

# Steigerung von Rücklaufquoten

in Zeiten inflationärer  
Befragungskulturen

# Bedeutung von Rücklaufquoten

- Rücklauf- bzw. Ausschöpfungsquote als Güte- und Qualitätskriterium
- Je höher die Rücklaufquote, desto besser kann die Grundgesamtheit beschrieben werden
- Ziel ist eine möglichst hohe Rücklauf- und eine möglichst niedrige Abbrecher-Quote
- Herausforderung: Großer Informationsbedarf führt zu inflationärer Befragungskultur

## Typische Rücklaufquoten

Mitarbeitendenbefragung	50 – 80%
Kundenbefragung B2C (E-Mail)	5 – 20%
Kundenbefragung via Access-Panel	20 – 70%
Kundenbefragung B2B	10 – 40%



Mit der Rücklaufquote steht und fällt  
der Erfolg Ihrer Umfrage



## Sampling

- Durchdachte Auswahl der Zielgruppe / Stichprobe
- Inhalte der Umfrage müssen für die Zielgruppe Relevanz haben
- Rekrutierung über Online-Access-Panels: intelligentes Screening nach erforderlichen Merkmalen
- Bei gezielter Einladung: gut gepflegte Liste, geprüfte Adressen

## Befragungszeitraum

- **Ferienzeiten** können sich negativ auf den Rücklauf auswirken, vor allem bei Mitarbeiterbefragungen.
- **Wochentag:** B2B: Start Montag bis Mittwoch. B2C: Start Freitag bis Sonntag.
- **Tageszeit:** Mitarbeiterbefragungen: Vormittags / Mittags.

## Incentivierung

- Verlosung, Gutscheine, Gewinnspiel, Spenden für Teilnahme, Befragungsergebnisse
- Effekt wird jedoch meist überschätzt.

- Transparente und empfängerbezogene Kommunikation schafft **Vertrauen**.
- Positive Wirkung auf **Wahrnehmung, Beteiligung** und **Commitment**.
- Relevanz der Teilnahme kann nur erkannt werden, wenn **Sinn und Zweck** bekannt ist
- Individuelle **Kommunikationsstrategien** in Bezug auf:
  - Inhalte und Gestaltung
  - Mehrsprachigkeit / Übersetzungen
  - Medienmix
- Vorankündigung auf mehreren Ebenen; Führungskräfte als **Promotoren**
- Wichtig: Das **richtige Maß!**

## Wesentliche Inhalte der Kommunikation

- Grundlegende Information über das Projekt
- Ziele der Befragung
- Nutzen für den Einzelnen
- Anonymität und Datenschutz
- Ablauf und Termine
- Kommunikation der Ergebnisse
- Folgeprozesse

# Beispiel – Aushänge

Empfehlung:  
Erzeugen / Unterstützen eines „Wir-Gefühls“

**WE @ GRAMMER**  
Global Employee Survey 2017

**Because your opinion is important!**



**Take part.  
Shape the company together.  
2017 Employee Survey.**

Survey period  
10th April to 8th May 2017

**GRAMMER**

For further information: 

Weil Eure Meinung wichtig ist!



Mitmachen  
Mitgestalten  
**Mitarbeiterbefragung 2018**  
„Auf dem Weg zu IBM“

Befragungszeitraum: 22. Mai bis 8. Juni 2018

**IBM**

**RECARO**

参与  
共同塑造公司  
2017年员工调查  
调查日期 9月11日至10月4日



**EMPLOYEES SURVEY**  
www.recaro-es.com

# Beispiel – Infolyer

**WE @ GRAMMER**  
Global Employee Survey 2017



**Mitmachen.  
Mitgestalten.  
Mitarbeiterbefragung 2017.**

**Umfragezeitraum**  
10. April bis 08. Mai 2017



April 2017    Mai 2017    Mai/Juni 2017    Juni 2017    ab Juli 2017

Start: 10.04.    Ende: 08.05.    Auswertung    Ergebniskommunikation    Umsetzung Folgemaßnahmen

**Worum geht es in der Befragung?**

Wir möchten in Erfahrung bringen, wie zufrieden Sie generell mit Ihrer Arbeit bei GRAMMER sind und wie Sie verschiedene Aspekte Ihrer Tätigkeit bewerten.

Zugleich möchten wir von Ihnen erfahren, bei welchen Themen GRAMMER bereits auf dem richtigen Weg ist, und wo wir aus Ihrer Sicht noch besser werden können. Im Fragebogen werden unter anderem folgende Themenbereiche angesprochen:

- > Betriebsklima und Zusammenarbeit
- > Kommunikation und Transparenz
- > Werteverständnis
- > Aufgaben und Arbeitsbedingungen
- > Entwicklungsmöglichkeiten
- > Führungsverhalten
- > Kundenfokus

**Wie wird die Befragung durchgeführt?**

Sie werden per E-Mail oder Brief zu der Befragung eingeladen. Falls Sie eine E-Mail-Einladung erhalten, können Sie die Online-Umfrage direkt per Mausclick starten. Betriebsangehörige ohne GRAMMER E-Mail-Adresse erhalten einen Brief mit Papier-Fragebogen und können sich entscheiden, ob sie online oder auf Papier teilnehmen möchten.

Im Fragebogen kreuzen oder klicken Sie bitte die Aussagen an, die Ihre persönliche Meinung am besten wiedergeben. Sie haben jederzeit auch die Möglichkeit, bei bestimmten Themen keine Angabe zu machen.

Die Daten der Online-Befragung werden sofort beim technischen Dienstleister gespeichert. Die ausgefüllten Papier-Fragebögen können Sie mit dem beigelegten Freiumschlag direkt an den Dienstleister zurückschicken.

**Warum sollte ich an der Befragung teilnehmen?**

Selbstverständlich ist Ihre Teilnahme an der Befragung vollkommen freiwillig. Jedoch helfen uns Ihre Hinweise, notwendige Verbesserungen im Rahmen unserer betrieblichen Möglichkeiten umzusetzen. Sie nehmen somit die Chance wahr, aktiv an der Behebung von Schwachstellen mitzuarbeiten.

Bitte nehmen Sie sich deshalb ca. 15 Minuten Zeit, um den Fragebogen auszufüllen und sich offen und anonym zu äußern. Je mehr Fragebögen ausgefüllt werden, desto aussagekräftiger sind die Ergebnisse. **Jede Meinung zählt!**

**Wichtige Fakten zum Thema Datenschutz**

Für die Umsetzung der Befragung und die Auswertung der Daten wurde das deutsche Meinungsforschungsunternehmen Rogator AG (Nürnberg) beauftragt. Von der Befragung bis hin zur Auswertung ist sichergestellt, dass kein Rückschluss der von Ihnen gemachten Angaben auf Ihre Person möglich ist. Sie bleiben als Teilnehmer in jedem Fall absolut anonym.

Bitte beachten Sie dazu auch

- > Detail-Auswertungen werden nur dann erstellt, wenn sich mindestens fünf Personen der jeweiligen Gruppe an der Befragung beteiligt haben. Ansonsten fließen die entsprechenden Daten in die nächsthöhere Auswertungsgruppe ein.
- > Ihre Teilnahme ist freiwillig, so dass eine Nichtteilnahme keinerlei Konsequenzen nach sich zieht.
- > Der Teilnehrecode auf dem Papier-Fragebogen dient dazu, mehrfache Teilnahmen und damit eine Verfälschung der Ergebnisse zu verhindern.
- > Mit dem Teilnehrecode sind ausschließlich neutrale Informationen verknüpft wie etwa Ihre Organisationseinheit oder Ihr Standort.
- > Weitere Fragen zum Datenschutz beantworten gerne die auf der Rückseite aufgeführten Ansprechpartner für das Projekt.

**Wie geht es nach der Befragung weiter?**

Die übergeordneten Ergebnisse der Befragung werden mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geteilt und Sie werden auf verschiedenen Wegen über die hieraus abgeleiteten Erkenntnisse informiert. Darüber hinaus werden die Ergebnisse an den Standorten, in den Werken und in den Teams in ganz konkrete Folgemaßnahmen umgesetzt.

**IHRE ANSPRECHPARTNER**

**Für inhaltliche Fragen:**

Employer Branding & Talent Management  
@grammer.com

**Für technische Fragen:**

Rogator AG, Nürnberg  
grammer@rogator.de  
Hotline: +49 911 8100 559

# Beispiel – mobiles Infoportal



(Demo-QR-Link)

- Zugang und Teilnahmemöglichkeit für **alle Personen**
- Herausforderung: Nicht immer haben alle Adressaten **E-Mail-Adresse** / Zugang zu einem PC.
- Ggf. ist eine **Kombination** unterschiedlicher Einladungen/Zugänge sinnvoll:

E-Mail



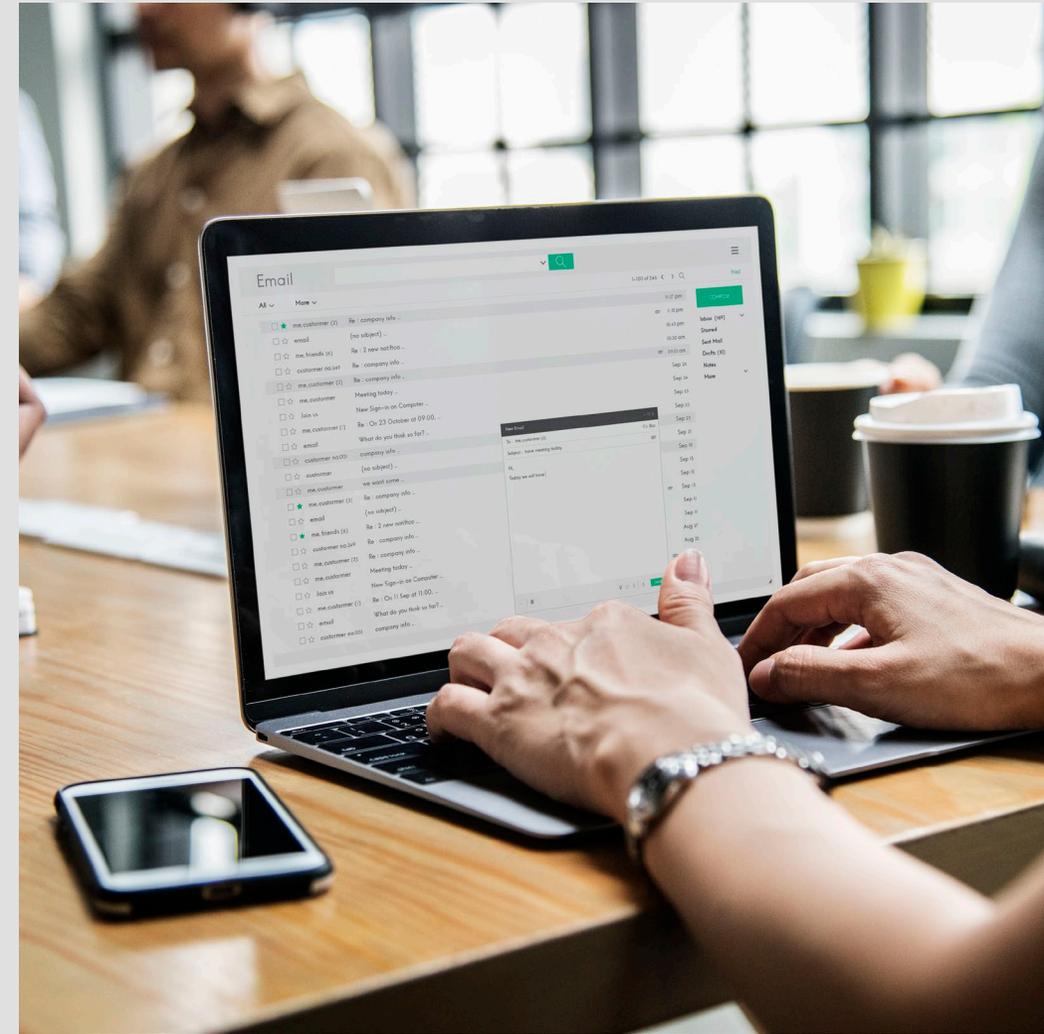
Papiereinladung zu  
Online-Umfrage



Papiereinladung mit  
Papierumfrage



- Kurzer, leicht verständlicher Text
- Persönlichen Nutzen für den Befragten betonen
- Hinweise zur **Anonymität** und **Datenschutz**
- Persönliche **Anrede** verwenden, falls möglich
- Geschätzten **Zeitbedarf** zur Beantwortung angeben
- **Umfrage-Link** im oberen Drittel platzieren und gut sichtbar hervorheben
- Seriöser Absender (mit TÜV-Siegel, SSL)
- zeitversetzter Versand
- Verschiedene **Sprachversionen** anbieten, falls nötig
- **Wiedererkennungswert** schaffen durch Branding/Logo
- Ggf. erste Frage zum Klicken **in der Mail** platzieren



# Teilnehmereinladung per E-Mail – Beispiele

**ROGator**  
MARKET RESEARCH

Sehr geehrter Herr Max Muster,

wir führen im Auftrag der XYZ AG die Mitarbeiterbefragung 2022 herzlich einladen möchten.

Die Rogator AG, Nürnberg führt diese Mitarbeiterbefragung durch. Ihre Angaben werden streng vertraulich und anonymisiert zum Zeitpunkt unseres Einflussbereichs.

Über den folgenden Link gelangen Sie auf unsere Mitarbeiterbefragung. Ihre Angaben gespeichert werden. Die Befragung ist bis Ende Juni 2022 möglich.

[Befragung starten](#)

Falls die Schaltfläche nicht angezeigt wird, klicken Sie bitte hier.

Die gesammelten Daten werden sowohl für die interne Auswertung als auch für die externe Auswertung genutzt. Nur wenn sich mindestens 10 Mitarbeiter an der Befragung beteiligen, kann auch eine eigene Auswertung durchgeführt werden.

Bitte füllen Sie den Fragebogen bis einschließlich Ende Juni 2022 aus. Sie sich bitte unter [kunde@rogator.de](mailto:kunde@rogator.de) direkt an die Geschäftsstelle wenden. Inhaltliche Fragen richten Sie bitte an [kunde@rogator.de](mailto:kunde@rogator.de).

Für Ihre Teilnahme an der Befragung bereits jetzt herzlichen Dank!

(Name Projektleiter)  
Rogator AG, Nürnberg

Die Rogator AG arbeitet gemäß den Bestimmungen der EU-DSGVO sowie nach den Richtlinien des Bundesverbandes Deutscher Markt- und Sozialforscher (BVM) und der Deutschen Gesellschaft für Online-Forschung (DGOF). Darüber hinaus sorgt bei der Rogator AG ein Qualitätsmanagement-System für den korrekten Ablauf von Projekten. Seit 2005 ist dieses System gemäß der DIN ISO 9001 zertifiziert und unterliegt einem jährlichen Audit. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie auf [www.rogator.de](http://www.rogator.de). [Ergänzende Informationen zum Datenschutz](#)

(scroll down for English version)

## Mitarbeiter\*innenbefragung 2022

Mai 2022 Start 11.04.	Mai 2022 Ende 25.04.	ab Mitte Juni 2022 Ergebniskommunikation und -aufarbeitung
--------------------------	-------------------------	---

Guten Tag Maxima Muster,

wie kürzlich bereits intern angekündigt wurde, führen wir im Auftrag der XYZ AG zur aktuellen Arbeitssituation sowie zum mobilen Arbeiten durch, zu dem wir Sie herzlich einladen möchten. Ihre Meinung ist von großer Wichtigkeit, denn Ihr Feedback zur aktuellen Situation und die Veränderungen der letzten Monate beurteilen und resultieren und welche Ideen und Erwartungen Sie diesbezüglich für die Zukunft haben.

Sie helfen mit Ihrer freiwilligen Teilnahme, in Ihrem Sinne Anstöße für Verbesserungen zu geben. Der Betriebsrat wurde bei der Vorbereitung und Erstellung dieser Befragung beauftragt.

Die Rogator AG, Nürnberg führt diese Mitarbeiter\*innenbefragung im Auftrag der XYZ AG durch. Ihre Angaben werden streng vertraulich sowie anonym behandelt und verlassen den Einflussbereich der XYZ AG. Von der technischen Erstellung bis zur Auswertung der Ergebnisse wird ein externes und unabhängiges Befragungsinstitut sichergestellt, das Ihre Angaben auf Ihre Person möglich ist.

Über den folgenden Internet-Link gelangen Sie auf unseren SSL-verschlüsselten Fragebogen. Ihre Angaben auch gespeichert werden. Die Beantwortung nimmt in der Bearbeitung unterbrechen müssen, können Sie zu einem späteren Zeitpunkt wieder in die Umfrage einsteigen. Ihre bereits eingetragenen Daten werden nicht überschrieben.

*In German, Spanish, French below*

Dear employee,

We are carrying out the 20xx Employee Survey. Your opinion is extremely important because the company and the company according to a variety of criteria. Your motivation for improvements.

Rogator AG, Nuremberg, is facilitating this survey. Your data will be treated in **strictest confidence, with technical creation to the evaluation of the survey** to identify you from the information provided.

Via the following internet link you will reach the survey. It should take about **xx minutes** to complete. You can return to it at any time by following the same link.

[Start survey](#)

Important information: Please do not forward this link. If used by a person from another organizational unit, potentially incorrect departmental allocations may result.

Sehr geehrter Herr Müller,

in der vergangenen Woche haben Sie von der XYZ AG eine Information erhalten, dass Sie die Möglichkeit bekommen, an einer Umfrage teilzunehmen. Als Geschäftspartner erwarten Sie zu Recht hervorragende Leistungen, deshalb würde die XYZ AG gerne, wie bereits im letzten Jahr, von Ihnen erfahren, wie zufrieden Sie mit der Zusammenarbeit sind.

Wir, die Rogator AG (Nürnberg), sind als unabhängiges Marktforschungsunternehmen mit der Durchführung dieser Befragung beauftragt worden. Das Ausfüllen des Fragebogens wird etwa **15 Minuten** dauern und ist selbstverständlich **anonym und freiwillig**. Für jeden vollständig ausgefüllten Fragebogen spendet die XYZ AG **2 Euro** an den Verein **Hilfe für krebskranke Kinder e.V.**

**Wenn Sie einmal alle Fakten und Erfahrungen zusammenfassen:  
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Leistungen von XYZ?**

Bitte beantworten Sie diese Frage auf einer Skala von 0 = „sehr unzufrieden“ bis 10 = „sehr zufrieden“.  
Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Bewertung abstimmen.

sehr unzufrieden
sehr zufrieden

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Falls die Schaltfläche nicht angezeigt wird, klicken Sie bitte [hier](#).

# Papiereinladung zu Online-Umfrage

- Adressaten ohne PC-Zugriff können mit **Papier-Einladungen** erreicht werden
- **Persönliche Adressierung** des Anschreibens oder Verteilung **vor Ort**
- Einladung enthält URL oder QR-Code zur **Online-Umfrage** sowie einen Zugangscodes
- Bearbeitung an **bereitgestellten Terminals**, eigenen **Smartphones** oder **privaten PCs**
- Festlegung von **Verantwortlichkeiten** vor Ort



# Papiereinladung – Beispiel

**ROGator**  
EXPERTS IN FEEDBACK & SOFTWARE

Persönlich/Vertraulich:  
Einladung zur Mitarbeiterbefragung 2019

**Max Mustermann**  
Abteilung  
Standort

Teilnahme über Smartphone möglich



Sehr geehrter Max Mustermann,

im Auftrag von FIEGE führen wir die globale Mitarbeiterbefragung 2019 durch, zu der wir Sie ab heute herzlich einladen möchten. Ihre Meinung ist wichtig, denn Ihr Unternehmen möchte wissen, wie Sie persönlich Ihre Arbeit und das Unternehmen anhand verschiedener Kriterien beurteilen. Sie helfen mit Ihrer freiwilligen Teilnahme in Ihrem Sinne Anstöße für Verbesserungen zu geben.

Die Rogator AG, Nürnberg führt diese Mitarbeiterbefragung als externes Befragungsunternehmen durch. Ihre Angaben werden streng vertraulich sowie anonym behandelt. Von der technischen Erstellung bis zur Auswertung der Befragung ist hundertprozentig sichergestellt, dass kein Rückschluss der von Ihnen gemachten Angaben auf Ihre Person möglich ist.

Die Mitarbeiterbefragung findet online statt. Um Ihnen die Teilnahme zu ermöglichen, wurden spezielle Terminals oder Computerplätze eingerichtet, die Sie während Ihrer Arbeitszeit zu diesem Zweck benutzen können. Wo sich diese Plätze genau befinden, teilt Ihnen Ihr Personalbereich oder Ihr Vorgesetzter gerne mit.

Falls die Befragung an diesem Platz nicht als Startseite hinterlegt ist, geben Sie bitte die folgende Internet-Adresse und dann Ihren Zugangscode ein. Sie können die Befragung mit diesem Zugang oder über den oben abgedruckten QR-Code auf Wunsch auch auf einem internetfähigen Smartphone ausfüllen.

Die Beantwortung dürfte nicht länger als 10 bis 15 Minuten in Anspruch nehmen.

**Internet-Adresse: [www.mab2019.de/fiege](http://www.mab2019.de/fiege)  
Zugangscod: 12345678**

Wichtiger Hinweis: Der oben genannte Zugang darf nur von einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter aus der Abteilung X im Standort Y verwendet werden. Bei Verwendung durch eine Person aus einer anderen Organisationseinheit ergeben sich eventuell falsche Bereichszuordnungen.

Sollten Sie die Bearbeitung unterbrechen müssen, können Sie zu einem späteren Zeitpunkt über den gleichen Zugang wieder in die Umfrage einsteigen.

Die gesammelten Daten werden sowohl für FIEGE insgesamt als auch nach einzelnen Bereichen ausgewertet. Nur wenn sich mindestens 3 Personen eines Bereiches an der Befragung beteiligt haben, kann auch eine eigene Auswertung für diese Gruppe erfolgen.

Bitte füllen Sie den Fragebogen bis spätestens **Mittwoch, den 02. Oktober 2019** aus.

Bei eventuellen Fragen wenden Sie sich bitte an Maren Paulus (07821 9200 133).

Für Ihre Teilnahme an der Befragung bereits jetzt herzlichen Dank!  
Jasmin Zitzmann  
Rogator AG, Nürnberg

Die Rogator AG arbeitet gemäß den Bestimmungen der EU DSGVO sowie nach den Richtlinien des Bundesverbands Deutscher Markt- und Sozialforscher (BVM) und der Deutschen Gesellschaft für Online-Forschung (DGOF). Darüber hinaus sorgt bei der Rogator AG ein Qualitätsmanagementsystem für den korrekten Ablauf von Projekten. Seit 2005 ist dieses System gemäß der DIN ISO 9001 zertifiziert und unterliegt einem jährlichen Audit. Weitere Informationen zum Unternehmen finden Sie auf [www.rogator.de](http://www.rogator.de)

Rogator AG – Emmericher Str. 17 – 90411 Nürnberg



# Papierbefragung – Beispiel



### Values

On this page you see the "steering wheel" with the Autoneum Values.



Please indicate the extent to which you agree with the following statements:

	completely agree	agree	somewhat agree	somewhat disagree	disagree	completely disagree	not applicable
I am familiar with the values.	<input type="checkbox"/>						
In my working environment, people respect and follow the values.	<input type="checkbox"/>						
The values are being exemplified by my superior.	<input type="checkbox"/>						

### Your opinion on the employee survey

Please indicate the extent to which you agree with the following statements: (please select "not applicable" if you cannot assess these questions)

	completely agree	agree	somewhat agree	somewhat disagree	disagree	completely disagree	not applicable
I received sufficient information about the results of the 2014 employee survey.	<input type="checkbox"/>						
The 2014 employee survey has led to positive changes in my working environment.	<input type="checkbox"/>						
I consider the implementation of employee surveys at as generally beneficial.	<input type="checkbox"/>						

Thank you for participating in Autoneum's Global Employee Satisfaction Survey.

Questionnaire for Jeffersonville / non salaried



### Arbeitsbedingungen

Bitte geben Sie an, inwieweit Sie folgenden Aussagen zustimmen:

	stimme absolut zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	stimme absolut nicht zu	keine Angabe
Ich habe die Freiheit, im Rahmen meiner Verantwortlichkeiten selbst Entscheidungen zu treffen.	<input type="checkbox"/>						
Ich bin stolz auf das Produkt, für das ich arbeite.	<input type="checkbox"/>						
Meine Aufgaben und Zuständigkeiten sind klar definiert.	<input type="checkbox"/>						
Die Arbeitsmittel, die ich brauche, um gute Arbeit zu leisten, stehen mir ausreichend zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>						

### Führungskraft

Bitte geben Sie an, inwieweit Sie folgenden Aussagen zustimmen:

	stimme absolut zu	stimme zu	stimme eher zu	stimme eher nicht zu	stimme nicht zu	stimme absolut nicht zu	keine Angabe
Meine Führungskraft gibt mir direkte Rückmeldung zu meiner Arbeit (z. B. zu Arbeitsfortschritt, persönlicher Entwicklung).	<input type="checkbox"/>						
Ich kann meine Führungskraft direkt ansprechen, wenn ich Fragen oder Probleme in meinem Arbeitsumfeld habe.	<input type="checkbox"/>						
Bei Bedarf erhalte ich von meiner Führungskraft Unterstützung.	<input type="checkbox"/>						
Meine Führungskraft hilft, Konflikte pragmatisch zu lösen.	<input type="checkbox"/>						
Meine Führungskraft bezieht ihr Team bei wichtigen Entscheidungen mit ein.	<input type="checkbox"/>						
Ich habe ein gutes Arbeitsverhältnis zu meiner Führungskraft.	<input type="checkbox"/>						

### Zur Person

Ich arbeite im Bereich als:

Stamm-Mitarbeiter	Leiharbeitskraft
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Teilnehmer-Information: \_\_\_\_\_ (bitte Ihr Signum hier eintragen) Seite 3 / 4



### Ogólne zadowolenie

Biorąc pod uwagę wszystkie doświadczenia związane z dotychczasową pracą w RECARO Aircraft Seating: na ile jesteś zadowolony ze swojej sytuacji zawodowej?  
Odpowiedz na to pytanie w skali od 0 = „absolutnie niezadowolony” do 10 = „bardzo zadowolony”

absolutnie niezadowolony										bardzo zadowolony											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>																					

### Motywacja / Identyfikacja z firmą

Wpisz, na ile zgadzasz się z poniższymi wypowiedziami:

	zgodnie się nie zgadzam	zgodzam się w niewielkim stopniu	zgodzam się częściowo	raczej się zgadzam	zgodzam się całkowicie	nie dotyczy
Identyfikuję się z firmą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jestem dumny z tego, że pracuję w	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poleciłbym jako pracodawcę.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poważnie zastanawiam się nad opuszczeniem firmy w ciągu najbliższych 12 miesięcy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Informacja / Komunikacja

Wpisz, na ile zgadzasz się z poniższymi wypowiedziami:

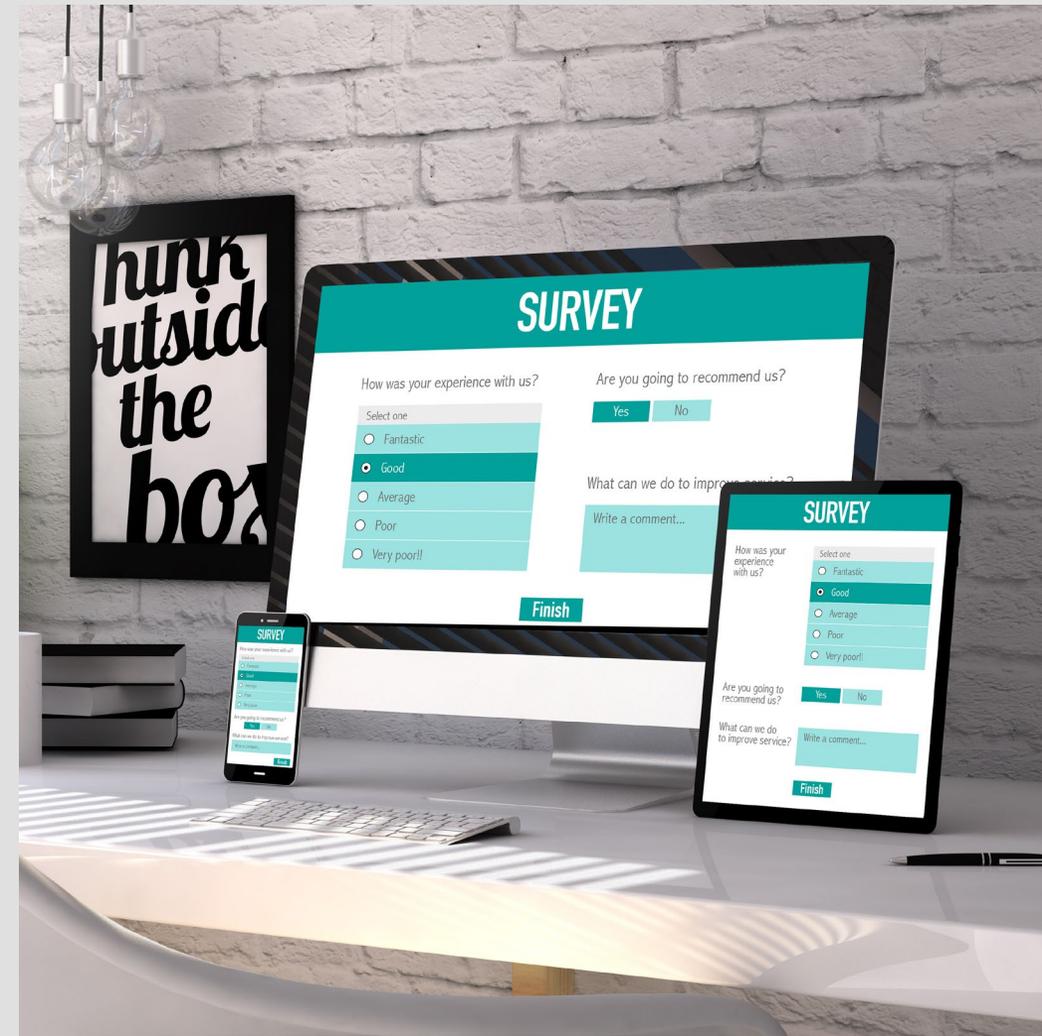
	zgodnie się nie zgadzam	zgodzam się w niewielkim stopniu	zgodzam się częściowo	raczej się zgadzam	zgodzam się całkowicie	nie dotyczy
W praktykujemy otwartą i bezpośrednią komunikację na wszystkich poziomach.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informacje potrzebne w mojej codziennej pracy otrzymuję na czas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czuję się dostatecznie poinformowany o aktualnych wydarzeniach w firmie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Swiebodzin // RAP-B // RAP-BF // - / - // Aleksandra Zawilo strona 2 / 6

- **Reminder** sollten nach Möglichkeit immer eingesetzt werden
- Der Remindertag ist meist einer der Tage mit höchstem Rücklauf
- Bei Kundenbefragungen: Reminder nur an Nicht-Teilnehmer
- Versand vor dem **letzten Drittel** der geplanten Feldzeit
- Bei Bedarf Versand eines (weiteren) „**Last Calls**“
- **Dankesmailing** im Anschluss an die Befragung
- Ggf. Ankündigung der folgenden Welle im Reminder
- Auch hier gilt: Das richtige Maß!



- Fehlerfreiheit des Online-Fragebogens
- Knapper (oder kein) **Begrüßungstext**
- Intuitive Bedienbarkeit; Plausibilitätschecks
- Fragebogen
  - Übersichtlicher, durchdachter, leicht verständlicher Fragebogen
  - Fortschrittsanzeige
  - Intelligente **Filterführung**
  - Eignung des Fragebogens für **alle Zielgruppen**
  - Anwendung verschiedener **Sprachen**
  - Wertschätzende Verabschiedung ggf. mit weiteren Infos
- Ansprechendes Design, Wiedererkennungswert durch Layout / Branding
- Möglichkeit des Speicherns und Unterbrechens
- Möglichkeit der mobilen Teilnahme



- Besonders wichtig bei Mitarbeiterbefragungen: Kommunikation der Ergebnisse und abgeleiteten Maßnahmen
  - Diverse Formate denkbar: Vorstellung in MA-Versammlung, Intranet, Rundmail etc.
  - Offenheit und Transparenz
- Bei Kundenbefragungen, v.a. B2B:
  - Bei Einladung zu weiteren Befragungen auf Ergebnisse aus letzten Umfragen hinweisen.
  - Rundmail von Auftraggeber als Dank und mit Ergebnissen der Umfrage
- Bei Experteninterviews und Panels:
  - Ergebnisse als Incentive
  - Information oft größerer Anreiz als Gutscheine o.ä.



**Steigerung der Teilnahmebereitschaft  
für zukünftige Befragungen**

- Es gilt, ein insgesamt **positives Erlebnis** für die Teilnehmenden zu schaffen
- Der Umfrageprozess muss als **Ganzes** betrachtet werden und in sich stimmig sein
- Die Einladung zur Umfrage dient hierbei als „Ouvertüre“ für die Befragung
- Leitsatz: So viel Information wie nötig, so wenig wie möglich
- Teilnehmende sollten nicht nur als „Datenlieferanten“, sondern als **Mitentscheidende** gesehen und behandelt werden
- Sichtbare Ergebnisse oder Verbesserungen wirken sich positiv auf **zukünftige Teilnahmebereitschaft** aus
  
- Menschen sind nach wie vor auskunftsbereit, aber ...
  - ... sie möchten **überzeugt** werden.
  - ... sie wollen ihre **Zeit nicht vergeuden**.
  - ... sie möchten etwas **bewirken**.
  - ... sie möchten **informiert** werden.



# Weitere Informationen zum Thema Rücklaufquoten

Wissen, Blogartikel, Podcast

- Wissen: Rücklaufquoten bei Online-Befragungen - Rücklaufquoten steigern durch bewährte Methoden [Mehr erfahren](#)
- Rogator Projekt-TÜV - Der Booster für Ihre bestehenden Befragungsprojekte [Mehr erfahren](#)
- Blogbeitrag: Maßnahmen für höhere Rücklaufquoten bei Mitarbeiterfeedback? [Mehr erfahren](#)
- Rogcast – der Rogator-Podcast: Was macht einen guten Fragebogen aus? [Mehr erfahren](#)
- Blogbeitrag: Wie häufig sollte Mitarbeiterzufriedenheit gemessen werden? [Mehr erfahren](#)
- Wissen: Kundenzufriedenheit & Kundenloyalität – Definition, Messung, Optimierung [Mehr erfahren](#)
- Wissen: Mitarbeiterzufriedenheit & Loyalität – Wie Sie Ihre Mitarbeiterzufriedenheit steigern können [Mehr erfahren](#)
- Blogbeitrag: Warum wird die Bedeutung von Mitarbeiterbefragungen immer größer? [Mehr erfahren](#)
- Blogbeitrag: Wie beeinflussen Incentives Studienteilnehmende? [Mehr erfahren](#)
- Blogbeitrag: Wie lässt sich die Motivation von Panelisten aufrechterhalten? [Mehr erfahren](#)
- Blogbeitrag: Schlechte Rücklaufquoten bei Mitarbeiterbefragungen – Was steckt dahinter? [Mehr erfahren](#)

## SOFTWARE

- Software-Lösungen
  - Befragungssoftware (G3plus)
  - Panelsoftware (RogPanel)
  - 360-Grad-Feedback-Suite (Rog360)
  - Community-Software (RogQ-Lab)
  - Textanalysesoftware (RogTCS)
  - Premium Dashboard
- Service & Solutions
  - RogMessenger
  - Fragebogenprogrammierung
  - Sonderprogrammierungen
  - Schnittstellenanbindung

## CUSTOMER FEEDBACK

- Kundenbefragung
  - B2B / B2C / International
  - Kundenzufriedenheit
- Feedbackprozesse
  - Net Promoter Score®
  - Feedbackautomatisierung
  - Customer Effort Score
- Kundenpanels
  - Panelaufbau
  - Panelmigration
  - Paneladministration
  - Panel-Studienbetreuung

## EMPLOYEE FEEDBACK

- Klassische Mitarbeiterbefragung
  - Industrie / Dienstleistung / Behörden
  - International
  - Puls-Befragung
- Führungsfeedback
  - 360-Grad-Feedback
  - Führungskräfte-Feedback
  - Team-Navigator
- Themenfeedback
  - Gefährdungsbeurteilungen
  - Employer Branding
  - Schnittstellen-Feedback
  - Exit-Befragungen



Über 20 Jahre Erfahrung bei  
Mitarbeiter- und  
Kundenbefragungen



Kompetente und  
professionelle Beratung



Nachhaltigkeit durch  
Folgeprozesse



Datenschutz & Sicherheit



Flexible Leistungsbausteine



Bewährte und etablierte  
Softwareprodukte



Kundenfokus



Qualitätsmanagement und  
-sicherung auf höchstem  
Niveau



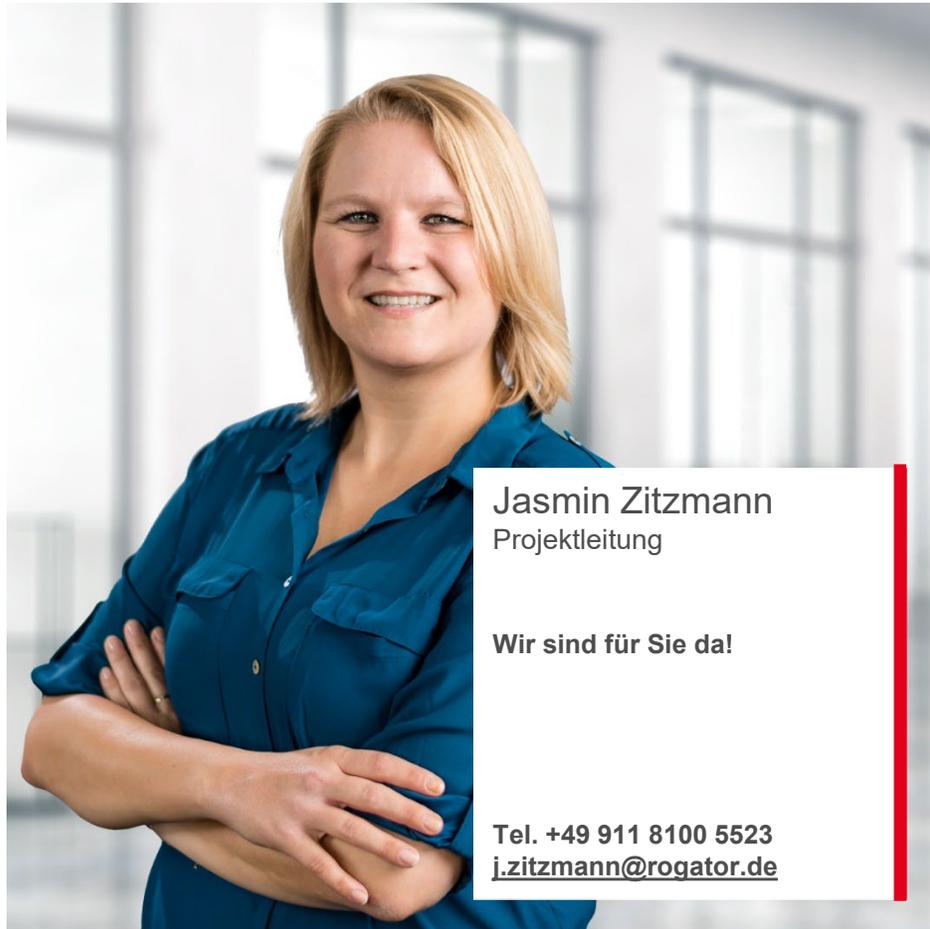
Individuelle Lösungen



More than you ask for!

# Nehmen Sie uns persönlich

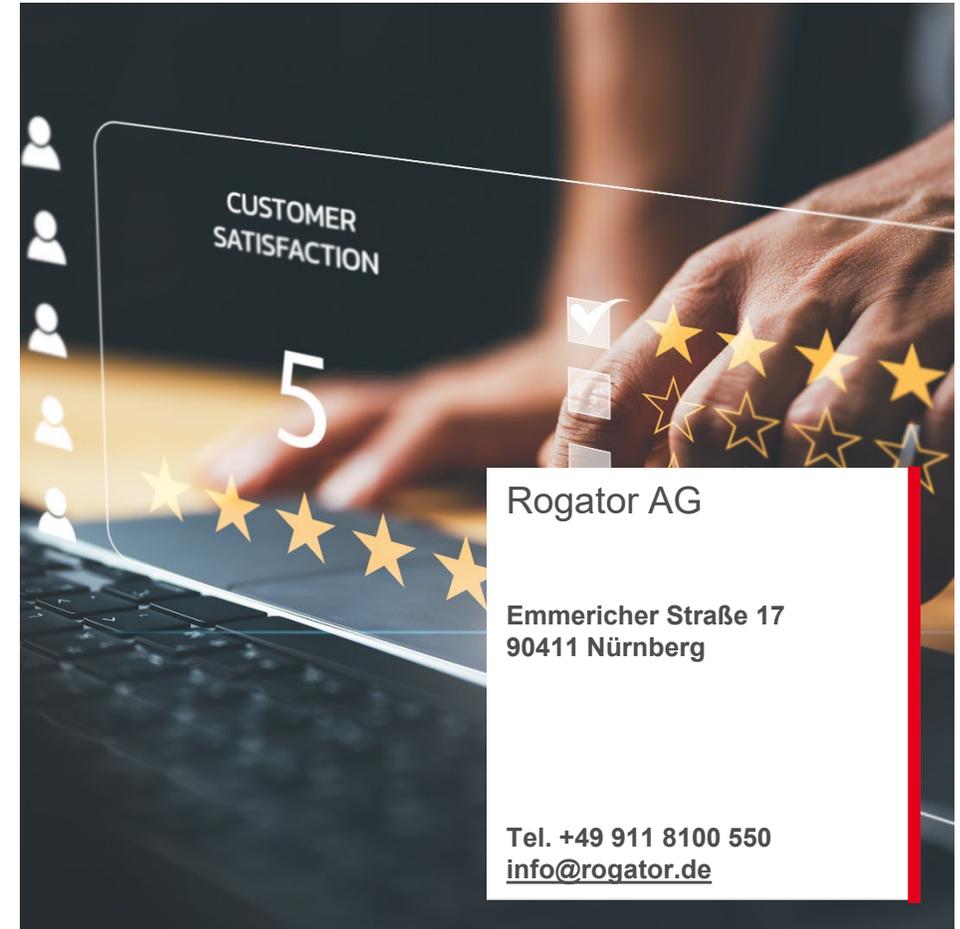
Wir freuen uns auf Ihre Fragen und Anregungen!



Jasmin Zitzmann  
Projektleitung

Wir sind für Sie da!

Tel. +49 911 8100 5523  
[j.zitzmann@rogator.de](mailto:j.zitzmann@rogator.de)



Rogator AG

Emmericher Straße 17  
90411 Nürnberg

Tel. +49 911 8100 550  
[info@rogator.de](mailto:info@rogator.de)