

Leitfaden für die

# Fragenerstellung im Kontext der SUMAK KAWSAY-App Nutzung

Dipl.-Ing. Markus Duelli

[entwicklung@wisit.com](mailto:entwicklung@wisit.com)

17.08.2018  
Version 2.0

 **wisit group**

---

 **wisit** **wisit media** **wisit communication**

## Inhalt

Einleitung .....	3
Prüfkriterien.....	3
Checkliste.....	3
Richtige Wahl der Ansprache.....	3
Erfragung des Gefühls an Stelle der Meinung .....	4
Eindeutige Begriffe .....	4
Kurz formulierte Frage.....	5
Allgemein formulierte Frage .....	5
Keine hypothetischen Formulierungen.....	5
Zur Skala passende Formulierung.....	6
Keine doppelten Stimuli und Verneinungen nutzen .....	6
Unterstellungen und suggestive Fragen vermeiden .....	6
Verfügbarkeit aller Informationen sicherstellen .....	7
Sicherstellung des aktuellen Bezuges .....	7
Unabhängigkeit der Frage sicherstellen.....	7
Weiterführende Quellen:.....	8

## Einleitung

Die erfolgreiche Nutzung von Themen hängt maßgeblich mit von der Formulierung der Frage ab. Erfolgreich meint, dass die Frage die Nutzerinnen und Nutzer auch über einen längeren Zeitraum zum Abstimmen einlädt und sie das Thema sinnvoll abdeckt. Da die wissenschaftlichen Grundlagen nicht jedem zur Verfügung stehen, stellen wir immer eine Sammlung an Fragen und Themen zur Verfügung, welche sich in der Praxis bewährt haben und stetig von uns weiterentwickelt werden. Es gibt jedoch Fälle, für die spezielle Fragen angelegt werden müssen. Damit auch diese speziellen Fragen zum Erfolg führen, stellen wir in diesem Leitfaden wichtige Prüfkriterien für Abstimmungsfragen zusammen.

## Prüfkriterien

### Checkliste

Mit den folgenden Prüffragen können Sie jeweils prüfen, ob Ihre Abstimmungsfragen gut formuliert sind:

- Haben Sie die passende Ansprache für Ihre Fragen gewählt und stringent einheitlich verwendet?
- Zielen Ihre Fragen wirklich auf ein Gefühl ab?
- Sind die verwendeten Begriffe für alle so eindeutig, dass sie von allen vergleichbar verstanden werden?
- Sind Ihre Fragen kurz und bündig formuliert?
- Sind Ihre Fragen angemessen allgemein gehalten?
- Sind Ihre Fragen frei von hypothetischen Formulierungen?
- Passen Ihre Fragen zur verwendeten Skala von „sehr schlecht“ bis „sehr gut“?
- Sind Ihre Fragen frei von doppelten Stimuli und Verneinungen?
- Sind Ihre Fragen frei von Unterstellungen und suggestiven Formulierungen?
- Stehen allen genügend Informationen zur Beantwortung der Fragen zur Verfügung?
- Stellen Ihre Fragen einen klaren Bezug zur Gegenwart her?
- Sind Ihre Fragen inhaltlich untereinander so unabhängig, dass ausgelöste Gefühle die Folgefragen nicht übermäßig beeinflussen?

### Richtige Wahl der Ansprache

Die Ansprache bzw. das „Du“ und „Sie“ ist abhängig von den Fragen und der Unternehmensphilosophie. Achten Sie darauf, dass Sie die passende Option wählen und stringent einheitlich verwenden, um nicht unterschwellig den Eindruck zu erwecken, die Fragen wären lieblos zusammengewürfelt worden.

#### Beispiele

*Frage 1* „Wie geht es Ihnen gerade mit den Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

*Frage 2* „Wie empfindest Du gerade die Zusammenarbeit mit Deinen ArbeitskollegInnen?“

## Erfragung des Gefühls an Stelle der Meinung

SUMAK KAWSAY ist dafür konzipiert, die gefühlte Stimmung und nicht die Meinung zu erfassen. Das hat zur Folge, dass Menschen auch dann ein Stimmungsbild abgeben können, wenn Sie noch nicht über eine genügend faktenbasierte Meinung verfügen. Es ist auch wissenschaftlich erwiesen, dass der Einfluss unseres Gefühls auf die ständigen Entscheidungen im Alltag viel ausgeprägter sind als der unserer gefestigten Meinung. Oft können NutzerInnen etwas schon als Gefühl benennen, die Sie noch nicht in Worte fassen geschweige denn als Meinung äußern können. Daher sollte die Frage auch wirklich ein Gefühl abfragen.

### Beispiele

*Gefühl:*

„Wie geht es Ihnen gerade mit den Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

*Meinung:*

„Für wie gut oder schlecht halten Sie gerade die Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

## Eindeutige Begriffe

Prüfen Sie, ob alle genutzten Begriffe einfach und eindeutig sind. Vermeiden Sie dabei unklare Begriffe. Am Besten Sie markieren dazu alle genutzten Begriffe und prüfen diese einzeln, ob sie von allen Nutzern gleich interpretiert werden. Das hängt sehr stark davon ab, was Sie wissen wollen. Tendenziell sollten die Fragen so kurz wie möglich sein. Erliegen Sie also nicht der Versuchung, jede Frage durch umständlich genaue Formulierungen zu schärfen.

### Beispiel

*Eher eindeutig* „Wie geht es Ihnen gerade mit den Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

*Eher missverständlich* „Wie geht es Ihnen gerade auf der Arbeit?“

Inwieweit ist sichergestellt, dass die gesamte Belegschaft an vergleichbare Erfahrungen und Eindrücke denkt, wenn sie zu diesen Fragen abstimmt? Versteht jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin von der Produktion bis zum Management, was mit Arbeitsaufgaben und Herausforderungen gemeint ist? Ist der Spielraum der Formulierung „auf der Arbeit“ so groß oder klein, wie Sie es beabsichtigt haben?

## Kurz formulierte Frage

Vermeiden Sie lange und komplexe Fragen. Wenn Ihnen Fragen zu lange geraten, liegt die Ursache oft daran, dass sie eine zu spezifische Antwort bekommen wollen. Mit vielen Details wissen Sie später nicht, worauf sich die Abstimmung denn nun bezieht, die Frage liest sich nur schwerfällig und die Motivation, tatsächlich abzustimmen, sinkt stark ab.

### Beispiel

*Zu lange* „Wie gefallen Ihnen gerade die arbeitsleistungsbezogenen, aber auch persönlichen und sozialen Herausforderungen, die Ihre vielfältigen und umfangreichen Arbeitsaufgaben sowie -pflichten mit sich bringen?“

*Kurz und bündig* „Wie gefallen Ihnen gerade die Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

## Allgemein formulierte Frage

SUMAK KAWSAY unterscheidet sich hier grundsätzlich von der Methodik der Mitarbeiterbefragung. Wir wollen nicht für eine einzelne Frage eine spezifische Antwort. Dies hilft Ihnen nur dann, wenn Sie schon sehr genaue Vorstellungen haben, was aktuell ein Problem in Ihrem Unternehmen ist. Wir wollen die unbekanntesten Probleme und damit die richtigen Fragen identifizieren. Damit müssen die Fragen so allgemein formuliert werden, dass die MitarbeiterInnen zu dem Themenkomplex möglichst allen freudigen wie frustrierenden Punkten Ausdruck verleihen können. Unser Big-Data Ansatz hilft Ihnen anschließend bei der Identifikation der spezifischen Frage.

### Beispiel

*Zu spezifisch* „Wie geht es Ihnen gerade mit den Gesprächen, die Sie in der Cafeteria mit Ihren unmittelbaren KollegInnen über die Vorgesetzten führen?“

*Angemessen allgemein* „Wie geht es Ihnen gerade mit dem Austausch, den Sie mit KollegInnen auf der Arbeit haben?“

## Keine hypothetischen Formulierungen

Vermeiden Sie Fragen, bei denen die NutzerInnen sich in Situationen hineinversetzen muss. Die Vorstellungskraft variiert sehr stark und gemessen wird kein tatsächliches Gefühl, sondern unstete Mutmaßungen. Mitarbeiterbefragungen und auch SUMAK KAWSAY sind im Allgemeinen kein geeignetes Instrument, um Zukunftsplanungen im Vorfeld abzusichern.

### Beispiel

*Hypothetisches Szenario* „Wie geht es Ihnen gerade mit der Vorstellung, dass in Ihrer Abteilung Ausstellungen geplant sein könnten?“

*Hypothetisches Gefühl und Szenario* „Wie würde es Ihnen gehen, wenn auch in Ihrer Abteilung Ausstellungen geplant würden?“

## Zur Skala passende Formulierung

Alle Fragen in SUMAK KAWSAY werden mit den Antworten „sehr gut“, „gut“, „eher gut“, „eher schlecht“, „schlecht“, und „sehr schlecht“ beantwortet. Prüfen Sie an einem Beispiel, ob sich Ihre formulierte Frage damit beantworten lässt.

### Beispiel

*Abweichend zur Skala* „Welches Gefühl empfinden Sie gerade, wenn Sie an die Herausforderungen denken, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

*Abweichend zur Skala*: "Empfinden Sie gerade ein Gefühl der Freude bei dem Gedanken an die Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?"

*Passend zur Skala* „Wie geht es Ihnen gerade mit den Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

Ein Gefühl namens „sehr gut“ und „sehr schlecht“ gibt es nicht, aber es kann Menschen „sehr gut“ oder „sehr schlecht“ gehen. Ein Gefühl der Freude kann nicht "sehr gut" und sehr schlecht" empfunden werden.

## Keine doppelten Stimuli und Verneinungen nutzen

Die (Miss-)Verständlichkeit von Fragen steigt/sinkt nicht wegen keiner doppelten Stimuli bzw. nicht einfachen Verneinungen. Vermeiden Sie daher umständliche Fallunterscheidungen in Ihren Fragen.

### Beispiel

*Doppelte Stimuli und Verneinung* „Wie geht es Ihnen bzw. wie fühlen Sie mit den Herausforderungen bzw. Problemen nicht, die Ihre Arbeitsaufgaben nicht mit sich bringen?“

*Einfache Formulierung* „Wie geht es Ihnen gerade mit den Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben nicht mit sich bringen?“

## Unterstellungen und suggestive Fragen vermeiden

Menschen sind einerseits in Ihrer Reaktion sehr leicht zu beeinflussen, was Ihr Ergebnis schnell verfälschen kann. Andererseits gilt es unbedingt zu vermeiden das Vertrauen zu verspielen, weil der Nutzer das Gefühl bekommt, dass Sie ihn versuchen zu manipulieren.

### Beispiel

*Suggestiv positiv* „Wie gut geht es Ihnen gerade mit den spannenden Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

*Suggestiv negativ* „Wie schlecht fühlen Sie sich gerade mit dem Stress, den Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

*Neutral* „Wie geht es Ihnen gerade mit den Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

Diese letzte Frage lässt offen, ob die abstimmenden Personen Ihre Arbeit als Stress oder spannende Herausforderung sehen und ob sie den Stress schlecht und die Herausforderungen gut einschätzen sollen.

## Verfügbarkeit aller Informationen sicherstellen

Es kann nur sinnvoll zu Fragen abgestimmt werden, über deren Inhalt die abstimmenden Personen etwas wissen. Stellen Sie mit der Formulierung sicher, dass sich die gesamte Zielgruppe angesprochen fühlt und nicht an Informationsmangel scheitert. Informationen sind in diesem Fall natürlich persönliche Erfahrungen und Betroffenheit.

### Beispiel

*Informationen fehlen* „Wie geht es Ihnen als Angestellte im Vertrieb, der Produktion und anderen Abteilungen gerade mit den Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

*Informationen verfügbar* „Wie geht es Ihnen gerade mit den Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

In der ersten Frage könnten sich Personen ausgeschlossen oder nicht angesprochen fühlen und nur zögerlich oder gar nicht abstimmen. Warum sind andere Abteilungen nicht erwähnenswert? Und darf ich als Vorgesetzte/r nicht abstimmen?

## Sicherstellung des aktuellen Bezuges

SUMAK KAWSAY ist ein Echtzeit-Auswertungstool. Entsprechend wichtig ist, dass die NutzerInnen ihre aktuelle Stimmung angeben. Verwenden Sie dazu in jeder Frage Schlüsselwörter wie „gerade“, „aktuell“, „jetzt“, „im Moment“ und Ähnliches.

### Beispiel

*Kein Zeitbezug* „Wie geht es Ihnen mit den Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

*Gegenwartsbezug* „Wie geht es Ihnen gerade mit den Herausforderungen, die Ihre Arbeitsaufgaben mit sich bringen?“

## Unabhängigkeit der Frage sicherstellen

Jede Frage hinterlässt ein Gefühl bei den NutzerInnen. Vermeiden Sie daher eine Fragenreihenfolge, in der dieses zurückbleibende Gefühl die Beantwortung der Folgefragen beeinflusst. Dazu sollten die Fragen inhaltlich

ausreichend unabhängig sein. Prüfen Sie deshalb, ob die Frage geeignet ist, ausgeprägte Gefühle, wie Angst, Wut, etc. freizusetzen, und ob diese Gefühle die Beantwortung weiterer Fragen verzerren könnten.

#### Beispiel

*Starker Gefühlsauslöser* „Wie geht es Ihnen gerade mit den geplanten Ausstellungen in Ihrer Abteilung?“

*Beeinflusste Folgefrage* „Wie geht es Ihnen gerade mit dem Vertrauen Ihren Vorgesetzten gegenüber?“

## Weiterführende Quellen:

Wenn Sie sich zusätzlich über diesem Leitfaden hinaus noch weiter mit dem Thema der richtigen Fragestellung beschäftigen wollen, empfehlen wir folgende Quellen:

- Porst, R. (2014). Fragebogen. Ein Arbeitsbuch. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Mayer, H. O. (2012) Interview und schriftliche Befragung: Grundlagen und Methoden empirischer Sozialforschung: Grundlagen und Methoden empirischer Sozialforschung: München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.

© wisit GmbH / wisit media GmbH

Dieses Dokument ist nur für die IT Abteilung & Administratoren der Nutzer von Sumak-Kawsay bestimmt. Die Vervielfältigung oder Übertragung der Texte, Bilder, Diagramme und Tabellen dieses Dokumentes durch Dritte ist nur mit schriftlichem Einverständnis des Autors gestattet. Als Vervielfältigung gilt jegliche Speicherung und Übertragung auf Papier und andere, auch elektronische Medien. Ausgenommen davon sind die Teile des Dokumentes, die als Zitate aus anderen Quellen kenntlich gemacht wurden. Die Übernahme dieses Dokumentes in der konkreten Art seiner Darstellung, insbesondere in Aufbau, Gliederung, Wortwahl, Vorgehensweise und Hinführung zum Ergebnis, ganz oder überwiegend, und Ausgabe als eigener Inhalt ist untersagt.