

# UMFRAGEN



Wenn Kund\*innen an einer Umfrage teilnehmen, dann ist dies ein **Gefallen** ihrerseits gegenüber dem Unternehmen, auch wenn das langfristige Ziel einer Umfrage darin besteht, Produkte zu optimieren oder Trends zu erkennen.

Daher sollte man dafür sorgen, dass die Teilnehmenden diesen Gefallen nicht bereuen, indem man bspw. die Zeit der Kund\*innen verschwendet. Ein Großteil des **Erfolgs einer Umfrage** hängt davon ab, **genügend Antworten zu erhalten** und insbesondere auch **richtige Antworten zu erhalten**. Es gibt ein paar nützliche Tipps, wie Sie Ihre Umfrage auf Erfolgskurs bringen.

# UMFRAGEN

Im Endeffekt läuft alles darauf hinaus, dass Sie insbesondere dann **genügend Umfragebeantwortungen** erhalten, wenn Sie alle **Beteiligten zum richtigen Zeitpunkt** erwischen.

Wann also ist der beste Zeitpunkt, um Ihre Umfrage zu versenden?

- Auswertungen haben ergeben, dass die Beantwortungsquote **werktags** erheblich höher ist als am Wochenende.
- Teilnehmer\*innen, die Umfragen **außerhalb der Arbeitszeiten** ausfüllen (am späten Nachmittag oder am Abend), beantworten die Fragen mit größerer Wahrscheinlichkeit auf ihren **Mobilgeräten** und nicht auf ihrem Computer. Das heißt, dass die Antworten auf Ihre Umfragen zu diesen Zeiten wahrscheinlich auf dem Smartphone getippt werden. Daher ist es wichtig, nicht zu viele offene Fragen zu formulieren.

Wann ist also die **beste Tageszeit** zum Versenden einer Umfrage?

An Montagen gehen ab etwa **7 Uhr morgens mehr Umfragebeantwortungen** ein, was bis zu einer **Spitze um ca. 10 Uhr** so bleibt. Während der Mittagszeit gehen dann wieder weniger ein, gegen **14 Uhr** gibt es erneut eine sogar noch größere Spitze, und dann fallen die Beantwortungen bis zum nächsten Morgen wieder ab.

Dienstags, mittwochs, donnerstags und freitags sieht es genauso aus wie montags. Im Allgemeinen scheint ein Absenden Ihrer Umfrage am **frühen Morgen die beste Möglichkeit** zu sein, für **zahlreiche Umfragebeantwortungen** zu sorgen.



## WERKTAGS

Werktags erhalten Sie deutlich mehr Rückmeldungen als an Wochenenden.



## UHRZEIT

Starten Sie morgens mit der Umfrage. Umso höher ist in der Regel die Rückmelderate



## EXTRATIPP

An manchen Tagen haben Arztpraxen nur einen halben Tag geöffnet, um sich patientenfreier Arbeit zu widmen. Es kann sein, dass diese Tage sich ebenfalls lohnen.

# UMFRAGEN

Es gibt ein paar weitere hilfreiche Tipps, die Ihre Umfrageergebnisse optimieren können. Manchmal liegt es nicht an der Uhrzeit, sondern auch an der Gestaltung der Umfragen. Hier finden Sie ein paar nützliche Tipps für Ihre künftigen Umfragen:



## FORMULIERUNG

Die Fragen sollten so prägnant und verständlich wie möglich formuliert sein. Dazu sollte nur ein Aspekt pro Frage behandelt werden.



## ANZAHL

So wenig wie möglich, aber so viel wie nötig. Informieren Sie zu Beginn, wie viele Fragen es gibt.



## FACHBEGRIFFE/ABKÜRZUNGEN

Achten Sie auf branchenspezifische Ausdrücke. Sind Sie sicher, dass Ihr Gegenüber die gleichen Ausdrücke, Begriffe und Abkürzungen nutzt?



## DAUER

Kurze Umfrage (max. 10 Min). Vermeiden Sie zu viele allg. Fragen, die Sie eigentlich nicht brauchen. Schreiben Sie die Dauer dazu.



## MULTIPLE CHOICE

Mehrheit der Fragen im Multiple Choice Modus. Vermeiden Sie zu viele offene Fragen (max. zwei/Umfrage)



## REAKTION

Glaubt Kund\*in, dass die Umfrage zu einer Reaktion führt, ist die Person eher bereit an der Umfrage teilzunehmen. Informieren Sie Ihre Kund\*innen

Ein Extratipp: Probieren Sie unterschiedliche Betreffzeilen in Ihren Umfragen. Teilen Sie Ihren Verteiler in Gruppe A und Gruppe B ein und probieren Sie, welche Betreffzeile für mehr Rückmeldungen sorgt.

# UMFRAGEN

Achten Sie bei Ihren Umfragen darauf, dass der **Zweck der Umfrage** klar erkennbar ist. Das könnten bspw. folgende Zwecke sein:

- **Sicherheit allgemein**
- **Verbesserung der Usability**

oder ähnliche. Je mehr die Teilnehmenden wissen, welchen Beitrag die Umfrage leisten soll, desto eher sind sie gewillt, auch daran teilzunehmen.

Nach unserer Erfahrung ist es für die Teilnehmenden einer Umfrage angenehmer, das Bewerten gemäß **Sternchensystem** vorzunehmen. So umgehen Sie die Frage, ob es sich um ein Schulnotensystem handelt oder die höchste Zahl die meisten Punkte gibt.

Auch wenn **Freitextfelder nicht allzu häufig** vorkommen sollen, kann es am Ende einer Umfrage sinnvoll sein, ein Freitextfeld einzufügen, um den Teilnehmer\*innen die Möglichkeit zu geben, **weitere Anmerkungen** zu geben (Bsp.: "Was möchten Sie uns noch mitteilen?").



## ZWECK

Ein für die Teilnehmenden sinnvoller Zweck sollte klar kommuniziert werden.



## STERNCHENSYSTEM

Das Bewertungssystem nach Sternen ist verständlicher als ein Bewertungssystem nach Schulnotensystem.



## FREITEXTFELD AM ENDE

Holen Sie die Teilnehmenden am Ende einer Umfrage ab. Vielleicht haben Sie noch gute Ergänzungen für Sie.

# SIE HABEN FRAGEN?

# WIR HELFEN IHNEN GERNE WEITER

## MEINE KONTAKTDATEN

**Juliane Celik**  
**Manager of Excellence**

E: [juliane.Celik@qtec-group.com](mailto:juliane.Celik@qtec-group.com)  
T: +49 451 808503 74  
M: +49 152 3464 1563

**qtec Services GmbH**  
Niels-Bohr-Ring 3-5  
23568 Lübeck  
[www.qtec-group.com](http://www.qtec-group.com)

