

Tipps zur Formulierung von Umfragen

Umfragen zielen darauf ab, Meinungen, Emotionen, Gewohnheiten und Haltungen der Zielgruppe kennen zu lernen. Es lässt sich so Aufschluss über die Hintergründe bestimmter Sachverhalte gewinnen, um diese gezielt beeinflussen zu können. Insbesondere können die Informationen hilfreich zur Einordnung und Bewertung der Ergebnisse eines Wissenstests sein. Beide Formen können deshalb auch gut kombiniert werden.



Teilnehmermotivation und Verwertbarkeit der Fragen

Umfragen werden von den Teilnehmern im Allgemeinen eher als lästig empfunden und nicht mit großer Begeisterung beantwortet. Jede Frage sollte daher kritisch darauf geprüft werden, ob die damit gewonnenen Informationen im Anschluss überhaupt verwertet werden können. Im Zweifelsfall sollte man eine Frage lieber weglassen, als sie „nur so“ zu stellen.

Hilfreich kann es auch sein, an den Anfang eine kurze Anleitung zu stellen, die Informationen zum Zweck der Umfrage, ihrer voraussichtliche Dauer und evtl. zur Art der Durchführung enthält – sowie ein Dankeschön für die Beantwortung. Da man dennoch damit rechnen muss, dass die Motivation zur Beantwortung bei längeren Umfragen mit zunehmender Bearbeitungszeit abnimmt, sollten sehr wichtige Fragen nicht am Ende stehen. Die Fragen sollten insgesamt logisch aufeinander folgen, d. h. thematisch zusammengehörende Fragen werden in einem Block gruppiert.

Fragetypen

Für Umfragen werden in der Regel folgende Fragetypen verwendet:

- Ja/Nein-Frage
- Multiple Choice (mit oder ohne Mehrfachantwort)
- Antwortskala, z. B.: Schulnoten, sehr zufrieden – gar nicht zufrieden etc.
- Freitextfrage

Formulierung der Fragen

Für **Multiple Choice- und Ja/Nein-Fragen** wird in der Regel empfohlen, eine „Weiß nicht“- bzw. „Egal“-Option einzubauen, um ein beliebiges Ankreuzen zu verhindern.

Bei **Antwortskalen** kann es dagegen erwünscht sein, dass die am ehesten zutreffende Option gewählt wird. Die angebotenen Antwortskalen sollten ausgewogen sein, d. h. gleich viele positive und negative Antwortoptionen enthalten. Beachten Sie, dass bei einer geraden Zahl von Antwortoptionen keine mittlere, neutrale Position angeboten wird, der Teilnehmer also gezwungen wird, sich dezidiert positiv oder negativ zu äußern.

Für **alle Fragetypen** gilt: Formulieren Sie

Nicht suggestiv. Überprüfen Sie bei der Durchsicht jede Frage kritisch darauf, ob aus der Formulierung die erwünschte Antwort abzuleiten ist. Nicht immer ist das auf den ersten Blick offensichtlich. So ist z. Bsp. auch die Frage: „Welches Informationsmittel nutzen Sie für fachliche Informationen mehr – Google oder den Bibliothekskatalog?“ in gewissem Maße suggestiv, da es offensichtlich ist, dass die Bibliothek eine möglichst starke Nutzung ihres eigenen Angebots wünscht. Sie müssen im Einzelfall abwägen, ob es sinnvoll ist, eine solche Frage trotzdem zu stellen.

Kurz und klar. Die Formulierung der Frage sollte nicht zu lang und leicht zu verstehen sein. Achten Sie darauf, Standardsprache zu verwenden und Fachjargon möglichst zu vermeiden. Wenn ein Fachbegriff verwendet werden muss, sollte er kurz erläutert werden.

Konkret. Die Fragen sollten konkret formuliert sein, d.h. Orte, Personen und zeitliche Rahmenbedingungen werden explizit beschrieben. Formulieren Sie beispielsweise nicht: „Wie oft benutzen Sie die Fachauskunft?“ sondern: „Die Fachauskunft befindet sich im Bibliotheksbereich Schloss Ehrenhof im 3. Stock. Wie oft haben Sie die Fachauskunft im vergangenen Semester in Anspruch genommen?“

Nicht zu detailliert. Bei dem Versuch, konkret zu formulieren, sollten Sie dennoch nicht zu sehr ins Detail gehen. Der Gegenstand der Frage muss für den Teilnehmer immer noch leicht zu erfassen sein und eine gewisse Relevanz besitzen. Beispiel für eine zu detaillierte Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit der Darstellung des Feldes Bestandsinformation in der Vollanzeige des Online-Katalogs der Zweigbibliothek xyz?“

Nur einen Gedanken. In einer Frage sollten nicht mehrere Gedanken vermischt werden. So wäre z. Bsp. die Frage „War der Dozent gut organisiert und didaktisch versiert?“ in zwei Einzelfragen aufzuteilen, damit Sie es auch erfahren, wenn der Dozent zwar didaktisch versiert, aber nicht gut organisiert war.