „sportlich“ fair oder körperlich aktiv bedeutet, sollten Ihre Teilnehmer nicht selbst entscheiden müssen. Ihre Fragen müssen klar sein!

Ein weiteres Beispiel: Klaus sah den Mann auf dem Berg mit dem Fernrohr. Sah nun Klaus den Mann durch das Fernrohr? Oder sah er den Mann, der ein Fernrohr mit sich trug?

Lassen Sie bei der Fragestellung keinen Interpretationsspielraum (sofern nicht ausdrücklich erwünscht). Zu vermeiden sind ebenfalls Abkürzungen, Fremdwörter und seltene Begriffe – es sei denn, Sie wissen genau, dass Ihre Teilnehmer etwas damit anfangen können.

Wir empfehlen Ihnen, zu jeder Frage ein Kommentarfeld zu erstellen und den Fragebogen Kollegen zukommen zu lassen. So können Sie in einem kurzen Pretest sehen, ob alle Teilnehmer/Pretester alle Fragen sofort und eindeutig verstehen.

3.2 Ungenaue Fragestellung

Ungenaue Fragen führen zu schlechten Ergebnissen, weil im Zweifelsfall jeder Teilnehmer einen anderen Schwerpunkt setzt und entsprechend unterschiedlich antwortet. Stellen Sie Ihre Fragen daher genau und präzise - und vor allem: eine nach der anderen.

Ganz schlechtes Beispiel: „Bitte bewerten Sie die Opposition“. Es ist nicht genau erkennbar, wen man genau bewerten soll, und - noch viel wichtiger - was genau. Die Aktivität? Anhand welcher Skala? Oder die Argumentation? Oder vielleicht die Durchsetzungskraft? Ist das überhaupt eine messbare Frage?

Ungenau sind ebenfalls Fragen ohne Kontext, ohne zeitlichen Bezug oder zu weit gefasste Fragen. Stellen Sie Fragen konkret, präzise und immer eine nach der anderen!

Falsch: Wenn Wahlen wären, wen würden Sie wählen?

Richtig: Wenn am nächsten Samstag [zeitlicher Bezug] Bundestagswahl [inhaltlicher Bezug] wäre, welche Partei würden Sie mit Ihrer Zweitstimme [Definition der Stimmabgabe] wählen?

Dabei darf in einer Frage nur ein einziger sachlicher Bezug enthalten sein.

Falsch: Wie beurteilen Sie die Arbeitsleistung Ihrer Kollegen und Vorgesetzten?

Richtig: Wie beurteilen Sie die Arbeitsleistung Ihrer Kollegen (...auf einer Notenskala...)?

3.3 Fehlende Antwortoptionen

Findet der Teilnehmer nicht die richtige Antwort, so führt dies entweder zu einer falschen Antwort, zu keiner Antwort, oder gar zur Frustration und Abbruch.

Bei geschlossenen Fragen müssen die Antwortoptionen vor allem eins sein: erschöpfend (im Sinne von vollständig, ausführlich). Eine Frage ist dann erschöpfend formuliert, wenn sich jeder Umfrage-Teilnehmer mindestens einer Antwortoption zuordnen kann. Wenn Ihre Teilnehmer nicht die richtige (im individuellen passende) Antwortmöglichkeit finden, können sie entweder keine Antwort oder eine falsche Antwort abgeben. Das führt zu falschen Ergebnissen und Frustration des Teilnehmers.

Was in jedem Fall hilft:

Eingabefragen und Kommentarfelder. Dann hat jeder Teilnehmer die Möglichkeit, die womöglich fehlende Antwortoption nachzutragen. Denn, und das wissen wir aus jahrelanger Erfahrung, es ist in der Regel nicht möglich, alle passenden Antworten für alle Teilnehmer aufzuzählen. Selbst scheinbar eindeutige "Ja-Nein-Fragen" lassen nicht immer ein einfaches Ja oder Nein richtig erscheinen. Zeitgemäße Umfragen-Ersteller bieten auch bei der Frage nach dem Geschlecht neben "weiblich" und "männlich" die Optionen "divers", "Sonstiges" oder ein Eingabefeld an.

Vergessen Sie nicht: Ihre Umfrage bringt Ihnen nichts ohne korrekte Ergebnisse - und für korrekte Ergebnisse müssen Sie dem Teilnehmer entgegenkommen. Er tut das gleiche, indem er an Ihrer Umfrage teilnimmt. Wir empfehlen je nach Kontext entweder ein offenes, zusätzliches „Sonstiges“ Feld oder die absolute Gewissheit, alle Antwortoptionen abgedeckt zu haben!

3.4 Ungenaue Antwortoptionen

Ihre Antwortoptionen müssen genau sein. Das ist besonders bei Antwortgruppen wichtig, Beispiel:

Bei der Frage nach dem Haushaltseinkommen müssen die Antworten eindeutig und genau sein. Es sollte keine überlappenden Kategorien geben.

Falsch: 1000 - 2000 €; 2000 - 3000 €, 3000 - 4000 €

Richtig: 1000 - 2000 €, 2001 - 3000 €, 3001 - 4000 €

Vorsicht ist auch bei vorselektierten Antworten geboten (bspw. bei Skala-Fragen oder Dropdown-Listen). Nutzer werden dadurch verführt, diese Antworten zu übernehmen. Wir empfehlen, auf vorselektierte Antworten zu verzichten.

3.5 Zu lange Umfrage erstellen

Die optimale Länge eines Fragebogens hängt in besonderem Maße von Kontext, Zielsetzung und Teilnehmersegment ab. Während Mitarbeiter eher bereit sind, lange Fragebögen auszufüllen (da sie meistens direkt betroffen sind), trifft dies nicht für Kunden und schon gar nicht für potenzielle Kunden eines Unternehmens zu.

Natürlich möchten Sie gern eine Zahl hören. In der Forschung wird häufig dabei die optimale Fragenanzahl mit 15 bis 25 beziffert. Doch solche allgemeingültigen Aussagen sind mit Vorsicht zu genießen. Überlegen Sie selbst: Wenn Sie der Teilnehmer wären (je nach Art der Umfrage also Mitarbeiter, Kunde, Interessent, zufälliger Besucher), welchen Anreiz hätten Sie, den gesamten Fragebogen zu beantworten? In der Regel keinen großen. Wir raten daher grundsätzlich dazu, nur das wirklich Notwendigste abzufragen und den Fragebogen möglichst kurz zu halten. Denn auch unabhängig vom Interesse der Teilnehmer sinkt deren Motivation mit steigender Länge. Das führt zu Abbruchquoten, oder - was schlimmer ist – zu falscher, unkonzentrierter Beantwortung, um schnell zum Ende zu kommen.

Letztendlich haben wir in unserem Umfragetool schon vieles erlebt – sehr erfolgreiche, sehr lange Umfragen und auch kurze Fragebögen mit geringer Teilnahme. Unsere Erfahrung geben wir gern weiter – die Länge des Fragebogens allein ist nur ein Ansatzpunkt zur Optimierung. Weitere, ebenfalls sehr wichtige Punkte sind Incentivierung, Unterhaltungswert, Kommunikation im Vorfeld, gefühlte Anonymität, eingesetzte Fragenarten und der Aufbau des Fragebogens. Aber lassen Sie sich nicht abschrecken. Mit unserem Umfragetool werden viele Umfrageprojekte auch von Unternehmen erfolgreich durchgeführt, die zum ersten Mal das Werkzeug Online Umfrage einsetzen. Die Forschung hat auch noch keine allgemeingültigen Regeln aufstellen können, da das Internet, die Erreichbarkeit, Mobile Devices und das ganze Drumherum sich stetig weiterentwickelt. Verlassen Sie sich im Zweifelsfall daher auf Ihren gesunden Menschenverstand oder kontaktieren Sie uns und profitieren Sie von unserer Erfahrung.

3.6 Zu viele Fragen stellen

Lassen Sie sich bei der Planung und auch später bei der Erstellung der Umfrage nicht hinreißen. Übertreiben Sie nicht. Decken Sie mit jeder Umfrage nur ein Themengebiet ab. Mit unserer Erfahrung können wir Ihnen nur raten: lieber 2-3 Umfragen durchführen, als einen großen Fragebogen zu erstellen, welcher alles abfragt. Gründe hierfür sind verschieden:

- Zu lange Umfragen mit zu vielen Fragen führen zu Unachtsamkeit, Desinteresse und falschen Antworten
- Viele Fragen führen somit auch zu hohen Abbruchquoten
- Eine erste kurze, allgemeine Umfrage kann Schwerpunkte für spätere Umfragen setzen

Sie müssen nicht alle Aspekte Ihres Unternehmens exakt bewerten lassen, um die Mitarbeiterzufriedenheit messen zu können. Sinnvoller ist es, alle Aspekte erst einmal oberflächlich abzufragen um die relevantesten identifizieren zu können. In einer Folgebefragung können Sie dann die wichtigsten Punkte detailliert abfragen. Diese Vorgehensweise führt zur geringsten Belastung der Mitarbeiter und zu den besten Ergebnissen.

Unser Umfragetool hilft Ihnen auch dabei, relevante Fragen nur an betroffene Teilnehmer zu richten. Durch Dynamiken im Fragebogen können Fragen abhängig vom Antwortverhalten ein- und ausgeblendet werden. So bekommt jeder Teilnehmer nur die für ihn relevanten Fragen vorgelegt, was den individuellen Fragebogen und die individuelle Anzahl von Fragen auf das notwendigste verkürzt. Beispiel:

Nutzen Sie unsere Unternehmens-Kita? Ja / Nein.

Für Teilnehmer, die mit „Nein“ antworten, erscheinen keine Folgefragen zur Kita!

3.7 Zu lange Texte

Bei der Textformulierung kommen die gleichen Argumente zum Einsatz wie bei zu langen Umfragen, zu vielen Fragen oder langweiligen Fragebögen. Lange, komplexe Texte werden ignoriert oder missverstanden, führen zu Unachtsamkeit, Langeweile oder im schlimmsten Fall zur Frustration und zum Abbruch. Ihr Teilnehmer hat im Zweifelsfall wenig Zeit aber ist bereit, Ihnen diese Zeit zwecks Feedbacks zu schenken. Im Optimalfall danken Sie es ihm durch kurze und prägnante Sätze. Wenn eine Fragestellung scheinbar lang sein muss, wägen Sie ab: Kann man die Frage in mehrere Unterfragen auftrennen? Prägnanter formulieren? Oder vielleicht gänzlich auslassen, denn die langen Fragen können die Gesamtkonzentration stören und somit auch andere Antworten negativ beeinflussen.

3.8 Langweiliger Fragebogen

Es ist nachgewiesen: Langeweile kann zu Depressionen führen. Der Effekt eines langweiligen Fragebogens ist natürlich bei weitem nicht so dramatisch wie bspw. tägliche Langeweile am Arbeitsplatz. Eines ist jedoch sicher: Langeweile ist schlecht. In Ihrer Online Umfrage führt Langeweile zu unvollständigen Antworten, zu falschen Antworten, hohen Abbruchquoten und eben nicht brauchbaren Ergebnissen. Dabei helfen auch Incentives wie ein Gewinnspiel nicht – die Abbruchquote sinkt, aber der Teilnehmer möchte so schnell wie möglich zum Ende kommen. Die Ergebnisse sind nicht bedenkenlos nutzbar.

Wie wirken Sie einem langweiligen Fragebogen entgegen? Einige Empfehlungen helfen Ihnen dabei, den Fragebogen möglichst unterhaltsam bzw. wenig langweilig zu gestalten:

- Kurz und knapp: klare, eindeutige und verständliche Texte
- Variation: wiederholen Sie nicht ständig den gleichen Fragetyp. Unser Umfragetool bietet viele Möglichkeiten, Fragen zu variieren

- Mediale Elemente: Bilder statt Antworten, visuelle Skalen vereinfachen das Antworten
- Dynamiken und alternative Antwortmöglichkeiten wie Drag n Drop unterhalten den Teilnehmer
- In den Fragebogen eingebundene Echtzeitergebnisse oder Punktebewertungen können von enormem Vorteil sein – der Teilnehmer lernt selbst etwas über sich und freut sich bei jedem Fragebogen voller Spannung auf die nächsten Ergebnisse

Wir empfehlen klar: Testen Sie Ihre Online Umfragen und überlegen Sie selbst, ob Sie diese langweilig finden. Falls die Antwort „Ja“ ist, stellen Sie sich die Folgefrage: Warum sollte jemand daran teilnehmen?

3.9 Keine webgerechte Typografie

Wie Sie vermutlich wissen, bringt der weiche Untergrund (bspw. ein Teppich) in einem Einkaufszentrum Sie dazu, unbewusst langsamer zu laufen und somit mehr Waren zu sehen. Alternativ würde Sie ein glatter Untergrund vermutlich zum Stürzen bringen und Ihnen obendrauf einen Grund liefern, das Einkaufszentrum zu verklagen. Es folgt der Übergang zu Online Umfragen:

Webgerechte Typografie kann den Teilnehmer dazu bewegen, mehr und bessere Antworten abzugeben, während falsche Typografie zum Abbruch oder gar Frust führen kann. Und da die Online Umfrage auf dem Bildschirm bearbeitet wird, gelten hier andere Regeln als etwa in Papiermedien.

Beachten Sie:

- Die ordentliche Darstellung ist davon abhängig, welche Schriften beim Nutzer vorinstalliert sind. Seltene Schriftarten werden eben anders oder gar nicht dargestellt.
- Texte werden je Browser unterschiedlich (groß) dargestellt.
- Serifen sollten auf dem Papier bleiben. Auf dem Monitor wird die Leserlichkeit erschwert.
- Unterstrichen werden im Internet ausschließlich Links
- Wahl der Farben: möglichst hohe Kontraste einsetzen. Unterschiedliche Monitore stellen Farben unterschiedlich dar.
- Zeilen sollten nicht länger als 70 Zeichen lang sein.

Natürlich muss die Typografie nicht nur webgerecht, sondern auch teilnehmergerecht sein: Ältere Teilnehmer benötigen womöglich eine größere Schrift, mobile Teilnehmer einen anderen Aufbau.

3.10 Matrixfragen

Matrixfragen führen zu höheren Abbruchquoten. Matrixfragen werden überschätzt – eine Matrixfrage besteht eigentlich aus vielen sich wiederholenden kurzen Fragen (je Zeile eine Frage). Diese ermüden den Teilnehmer. Falls es nicht anders geht, so vermeiden Sie wenigstens Matrixfragen mit mehr als 6 Items. Übermäßig viele Matrixfragen überfordern selbst motivierte Teilnehmer. Der Sinn dieser Fragenart ist eben

häufig, möglichst viele Fragen in möglichst knapper Form zu erfragen. Selten ist auch der Teilnehmer daran interessiert – bei der Auswertung werden Sie nicht selten Antworttendenzen erkennen!

Auch wenn unser Umfragetool die wildesten Darstellungen unterstützt, sollten diese mit Bedacht umgesetzt werden.

Tätigkeitsbezeichnung <i>Bitte angeben:</i>	Tätigkeitsschwerpunkte <i>Bitte nennen:</i>	Tätigkeitsrelevanter Abschluss			Geschlecht		Tätigkeitsrelevante Berufserfahrung insgesamt (Jahre)	Entscheidungskompetenz			Vertragliche Arbeitszeit (Std./Woche)	Urlaub (Tage/Jahr)	Jahres-Gehalt 2014 Brutto	davon: Variabler Gehaltsanteil in %
		1 = (noch) ohne	2 = Lehre/Fachschule o.ä.	3 = FH/Uni/Promotion	m	w		1 = keine wesentl. eigenen Befugnisse	2 = definierter Verantwortungsbereich	3 = überw. eigenverantw. Tätigkeit				
		1	2	3	1	2		3						
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Umfrage erstellen: Empfehlungen

Wenn Sie eine Umfrage erstellen möchten, haben wir folgende Empfehlungen für Sie:

- Verteilen Sie den Fragebogen auf mehrere Seiten. Antworten auf einer Seite werden wie bei einem Online-Formular in der Regel erst dann abgespeichert, wenn eine Aktion vorgenommen wird (bspw. Drücken des Buttons „Weiter“). Wenn Sie alle Fragen auf eine Seite stellen, kann somit kein Zwischenstand gespeichert werden.
- Decken Sie alle Antwortdimensionen ab oder, falls nicht möglich, bieten Sie Eingabefelder an!
- Achten Sie auf eine für ALLE Teilnehmer einfache und eindeutige Fragestellung.
- Vermeiden Sie allzu lange Umfragen oder zu viele Fragen und zu lange Texte.
- Achten Sie auf webgerechte Typografie.
- Achten Sie auf ein ansprechendes Design. Die Online Umfrage hat eine ähnliche Außenwirkung wie Ihre Webseite.
- Achten Sie auf die Usability (User möchten nicht Scrollen, vermeiden Sie Frames, kein häufiger Wechsel zwischen Tastatur und Maus).
- Halten Sie die Ladezeit niedrig (Vermeiden Sie allzu große Bilder).
- Setzen Sie Filterfragen und Dynamiken ein, ermöglichen Sie individuelle Antwortpfade.
- Vermeiden Sie Umfragetools mit Werbung.

- Kommunizieren Sie lieber mehr als weniger mit den Teilnehmern – vor der Befragung, falls notwendig auch während der Umfrage (Ansprechpartner benennen) und nach der Umfrage.
- Führen Sie mindestens einen Testlauf durch!

5. Eigene Umfrage erstellen in 6 Schritten

5.1. Umfragen-Startseite erstellen

Nachdem Sie einen Umfragenamen vergeben haben, können Sie Seiten anlegen. Eine Umfrage sollte mehrere Seiten beinhalten, wichtig sind dabei die Startseite mit dem Willkommenstext sowie die Endseite bzw. „Vielen-Dank“-Seite.

Sie beginnen natürlich mit der Startseite: Legen Sie eine Seite an und fügen Sie statt einer Frage einen Textblock hinzu. Diesen sehen Ihre Teilnehmer als erstes. Begrüßen Sie diese und erläutern Sie den Zweck und die Rahmenbedingungen der Umfrage. Ein Ansprechpartner für Rückfragen sollte ebenfalls benannt werden. In unserem Umfragetool finden Sie Vorlagen für die Startseite bzw. Vorlagen und Beispiele für das Anschreiben der Umfrage.

Wichtige Inhalte für die erste Seite ihrer Online Umfrage sind:

- Begrüßung
- Rahmenbedingungen: Wie lang dauert eine Teilnahme? Wann endet der Befragungszeitraum?
- Inhalt: Worum geht es? (z.B. "Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz")
- Ziel: z.B. Verbesserung der Zufriedenheit
- Datenschutz: Hinweise und Erläuterungen, Verlinkungen zu Datenschutzerklärungen
- Anonymität: Hinweise und Erläuterungen zur Anonymität / keine Anonymität
- Hinweis zur Freiwilligkeit der Teilnahme
- Ansprechpartner für Rückfragen

5.2. In der Online-Umfrage: Beginn des Fragebogens

Zu Beginn des Fragebogens, also auf den ersten Seiten der Umfrage, bieten sich zwei Vorgehensweisen an. Hier scheiden sich auch die (Forschungs-)Geister.

Möglichkeit Nummer 1: Sie beginnen mit einfachen, interessanten Fragen, da Teilnehmer nachgewiesenermaßen dazu tendieren, eher zu Beginn der Befragung abzubrechen. Das bedeutet: Wen Sie zu Beginn nicht verschrecken, der bleibt auch bis zum Ende dabei.

Möglichkeit Nummer 2: Sie beginnen mit komplexen und demographischen Daten. Dieses Vorgehen (beruhend auf der High Hurdle Technique) nimmt an, dass weniger motivierte Teilnehmer gleich zu Beginn

abgeschreckt werden und die Abbruchquote geringer wird. Das bezieht sich natürlich nur auf die Abbruchquote im weiteren Verlauf.

Wir empfehlen das erste Vorgehen. Binden Sie Ihre Teilnehmer gleich von Anfang an und motivieren Sie diese. Während der Befragung können Sie in unserer Umfragetool anhand der Live-Abbruchanalyse problematische Seiten identifizieren und in Echtzeit gegebenenfalls Fragen und Texte optimieren.

Gleich zu Beginn können Filterfragen und Sprünge dazu eingesetzt werden, Teilnehmer auf unterschiedliche Pfade zu schicken (bspw. Führungskräfte auf Seite 3, Mitarbeiter auf Seite 4). Dazu müssen die relevanten Filterfragen gestellt werden (Abteilung, Führungsposition, etc.). Dies könnte aber auch anders gelöst werden - etwa durch den Einsatz der Teilnehmerattribute im Adressbuch von LamaPoll - dann können Teilnehmer mit dem Attribut "Mitarbeiter" oder "Führungskraft" direkt auf die jeweils relevante Seite umgeleitet werden.

5.3. Hauptteil und Abschluss des Fragebogens

Platzieren Sie die Fragen des Hauptteils auf mehreren Seiten, sodass der Teilnehmer möglichst wenig Scrollen muss. Manchmal bietet sich auch eine Gruppierung nach Fragenkategorien und Inhalten an. Die Umfrage sollte stets übersichtlich sein, wie eine wissenschaftliche Arbeit.

Vermeiden Sie möglichst komplexe Matrixfragen mit zu vielen Items. Diese überfordern den Teilnehmer. Versuchen Sie auch stets, Fragen und Hinweistexte, Bilder und Textblöcke gleichmäßig zu verteilen, um Ansammlungen von Klick-Optionen zu vermeiden.

Setzen Sie Sprünge, Sichtbarkeiten und Platzhalter ein, um den Fragebogen und den Antwortpfad zu individualisieren - somit wird der Fragebogen für jeden Teilnehmer auf den für ihn relevanten Teil gekürzt.

Am Ende fügen Sie eine Seite hinzu, die nur einen Textblock enthält (wie die erste Seite). Bedanken Sie sich beim Teilnehmer, bieten Sie diesem ggf. an, über die Ergebnisse oder Maßnahmen informiert zu werden.

5.4. Rekrutierung

Grundsätzlich können Sie Ihre Teilnehmer passiv (bspw. Veröffentlichung des Links auf Ihrer Webseite) oder aktiv (etwa über E-Mail) erreichen. Aber hier stellt sich zunächst die Frage - haben Sie selbst die Möglichkeit, die relevante Teilnehmergruppe zu erreichen oder benötigen Sie dabei Hilfe?

Option 1: Sie verfügen über die Teilnehmerdaten und wissen, wie Sie diese erreichen können - Mitarbeiter über interne Kommunikationskanäle, Kunden über die Homepage, den Newsletter, die Facebook-Fanpage...

Option 2: Wenn Sie jedoch bspw. potenzielle Kunden erreichen möchten oder gezielt bestimmte Segmente befragen möchten, helfen in der Regel Panel-Anbieter. Diese haben segmentierte und gepflegte Panels,

über die Personen nach bestimmten, eigenen Kriterien angesprochen werden können (bspw. Geschlecht, Einkommen, Position, Entscheidungsmacht etc.). Unser Umfragetool bietet die notwendigen Schnittstellen hierfür.

Vorteile: Sie erhalten genau das, was Sie suchen - Teilnehmer mit ganz bestimmten Attributen oder Verhaltensweisen.

Nachteil: Kostenpflichtige Variante, allerdings bezahlen Sie auch nur für die, die tatsächlich teilgenommen haben.

Option 3: Sie haben die Teilnehmerdaten nicht, wissen jedoch, wo Sie Ihre Kunden erreichen. Hier bietet sich besonders die passive Rekrutierung an (Sie setzen einen Link auf Ihrer Homepage oder stellen ein iPad im Laden oder Wartezimmer auf) oder passiv persönlich - Ihre Mitarbeiter sprechen die Kunden gezielt an (z.B. auf einer Messe oder vor dem Einkaufszentrum) und bitten darum, an der Befragung - beispielsweise auf einem Tablet - teilzunehmen. Die Online-Fragebögen können anschließend bequem online ausgewertet werden.

Letztendlich hängt der beste Weg von Ziel, Zielgruppe und Erreichbarkeit ab.

5.5. Einladung

Bei der aktiven Rekrutierung, vor allem bei der Einladung per E-Mail, haben unsere Kunden in der Regel die höchste Erfolgsquote. Hier ist es möglich, vor der Umfrage alle Teilnehmer bequem vorzubereiten, später alle einzuladen und während der Befragung gezielt Erinnerungen an diejenigen zu versenden, die noch nicht abgeschlossen haben. Somit vermeiden Sie unnötigen Spam. Mit unserem Umfragetool ist es ebenfalls möglich, Teilnehmer personalisiert anzuschreiben, sowie abhängig vom Attribut (Sprache, Abteilung etc.) unterschiedliche E-Mails zu schicken.

Wenn Sie die Teilnehmer per E-Mail einladen möchten, haben Sie mit LamaPoll unterschiedliche Möglichkeiten:

1. Sie können die E-Mails selbst versenden:

In diesem Fall wäre eine offene Umfrage am einfachsten - Sie nehmen den Link zur Umfrage und jeder Adressat, dem Sie den Link zukommen lassen, kann teilnehmen.

Sie können jedoch auch versuchen, Unberechtigte auszuschließen und die Umfrage mit einem oder mehreren Passwörtern schützen. Vorteil von mehreren Passwörtern: Sie können später die Ergebnisse danach filtern. Wenn Sie also verschiedenen Teilnehmersegmenten unterschiedliche Passwörter zukommen lassen (Beispiel: Erstkäufer bekommen Passwort A, Wiederkäufer Passwort B), können Sie die Ergebnisse auch danach auswerten.

Das sicherste ist die geschlossene Umfrage - Sie lassen jedem Teilnehmer einen individuellen Link zukommen. Somit stellen Sie zu 100% sicher, dass nur die berechtigten Teilnehmer teilnehmen können und niemand mehrfach teilnehmen kann. Wenn Sie selbst die Schlüssel bzw. individuellen Links versenden möchten, ist dies über die Serienbrieffunktion am einfachsten.

2. Sie können die E-Mails über LamaPoll versenden:

Wenn Sie das Adressbuch von LamaPoll nutzen, können bspw. geschlossene Umfragen mit individuellen Links ganz einfach und bequem durchgeführt werden. Außerdem ist es möglich, auch bei anonymen Umfragen die Teilnehmer gezielt anzuschreiben - zum Beispiel nur diejenigen, die noch nicht abgeschlossen haben. Sie erfahren dabei nicht, wer diese E-Mail erhält, alles bleibt anonym. E-Mails über LamaPoll werden in der Regel mit der LamaPoll Adresse noreply@lamapoll.de versendet, jedoch mit Ihrem Namen und Betreff; Antworten darauf werden ebenfalls direkt an Ihren Account geleitet.

Beachten Sie - insbesondere auch bei Kundenumfragen - unbedingt die rechtlichen Aspekte (DSGVO-Konformität etc.). Dürfen Sie die Kunden anschreiben? Haben diese ihre Einwilligung freiwillig abgegeben? Sind Einladungs-E-Mail und Umfrage korrekt erstellt? (Impressum, Datenschutzerklärung, OptOut Link...)

5.6. Kontrolle der Daten während der Laufzeit

Mit unserem Umfragetool bieten sich Ihnen umfassende Möglichkeiten, die Daten und Ergebnisse bereits während der Umfrage zu überprüfen:

- Die Angabe der Bearbeitungszeit ermöglicht die schnelle Identifikation von unrealistischen Antworten
- Die Stichprobenansicht zeigt visuell Antworttendenzen auf. Noch besser lassen sich diese nach einem Export nach Excel erkennen
- Mehrfachteilnahmen lassen sich wirkungsvoll durch geschlossene Umfragen vermeiden
- Filter ermöglichen die sofortige Identifikation falscher Antworten, vorausgesetzt Sie haben Kontrollfragen eingebaut.

6. Umfrage erstellen: Checkliste

Im Vorfeld

- Umfrage angekündigt?
- Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen kommuniziert?
- Teilnehmer über Ziele und Wichtigkeit informiert?
- Ansprechpartner genannt?

Pretest

- Umfrage mit Kollegen getestet und Feedback umgesetzt?

- Hardwaretest: korrekte Darstellung auf unterschiedliche Monitore und Devices?
- Softwaretest: korrekte Darstellung auf den wichtigsten Browsern?
- Spamtest: kommen die Einladungsmails an?
- Auswertung: wie gewünscht? Eventuell Fragetypen anpassen oder Kodierung ändern.

Während der Befragung

- Abbruchstatistik stets im Blick, eventuelle Anpassung einzelner Seiten
- Teilnehmerfeedback berücksichtigen
- Anhand der Echtzeitergebnisse eventuell falsch interpretierte Fragen identifizieren und anpassen

Nach der Umfrage

- Ergebnisse kommunizieren
- Maßnahmen kommunizieren

7. Einsatzgebiete

Regelmäßiges Feedback von Mitarbeitern und Kunden ist für viele Unternehmen und Organisationen von großer Bedeutung, um Stärken und Schwächen zu ermitteln, Potentiale und Veränderungen zu erkennen und ggf. zeitnah darauf reagieren zu können. Online-Befragungen haben sich in diesem Zusammenhang als einfaches und zielführendes Instrument bewährt, um Stimmungen einzufangen, Wünsche zu ermitteln und (Be-)Wertungen einzuholen. Durch Online-Umfragen kann jederzeit unkompliziert erhoben werden, wie hoch die Mitarbeiter- und/oder Kundenzufriedenheit ist, ob Angebote auf (positive) Resonanz stoßen oder ob neue Veranstaltungsformate erwünscht sind. Die Mitarbeiterbefragung kann darüber hinaus helfen, Tendenzen und Entwicklungen z.B. in Bezug auf das Betriebsklima vorzusehen und ggf. zeitnah zu reagieren.

Mit unserem Umfragetool sind die Einsatzgebiete für Umfragen unbegrenzt, Sie können

- klassische Mitarbeiterbefragungen und Kundenumfragen erstellen
- unterhaltsame Persönlichkeitstests oder ein Online Quiz erstellen
- Präsentationen darstellen
- Kontaktformulare in die eigene Webseite einbauen
- Teilnahmebestätigungen oder Kontaktanfragen abbilden
- Prüfungen und Examen durchführen

Entsprechend sind die Kundenbranchen, die LamaPoll einsetzen, breit gefächert. Jede Institution und Organisation, die über Kunden, Besucher oder Mitarbeiter verfügt, kann von unserem Umfragetool profitieren.

Das zeigt auch unser Kundenquerschnitt:

- Studenten und Privatpersonen

- Vereine, privat und öffentlich
- Ministerien, Ämter, öffentliche Körperschaften
- Forschungsinstitute
- Online Dienstleister
- KMU (Branchenübergreifend: Restaurants, Verlage, Handel, Industrie etc.)
- Medien
- Großunternehmen

7.1. Umfragen erstellen: das Gesundheitswesen

Unser Umfragetool wird oft und gern in der Gesundheitsbranche eingesetzt. Dabei sind die Teilnehmer mal Patienten, mal Personal (Ärzte, Pflegekräfte, Verwaltung), mal Lieferanten. Die Einladung und Durchführung erfolgt manchmal per E-Mail, manchmal vor Ort (am iPad im Wartezimmer), manchmal passiv auf der Webseite. Häufig sind (Patienten-)Befragungen laut Qualitätshandbuch auch Pflicht.

Dabei wird gerade LamaPoll so gern eingesetzt, da durch das Gros an Funktionen die hausinterne IT zufrieden ist, der Komfort der einfachen Handhabung beim Umfrage-Ersteller keine IT Kenntnisse voraussetzt und weil die für die Teilnehmer attraktiven und einfach zu bedienenden Umfragen zu geringen Abbruchquoten und hohen Rücklaufzahlen führen.

Unsere Tarife sind dabei so flexibel, dass für jeden etwas dabei ist – von der kleinen Arztpraxis auf dem Land bis hin zum großen Krankenhaus.

Neben den Standard Kunden-(Patienten-)Umfragen und Mitarbeiterbefragungen werden auch für das Gesundheitswesen spezifische Umfragen erstellt:

- Umfrage zur Sicherheitskultur im Krankenhaus
- Bewertung der Kommunikation zwischen Ärzten und Pflegern
- Umfrage zur Qualitätsverbesserung der Prozessschritte bei der Patienteneinweisung
- Pharmakonzerne führen Medikamentenstudien durch (Fragen zur Medikamentenverträglichkeit etc.)
- Berichte zu Zwischenfällen in Krankenhäusern werden erhoben
- Feedback zu Workshops und Schulungen wird eingeholt
- Patientenumfragen werden erstellt z.B.: <https://vorlage.lamapoll.de/Patientenumfrage>

Der Datenschutz ist natürlich in dieser Branche besonders wichtig. Ein Grund mehr für LamaPoll – deutsches Hosting, zertifizierte Server, Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß DSGVO, individuelle Verträge – sagen Sie uns, was Sie benötigen!

7.2. Umfragen im Bildungsbereich erstellen

Der Bildungsbereich bietet unzählige Möglichkeiten, Online-Umfragen effizient und erfolgreich einzusetzen. Unternehmen und Organisationen der Bildungsbranche können mithilfe von Befragungen relevantes Feedback von unterschiedlichen Zielgruppen einholen:

- Studenten/Schüler, die das Kursangebot/den Unterricht bewerten
- Eltern, die einbezogen werden und eigene Ideen einbringen können
- Lehrer und Fachkräfte, die für den Erfolg einer Bildungsstätte von entscheidender Bedeutung sind

Durch Online Umfragen gelangen Sie zu Wissen, das als Grundlage für weitreichende Entscheidungen dienen kann. Hierzu werden im Bildungssystem sowohl Lehrende als auch Lernende, Eltern, Fachkräfte, Schüler und Studenten befragt. Genauso findet das Umfragetool auch zum externen Wissenserwerb Verwendung – etwa durch Studenten, die Umfragen im Rahmen ihrer Bachelorarbeit durchführen, oder allgemein in der Forschung und Entwicklung.

Wir haben einige bereits erfolgreich durchgeführte oder durch Spezialisten aus den jeweiligen Bereichen entwickelte Umfragevorlagen für Sie zusammengestellt. Profitieren Sie von unserer Erfahrung und setzen Sie unsere Beispiel-Fragebogen-Vorlagen kostenlos ein. Natürlich sind alle Umfragen in Ihrem Account anpassbar.

Beispiele:

Elternabend-Umfrage: Mit dieser Umfrage können Sie vorangegangene Elternabende bewerten lassen, neue planen und Ihre internen Abläufe besser koordinieren!

Vorlage: <https://app.lamapoll.de/Elternabend/>

Beispiel Umfrage: Schülerfeedback. Mit dieser Umfrage lässt sich ein allgemeines Stimmungsbild erstellen. Sie befragen Ihre Schüler zu allen Bereichen, von der Kommunikation bis hin zum aktuellen Angebot. Somit lassen sich sowohl Optimierungspotenziale als auch Chancen identifizieren. <https://app.lamapoll.de/Schueler-Feedback/>

Beispiel Umfrage: Unterrichtsbewertung. Nehmen Sie das Steuer selbst in die Hand und bieten Sie Ihren Schülern oder Studenten die Möglichkeit, den Unterricht mitzubestimmen und zu bewerten. Davon profitieren Sie selbst am meisten: Der Unterricht wird spannender, interessanter, Ihre Schüler sind zufrieden, die Atmosphäre optimal und der Lerneffekt hoch!

<https://app.lamapoll.de/Unterrichtsbewertung/>

Beispiel Umfrage erstellen: Studenten-Feedback. Exzellente Universitäten erheben das Stimmungsbild Ihrer Studenten, um schnell und einfach Schwachpunkte zu identifizieren und mit geringen Gegenmaßnahmen das Maximum bewirken zu können. <https://app.lamapoll.de/Studenten-Feedback>

Beispiel Umfrage erstellen, Thema Mobbing: Mit unserer Vorlage können Sie mit wenigen Schritten eine eigene Umfrage erstellen und in Echtzeit Ergebnisse bekommen – bezüglich Art, Schweregrad und Frequenz von Mobbing an Ihrer Bildungsstätte. Mit einer Online Umfrage können Sie rechtzeitig wichtiges Wissen erheben und notfalls frühzeitig Maßnahmen treffen.

Beispielfragebogen zum Thema: <https://app.lamapoll.de/Mobbing/>

7.3. Eventumfragen: Umfragen zur Planung und Bewertung von Events erstellen

Fragen Sie nach, erhalten Sie Antworten und machen Sie Ihre nächste Veranstaltung zu einem unvergesslichen Event! Das kennen Sie doch, egal was für eine Veranstaltung, egal wer sie organisiert, unter den Gästen hört man immer wieder „Man hätte ja mal wenigstens...“. Drehen Sie den alten Spruch „Hinterher weiß man ja bekanntlich mehr“ einfach mal um! Rechtzeitiges Feedback Ihrer Teilnehmer bringt Ihnen sicherlich viel mehr als kurzes Brainstorming vor der Veranstaltung.

Was genau Besucher an einer Veranstaltung schätzen oder kritisieren, lässt sich am zuverlässigsten durch gezieltes Feedback ermitteln. Anstatt zu spekulieren, empfiehlt es sich, die Teilnehmenden direkt zu befragen – sie kennen ihre Bedürfnisse am besten.

Eine eigene Online Umfrage bringt Ihnen in jeder Phase wertvolle Einsichten:

Umfrage vor dem Event erstellen <https://app.lamapoll.de/VorEvent>

Ermitteln Sie die Erwartungen der Teilnehmer hinsichtlich Planung, Präferenzen, Catering und so weiter! Lassen Sie vorangegangene Events bewerten. So müssen Sie nicht Rätselraten oder teure Experimente durchführen.

Führen Sie die Terminfindung online durch!

Sie können nicht alle Ihre Teilnehmer einzeln per E-Mail fragen, ob der Termin gut gewählt ist. Sie würden allein mit dem Lesen der Antworten nicht rechtzeitig fertig. Eine kurze eigene Umfrage bringt Ihnen in Echtzeit das optimale Datum!

Anmeldeformular: Fragebogen erstellen!

Statt komplexe Anmeldeformulare zu erstellen, führen Sie die Anmeldung einfach mit LamaPoll durch: <https://app.lamapoll.de/TeilnahmeZusage/>

Umfrage in Echtzeit während des Events durchführen: Umfrage: <https://app.lamapoll.de/Event>

Qualitätssicherung: Fragen Sie während des Events nach Optimierungspotenzialen! Mit LamaPoll erhalten Sie Ergebnisse in Echtzeit – noch während der Veranstaltung. Sie können beispielsweise Tablets

aushändigen oder die Teilnehmer per E-Mail anschreiben. Führen Sie Korrekturen durch und beseitigen Sie Probleme – noch während des Events anhand des Feedbacks der Teilnehmer!

Umfrage nach der Veranstaltung erstellen: Umfrage: <https://app.lamapoll.de/EventEnde/>

Führen Sie eine Feedbackumfrage zur Veranstaltung durch: Nachbereitung, Feedbackanalyse und Optimierungsmaßnahmen bilden die Grundlage für das nächste, noch sensationellere Event!

8. Vorlagen

Auf den folgenden Seiten finden Sie Beispielumfragen und Vorlagen für Fragebögen. Die Vorlagen sind entweder Kopien bereits erfolgreich durchgeführter Umfragen (natürlich mit Einwilligung des Erstellers), oder gemeinsam mit Fragebogen-Experten und Soziologen erarbeitete Muster und Vorlagen. Profitieren Sie von unserer Erfahrung und setzen Sie unsere Fragebogen-Vorlagen kostenlos ein!

8.1. Umfrage erstellen: Gästebefragung für Restaurants

<https://app.lamapoll.de/Restaurantbewertung>

Mit dieser Umfrage können Sie schnell und einfach Feedback Ihrer Restaurantbesucher einholen. Die Vorlage kann z.B. auf der Rechnung oder in der Speisekarte per QR-Code verlinkt werden, oder Sie verschicken den Link per E-Mail. Ihr Restaurant wird im Detail bewertet und Sie erfahren, was für den Kunden wichtig ist. Elemente des Net Promoter Score sind auch integriert, so erfahren Sie, ob der Kunde Sie weiterempfehlen würde bzw. was hierfür notwendig wäre. Meinungen und Bewertungen erhalten Sie grafisch aufbereitet in Echtzeit!

8.2. Umfrage erstellen Gästebewertung für Hotels

<https://app.lamapoll.de/Hotel>

Hotelbesucher vertrauen auf Hotelbewertungen im Internet. Leider werden Bewertungen bevorzugt von Personen mit negativen Erfahrungen abgegeben. Mit dieser Online Hotelbewertung können Sie a) eine Plattform für die Meinung der Kunden bieten (besser als jede anonyme Internetplattform) und b) Feedback in Echtzeit einholen und eventuelle Missstände beseitigen.

Den Link zur Umfrage können Sie per E-Mail versenden, Sie können Ihre Gäste aber auch auf einem fest installierten iPad im Foyer abstimmen lassen.

8.3. Umfrage erstellen: Kundenservice im Autohaus bewerten

<https://app.lamapoll.de/Werkstattservice>

Diese Fragebogen Vorlage richtet sich an Werkstattbetreiber und Autohäuser. Lassen Sie Ihren Service bewerten und profitieren Sie von eventueller Kritik. Ihre Kunden können Ihre Werkstatt/Ihr Autohaus direkt anonym bewerten – Sie sehen in Echtzeit, an welchen Punkten Sie mit wenig Aufwand viel erreichen können und verhindern zugleich negatives Feedback in Internetforen.

8.4. Umfrage erstellen: Kontaktformular

<https://app.lamapoll.de/Kontaktformular/>

<https://app.lamapoll.de/Support>

Nutzen Sie das Kontaktformular für Newsletter, Support-Tickets, Interessentenanfragen oder Teilnahmezusagen. Ohne Programmierkenntnisse ganz einfach umzusetzen – inkl. E-Mail Report nach jedem Ausfüllen des Formulars.

8.5. Umfrage erstellen: Feedback, Schulung, Bewertung von Mitarbeitergesprächen:

Mitarbeitergespräche werden natürlich persönlich durchgeführt, müssen jedoch vorbereitet werden und sind mit Schulungen und Nacharbeit verbunden. Mit unseren Vorlagen können Personen die Mitarbeitergespräche bewerten – die Vorbereitung, die Schulung, die Durchführung, die allgemeine Zufriedenheit!

8.6. Umfrage erstellen: Patientenzufriedenheit im Krankenhaus

<https://app.lamapoll.de/Patientenumfrage>

Mithilfe von Online-Umfragen in stationären Einrichtungen, können Sie Patienten klassifizieren und die Zufriedenheit mit der eigenen Einrichtung/Abteilung im Detail erfragen. Ein Krankenhaus hat Kunden in Gestalt von Patienten. Wie man die Kunden auch nennt, es bleiben Personen, Individuen, mit individuellen Wünschen, Anforderungen und Präferenzen. Mit unserer Fragebogen Vorlage können Sie diese in Echtzeit erheben und schnell und einfach ermitteln, wo die Schwerpunkte liegen, wo die größte Zufriedenheit vorherrscht und in welchen Bereichen Optimierungspotenziale liegen. Sie profitieren mehrfach – Sie erhalten Informationen, die Sie als Grundlage für wichtige Entscheidungen verwenden können, geben Ihren Patienten eine Möglichkeit, eigene Empfindungen und Kritik direkt weiterzugeben und können Bereiche mit hoher oder sehr niedriger Relevanz, sowie hoher oder nicht gegebener Patientenzufriedenheit identifizieren. Natürlich können Sie auch klassische Mitarbeiterumfragen durchführen – gerichtet an das medizinische Fachpersonal, Dienstleister oder auch an die Reinigungskräfte.

8.7. Umfrage erstellen: Gastronomie und Hotellerie

Es gibt wenig andere Branchen die so direkt und unmittelbar von Ihrer Kundschaft bzw. von der Zufriedenheit der Kundschaft abhängt wie die Hotellerie und die Gastronomie. Unsere Fragebogen- und Umfrage-Vorlagen wurden und werden oft eingesetzt, um die Zufriedenheit der Kunden

(Restaurantbesucher, Hotelbesucher) einfach und schnell zu messen, wichtige und für die Kunden relevante Schwachstellen zu identifizieren sowie Maßnahmen zur Umsatzsteigerung zu ermitteln.

Für Restaurants:

Umfrage erstellen: Gästebefragung für Restaurants <https://app.lamapoll.de/Restaurantbewertung>

Für Hotels:

Umfrage erstellen: Gästebewertung für Hotels
<https://app.lamapoll.de/Hotel>

Für Fastfood-Betriebe, Cafés, Restaurants, Imbissstände etc.:

Umfrage erstellen: Maßnahmen zur Umsatzsteigerung
https://app.lamapoll.de/Umsatzsteigerung_FastFood/

8.8. Umfragen erstellen: Einzelhandel

Immer häufiger sieht man im Einzelhandel fest installierte iPads, in welchen Kunden mit einem Klick Ihre Zufriedenheit abgeben können. Ein guter Anfang, jedoch ist diese Information meist unzulänglich. Mit unserer Fragebogen-Vorlage bzw. mit Online Umfragen erstellt mit unserem Umfragetool können Sie in einer attraktiven Umfrage die Zufriedenheit von tausenden von Kunden in Echtzeit erheben. Zudem können Sie wichtige Schwachpunkte identifizieren und was das wichtigste ist: relevante Begeisterungsfaktoren identifizieren. Diese sind häufig Kleinigkeiten bzw. Punkte, die sich mit wenig Aufwand verändern lassen, jedoch eine hohe Wirkung haben.

Umfrage: <https://app.lamapoll.de/Einzelhandel/>

8.9. Lieferdienst: Kunden halten und gewinnen

Lieferdienste haben es nicht einfach, der Konkurrenzdruck ist hoch. Somit erleben wir auch einen Anstieg der Interessenten für unser Umfragetool aus diesem Segment. Mit unseren Online Umfragen und Fragebogen-Vorlagen ist es möglich, der Konkurrenz stets einen Schritt voraus zu sein – indem Sie auf den Kenntnisstand Ihrer Kunden kommen. Wer den Kunden versteht, beherrscht den Lieferdienst-Markt.

https://app.lamapoll.de/Lieferservice_Bewertung/

8.10. Umfrage erstellen: Partyplanung

Online Umfragen werden auch verstärkt von Privatpersonen eingesetzt, oder von Unternehmen, welche auch eben die nicht nur bestehende Prozesse, sondern auch die letzte Betriebsfeier beurteilen möchten. Mit unserem Umfragetool bzw. mit unseren Vorlagen können Sie schnell und einfach vergangene Partys bewerten, sich für neue vorbereiten, zielgerichtet planen und die Party zum Event aufsteigen lassen! Planen Sie gezielt – unsere Vorlagen helfen Ihnen dabei. Setzen Sie unsere Fragebogen-Vorlagen ein und sparen Sie wertvolle Zeit und Nerven.

<https://app.lamapoll.de/Partyplanung/>

8.11. Kindergarten

Zufriedene Eltern, zufriedene Kinder, zufriedene Mitarbeiter, glückliche und erfolgreiche Kindergärten: ohne Stress und Beschwerden. Setzen Sie unsere Umfrage-Vorlagen ein, lassen Sie Ihre Kindertagesstätte bewerten, lernen Sie aus dem Feedback. Lieber, Sie bekommen die Kritik sofort als später in einschlägigen Internetforen. Profitieren Sie von unserer Erfahrung, sparen Sie sich Zeit und hohe Kosten, bzw. hohen Aufwand und Nerven und setzen Sie unsere Umfrage-Vorlage ein. Am Ende gibt es nur Gewinner!

https://vorlage.lamapoll.de/Kindertagesstaette_Feedback

9. Alle Vorlagen:

Gastronomie

Umfrage erstellen: Gästebefragung für Restaurants: <https://app.lamapoll.de/Restaurantbewertung>
Umfrage erstellen Gästebewertung für Hotels <https://app.lamapoll.de/Hotel>
https://app.lamapoll.de/Umsatzsteigerung_FastFood/

Werkstatt

<https://app.lamapoll.de/Werkstattservice>

Einzelhandel

<https://app.lamapoll.de/Einzelhandel/>

Lieferservice

https://app.lamapoll.de/Lieferservice_Bewertung/

Umfrage erstellen im Bildungsbereich:

<https://app.lamapoll.de/Studenten-Feedback>

<https://app.lamapoll.de/Unterrichtsbewertung/>

<https://app.lamapoll.de/Schueler-Feedback/>

<https://app.lamapoll.de/Elternabend/>

https://app.lamapoll.de/Feedback_Berufsorientierungstest/

https://app.lamapoll.de/Lehrerbewertung_Feedback/

Umfrage erstellen zum Thema Mobbing:

<https://app.lamapoll.de/Mobbing/>

Umfragen für Events erstellen:

<https://app.lamapoll.de/VorEvent>

<https://app.lamapoll.de/TeilnahmeZusage/>

<https://app.lamapoll.de/Event/>

<https://app.lamapoll.de/EventEnde/>

Umfrage Feedback für Konferenzen, Tagungen

https://app.lamapoll.de/Feedback_Konferenz_Tagung/

Umfrage erstellen: für Teamarbeit

Feedback Kommunikation: https://app.lamapoll.de/Kommunikation_im_Team/

Feedback Motivation: https://app.lamapoll.de/Motivation_im_Team/

Umfrage im Gesundheitswesen (Patientenbewertung)

<https://app.lamapoll.de/Patientenumfrage>

Partyplanung

<https://app.lamapoll.de/Partyplanung/>

Mitarbeiterbefragungen

Arbeitsbelastung: https://app.lamapoll.de/Arbeitsbelastung_kurz/

Callcenter Mitarbeiter Umfrage: <https://app.lamapoll.de/Telefonsupport-schulung/>
Wahrnehmung der Mitarbeiter: https://app.lamapoll.de/Interne_Umfrage_Wahrnehmung/
Interne Kommunikation / Newsletter: https://app.lamapoll.de/interne_Kommunikation/
Zufriedenheit: https://app.lamapoll.de/Mitarbeiter_Zufriedenheitsumfrage/
Mitarbeitergespräche für Vorgesetzte:
https://vorlage.lamapoll.de/Mitarbeitergespraeche_MAG_Vorgesetzte
Mitarbeitergespräch für Mitarbeiter:
https://vorlage.lamapoll.de/Mitarbeitergespraech_MAG_Mitarbeiter
Schulung zu Mitarbeitergesprächen: https://vorlage.lamapoll.de/Schulung_Mitarbeitergespraech

Kindergarten

https://vorlage.lamapoll.de/Kindertagesstaette_Feedback

Kundenbefragungen

https://app.lamapoll.de/Feedback_Kundensupport/
https://app.lamapoll.de/Kundenzufriedenheit_Kurz/

Webseite

<https://app.lamapoll.de/Webseite>
<https://app.lamapoll.de/Kontaktformular/>
<https://app.lamapoll.de/Support>

10. Literaturverzeichnis

- **Batinic, B. & Bosnjak, M., 2001.** *Fragebogenuntersuchungen im Internet*, Shaker.
- **Batinic, B., Reips, U.D. & Bosnjak, M., 2002.** *Online social sciences*, Hogrefe & Huber.
- **Gosling, S.D. u. a., 2004.** Should We Trust Web-Based Studies? A Comparative Analysis of Six Preconceptions About Internet Questionnaires. *American Psychologist*, 59(2), 93–104.
- **Gräf, L., 1999.** Optimierung von WWW-Umfragen: Das Online Pretest-Studio. *Online Research. Methoden, Anwendungen und Ergebnisse*, 159–177.
- **Hauptmanns, P., 1999.** Grenzen und Chancen von quantitativen Befragungen mit Hilfe des Internet. *Online Research-Methoden, Anwendungen und Ergebnisse*, 21–38.
- **Hossiep, R. & Frieg, P., 2008.** Der Einsatz von Mitarbeiterbefragungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz.
- **Liebig, M., 2008.** *Browser-Typografie: Untersuchungen zur Lesbarkeit von Schrift im World Wide Web*, Hülsbusch.
- **Manfreda, K.L., Batagelj, Z. & Vehovar, V., 2002.** Design of web survey questionnaires: Three basic experiments. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 7(3).

- **Nielsen, J., 1997.** User interface design for the WWW. In *CHI'97 extended abstracts on Human factors in computing systems: looking to the future*. S. 141.
- **Potthoff, P. & Eller, M., 2000.** Survey mit Fragebogen: Vor- und Nachteile verschiedener Erhebungsverfahren. *Journal of Public Health*, 8(2), 100-105.
- **Reips, U.D., 2002.** Standards for Internet-based experimenting. *Experimental Psychology (formerly "Zeitschrift für Experimentelle Psychologie")*, 49(4), 243–256.