

Leitfaden zur Erstellung des Online-Fragebogens

Zielgruppenbestimmung

Die Zielgruppe des Online-Fragebogens sollte mithilfe der Beantwortung von folgenden Fragen bestimmt werden:

- Was ist Untersuchungsgegenstand des Online-Fragebogens?
- Welcher Personenkreis soll die Fragen beantworten?
- Können die gewünschten Personen die Fragen beantworten?
- Werden alle Personen über den Online-Fragebogen erreicht?

Empfehlungen für die IT

Zur sicheren Übertragung der Daten des Online-Fragebogens sollte das **SSL-Protokoll** verwendet werden. Diese Form der Datenübertragung kann von jedem Benutzer ohne Aufwand genutzt werden und birgt auch nicht die Gefahr, dass jemand durch diese Technik ausgeschlossen wird.

Wenn möglich sollte man auf **Java Applets** und die Verwendung von **JavaScript verzichten**, da Webbrowser dem Benutzer erlauben, diese zu deaktivieren. Das hätte zur Folge, dass ein fehlerfreier Ablauf verhindert werden könnte.

Gestaltung der Benutzeroberfläche

Es muss ein **Begleittext** erstellt werden, der die Motivation fördert und den Kontext der Untersuchung erklärt. Folgendes sollte bei diesem Text beachtet werden:

- Keine Tatsachenbehauptungen formulieren.
- Umfassende Grundaussagen in mehrere Einzelaussagen teilen.
- Ein Foto des Untersuchungsleiters einbinden, um die soziale Präsenz entstehen zu lassen.
- Klare Informationen über die Identität des Online-Unternehmens mitteilen wie auch über Modalitäten und Bedingungen jeder Transaktion.
- Hinweise zum Schutz der Privatsphäre aufzeigen.

Außerdem sollte ein **Instruktionstext** erstellt werden, welcher die Art des Ausfüllens im Online-Fragebogen erläutert. In diesem Text sollten dem Benutzer folgende benutzerfreundlich formulierten Hinweise mitgegeben werden:

- Vollständige Antworten sind gewünscht.
- Antworten sollen aufrichtig sein.
- Die Anonymität wird garantiert.
- Möglichst zügig zu antworten, da es kein Wissenstest ist.
- Die persönliche Meinung ist entscheidend und es gibt daher keine richtigen oder falschen Antworten.
- Die Daten werden zu Forschungszwecken verwendet und nicht zur Bestimmung individueller Diagnosen mit Konsequenzen für die Versuchsperson.
- Datenschutz wird gewährleistet.
- Die benötigte Dauer zum Ausfüllen des Online-Fragebogens.

Grundsätzlich sollte man bei beiden Texten darauf achten, dass diese **nicht zu lang** werden. Daher besteht auch die Möglichkeit, dass man beide Texte miteinander kombiniert.

Bei der Gestaltung des Layouts ist darauf zu achten, dass ein **einheitliches Layout**, das gegebenenfalls auf das Unternehmensdesign anzupassen ist, gewählt wird. Dies sorgt für einen Wiedererkennungseffekt des Unternehmens. Weiterhin sollt ein starker Wechsel von Schriftarten, Farben usw. unterbunden werden. Hierbei sollte man die **Benutzerfreundlichkeit** des Online-Fragebogens beachten. Folgende Hinweise können helfen, die Benutzerfreundlichkeit zu erhöhen:

- Scrollen vermeiden.
- Häufiges Wechseln von Maus und Tastatur vermeiden, jedoch darauf achten, dass keine Matrixfragen genutzt werden.
- Dialogverhalten sollte einheitlich und konsistent sein.
- Benutzer muss seinen nächsten Schritt jederzeit entscheiden können (Weitermachen, Zurücknehmen oder Abbrechen).
- Ungültige Eingaben sollten bereits von der Oberfläche verhindert werden.

Wenn man ein SSL-Zertifikat von einem der bekannten Hersteller verwendet, gibt es die Möglichkeit, bereits auf nicht verschlüsselten Seiten zu zeigen, dass mittels SSL die Daten verschlüsselt übermittelt werden. Es empfiehlt sich, das **Secured Logo des Zertifikatherstellers** als Sicherheitsmerkmal in das Layout des Online-Fragebogens **einzupflegen**.

Neben der Benutzerfreundlichkeit beim Layout sollte man auch darauf achten, dass die **Datenschutzerklärung des Webseitenbetreibers gut sichtbar** ist bzw. der Link zu dieser Erklärung hervorgehoben wird.

Hinweise zur Fragenkonstruktion

Auf die **Einleitungsfrage** sollte man große Aufmerksamkeit legen, da mit dieser Frage der Online-Fragebogen startet und man bereits Vertrauen aufgebaut hat, welches durch eine ungünstige erste Frage zerstört werden könnte. Folgende Hinweise sollten beachtet werden:

- Diese Frage muss direkt den Untersuchungsinhalt ansprechen.
- Diese Frage muss neutral formuliert sein.
- Die Frage muss leicht zu beantworten sein.

Neben den Hinweisen für die Einleitungsfrage gibt es noch einige Empfehlungen, die allgemein für die **Formulierung von Fragen** wichtig sind. Diese werden in der folgenden Auflistung dargestellt:

- Die Fragen sollten von allen Befragten in gleicher Weise verstanden werden.
- Die Fragen sollten kurz und prägnant formuliert werden.
- Die Fragenformulierung darf den Befragten nicht überfordern.
- Konzepte, die dem Befragten nicht bekannt sein könnten, sollten nicht abgefragt werden.
- Bei geschlossenen Fragen müssen die Antwortkategorien vollständig sein und dürfen sich nicht überschneiden.
- Werden Fremdwörter o. ä. verwendet, sollte man zur Beantwortung der Fragen verständliche Hinweise geben.

- Die Fragen sollten nicht zu allgemein formuliert werden. Sie sollten spezifisch und konkret formuliert werden, jedoch für jeden verständlich.
- Die Fragen sollten umgangssprachlich formuliert werden. Verständlichkeit ist wichtiger als die grammatikalische Richtigkeit.
- Wenn in Fragen nach Häufigkeit, Dauer oder Größe gefragt wird, muss die Einheit angegeben werden, in denen die Antworten erfolgen sollen.
- Die Fragen sollten durchnummeriert werden und es sollte ggf. Sprungmöglichkeiten geben.