

Inhalt

1	Die Bedeutung von Online-Umfragen	9
2	Das Online-Interview	15
2.1	Die Formen des Online-Interviews	15
2.2	Anonyme Umfragen	16
2.3	Personalisierte Umfragen	21
2.4	Panelbasierte Umfragen	23
2.5	Repräsentativität von Online-Umfragen	27
3	Der Online-Fragebogen	35
3.1	Gestaltung	36
3.2	Fragenreihenfolge und Fragebogaufbau	49
3.3	Umfragekommunikation	52
3.4	Qualitätssicherung	53
3.5	Befunde zur Validität und Reliabilität von Online-Umfragen	55
4	Teilnahmeverhalten an Online-Umfragen	57
4.1	Rückläufe und Ausschöpfungsquoten	57
4.2	Non-response und Abbruchquoten	61
4.3	Teilnahmebereitschaft	68
5	Erstellung einer Online-Umfrage	73
5.1	Vorüberlegungen zur Befragung	73
5.2	Konzeption eines Fragebogens und Tipps zur Formulierung	74
5.3	Kommunikationskonzept	80

5.4	Auswahl von Teilnehmern	81
5.5	Feldkontrolle	81
5.6	Auswertung	82
5.7	Passende Technik	82
6	Praxisbeispiel: Website-Check-Befragung	83
6.1	Erste Schritte in EFS Survey	83
6.2	Umsetzung der Befragung	85
6.3	Test des Projekts	114
6.4	Die Feldphase des Projekts	116
6.5	Auswertung	120
7	Vertiefungsmöglichkeiten	122
7.1	Erstellung von Listen	123
7.2	Ausscreenen	127
7.3	Trennung der Kontaktdaten von Befragungsdaten	129
7.4	Weitere Optionen zur Gestaltung des Fragebogens	130
7.5	Personalisierung von Projekten	132
7.6	Arbeits- und Testorganisation	137
7.7	Optionen zur Erhöhung der Datenqualität	142
7.8	Vertiefte Analysen und Export der Ergebnisdaten	143
8	Ausblick: Besondere Möglichkeiten online	145
9	Literatur / Quellen	147