



Informationen zur Qualitätssicherung bei SKOPOS

- 1** Überblick: Qualitätssicherung und Kontrolle bei der Feldarbeit
- 2** Allgemeine Qualitätsnormen
- 3** ISO-Zertifizierung
- 4** Qualitätsstandards bei der Auswahl externer Dienstleister
- 5** Qualitätsstandards im Rahmen der Datenerhebung und -bereinigung
- 6** Systematische Einforderung der Qualitätsstandards bei unseren Suppliern

ERHEBUNGSMETHODE		IDENTITÄT DER TEILNEHMER	DURCHFÜHRUNG	ERGEBNISQUALITÄT
TELEFONISCH		5-25%* der Interviews werden zu mindestens 75% der Länge live bzw. im Nachhinein mitgehört		
FACE-TO-FACE	TESTSTUDIO	SKOPOS-Mitarbeiter interviewt selbst, ist anwesend oder ist unangekündigt zu Kontrollzwecken vor Ort		
	IN-HOME	SKOPOS-Mitarbeiter interviewt selbst oder ist anwesend		
	POS	Mitarbeiter des Auftraggebers ist in der Regel anwesend, SKOPOS-Mitarbeiter interviewt selbst oder ist unangekündigt zu Kontrollzwecken vor Ort		
SCHRIFTLICH	POSTALISCH	Bei uns generell nur mit Kundenadressen, dadurch sichergestellt	Sichergestellt durch an uns zurückgesendete Fragebögen	Plausibilitätschecks, Validierung Antwortverhalten
	HAUSTÜR	Führt SKOPOS nicht durch		
ONLINE		Bei gelieferten Adressen automatisch sichergestellt, bei Panels durch Screening	Zeitstempel, Befragungslänge	Plausibilitätschecks, Kontrollfragen, Validierung Antwortverhalten
FOKUSGRUPPEN		SKOPOS-Mitarbeiter moderiert selbst oder ist während der gesamten Feldzeit anwesend		
COMMUNITY	SHORT-TERM	Bei gelieferten Adressen automatisch sichergestellt, bei eigener Rekrutierung durch Screening	Live online einsehbar	Plausibilitätschecks, Validierung Antwortverhalten
	LONG-TERM	Plausibilitätschecks		

* Je nach Stichprobenumfang und Feldzeit

INTERNATIONALE QUALITÄTSSTANDARDS

Forschungsprozesse werden durch folgende Maßnahmen kontrolliert und damit ein definierter Qualitätsstandard nach internationaler Norm angestrebt:

- **Wir arbeiten nach dem 4-Augen-Prinzip**
- **Projektspezifische Learnings** werden nach jedem Projekt festgehalten und intern geteilt
- **Interne Audits** werden in regelmäßigen Abständen durchgeführt
- **Beschwerde-Management**
- **Kundenzufriedenheitsbefragungen**
- **Standards** bei den internen **Programmierungen**
- **Standards** bei der **Codierung** von offenen Antworten (wie z.B. der Projektleiter nimmt nach der Codierung der ersten 5% ab und überprüft diese)
- **Standards** bei der **Datenbereinigung** (wie z.B. die Identifikation von Durchklickern und Flatlinern sowie die Überprüfung von offenen Antworten)

QUALITÄTSMANAGEMENT

Der Qualitätsbeauftragte **Jan Berlin** (Head of Research) ist für das gesamte Qualitätsmanagementsystem verantwortlich, wie auch für interne Prüfungen, sodass sichergestellt wird, dass die aktuelle Norm angewandt wird.

INGESETZTES PERSONAL

Alle Personen, die an der Bereitstellung der Dienstleistungen von SKOPOS Research beteiligt sind, sind mit den anwendbaren nationalen und internationalen Regeln, der Gesetzgebung und dokumentierten Verfahren und Methoden vertraut, die sich speziell auf ihren Aufgabenbereich auswirken. Neue Mitarbeiter werden bei Eintritt in die Unternehmung mittels einer detaillierten Beschreibung ihres Tätigkeitsbereiches und allen Richtlinien, denen SKOPOS folgt, in Kenntnis gesetzt.

DATENSCHUTZ

SKOPOS - Institut für Markt- und Kommunikationsforschung GmbH & Co. KG - arbeitet nach den Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und allen anderen datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie den Richtlinien und Qualitätsstandards der deutschen Markt- und Sozialforschungsverbände. SKOPOS Research ist Mitglied im ADM (Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute), im BVM (Berufsverband deutscher Markt- und Sozialforscher e.V.) sowie der DGOF (Deutschen Gesellschaft für Onlineforschung).

Als achttes Institut in Deutschland ist seit 1.12.2017 auch SKOPOS nach der Marktforschungsnorm ISO 20252 zertifiziert.

Diese Zertifizierung ist branchenspezifisch explizit für die Markt-, Meinungs- und Sozialforschung entwickelt worden. Sie berücksichtigt die speziellen Anforderungen der Branche und definiert als „good research practice“ die methodischen Anforderungen an die Anbieter. Nach ISO 20252:2012 zertifiziert zu sein, bedeutet, dass die Einhaltung von hohen Qualitätsstandards bis ins Detail nachgewiesen und dokumentiert ist. Durch regelmäßige ReAudits wird die nachhaltige Einhaltung der Qualitätsstandards ebenfalls sichergestellt.

Von deutscher Seite hat der ADM, Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V., maßgeblich an Entstehung und Weiterentwicklung der internationalen Norm mitgewirkt.



www.skopos-group.de/news/skopos-erfolgreich-nach-iso-20252-zertifiziert.html

AUSWAHL VON DIENSTLEISTERN

- SKOPOS sucht neue Dienstleister mittels Erfahrungsberichten von Kollegen und branchenspezifischer Informationen aus, d.h. SKOPOS-Mitarbeiter tauschen sich zunächst im internen Netzwerk mit Kollegen aus und suchen parallel nach Informationen auf der Seite des ESOMAR-Verbundes (für nationale und internationale Projekte) oder ähnlichen Verbundseiten (z. B. BVM bei nationalen Projekten).
- Im zweiten Schritt wird bei einem ersten Kontakt, zusätzlich zu den Preisen, eine Vorstellung des Institutes angefordert, die folgende Punkte beinhaltet:
 - Vorstellung des Unternehmens, inkl. vergleichbarer Projekte und Referenzen
 - Information über Zertifizierungen, Qualitätsrichtlinien (wie z.B. die 28 ESOMAR-Fragen) und Verbundmitgliedschaften
 - Interviewer-Steckbrief mit wichtigen Eckdaten des Interviewers, seiner Kompetenzen und Referenzen (bei qualitativen Studien)
 - Stundenbasierte Vergütung der Interviewer mit einem geringen erfolgsbasierten Anteil
 - Vorgehensweise bei der Rekrutierung
 - Methode bei der Durchführung
 - Form der Datenlieferung und Vorgehen bei der Datenbereinigung bzw. Datenaufbereitung
 - Gewährleistung der Qualität der Ergebnisse entsprechend der internationalen Norm (Absicherung durch unterschriebene Erklärung)

BEWERTUNG VON DIENSTLEISTERN

Nach jedem Projekt wird der zuständige Projektleiter dazu veranlasst, den beauftragten Dienstleister zu bewerten. Dieses System dient der Auswahl von Dienstleistern für zukünftige Projekte. Die Bewertung erfolgt anhand bestimmter Kriterien: Zuverlässigkeit des Dienstleisters (z. B. Kommunikation mit dem Dienstleister, Qualität des Ansprechpartners), Qualität der Datenlieferung, eingehaltenes Timing und Preiswürdigkeit. Je nach Dienstleister werden die Kriterien unterschiedlich gewichtet.

SICHERSTELLUNG DER QUALITÄT

- Um sicherzustellen, dass der Dienstleister nach den Anforderungen der internationalen Norm agiert, muss entweder...
 - jeder Dienstleister vor jedem Projektstart einen Vertrag unterschreiben, der die Standards des Arbeitens nach internationaler Norm enthält,
 - der Dienstleister ein Beweis für die ordnungsgemäße Überprüfung und Validierung der Leistung nach internationaler Norm vorlegen
 - oder der Auftraggeber SKOPOS muss eine eigenständige, ordnungsgemäße Überprüfung und Validierung der eingekauften Leistung durchführen
- SKOPOS behält sich vor, alle Dienstleister auf ihre Qualität zu überprüfen. Dazu werden zusätzlich Informationen über allgemeine Qualitätsnormen und Zertifizierungen recherchiert bzw. angefordert. Diese Informationen werden im internen Unternehmensnetzwerk vermerkt und sind für jeden Mitarbeiter zugänglich.
- Unsere Dienstleister sind angehalten, uns im Falle schwer zu erreichender Zielgruppen proaktiv zu informieren.

ERHEBUNG DURCH EXTERNEN DIENSTLEISTER

- Wenn Daten über einen externen Dienstleisters erhoben werden, wird dieser vorab über den Qualitätsstandard nach internationaler Norm informiert und angehalten eine Erklärung zu unterzeichnen, die dazu verpflichtet, die Anforderungen der internationalen Norm ISO 20252:2012 einzuhalten. Zu diesen Anforderungen zählen:
 - Interviewer-Ausweis
 - Zusicherungen gegenüber Befragten
 - Besondere Vorsicht bei Datenerhebung bei Kindern oder schutzbedürftigen Befragten
 - Interviewer-Briefing: Der Dienstleister wird zuvor von SKOPOS über die wichtigsten Projekt-Informationen gebrieft, dazu gehören:
 - Quantitativ: Zeitraum der Feldarbeit, Verfahren zur Stichprobenziehung, zu erfüllende Quoten, Methodik, weitere besondere Anforderungen (falls zutreffend), Anweisungen für die Handhabung des Fragebogens
 - Qualitativ: Daten der Feldarbeit, wesentliche Rekrutierungskriterien, zu erfüllende Quoten, Anzahl der für jede Gruppendiskussion oder für die Tiefeninterviews zu rekrutierenden Befragten, zulässige und nicht zulässige Rekrutierungsmethoden, besondere Screening-Bedingungen, Verwendung von Aufzeichnungsgeräten (falls zutreffend)
 - Datum und Dauer der Feldarbeit
 - Dokumentation der Incentives
- Der externe Dienstleister stellt SKOPOS relevante Informationen über seine Interviewer zur Verfügung (Interviewer-Steckbrief). Dabei wird darauf geachtet, dass die Interviewer bereits erfahren sind und Kompetenzen in den genutzten Methodenbereichen aufweisen. Die Schulung und Dokumentation der Kompetenzen der Mitarbeiter obliegen dem Dienstleister.
- 5-25%* der Interviews werden zu mindestens 75% der Länge live bzw. im Nachhinein von SKOPOS-eigenen Mitarbeitern oder in Ausnahmefällen von Vorgesetzten der Interviewer mitgehört.

ERHEBUNG DURCH SKOPOS

- Werden Interviews durch Mitarbeiter von SKOPOS durchgeführt, steht in jedem Leitfaden bzw. zu Beginn jedes Fragebogens und auch schon in der Einladung zur Befragung ein Begrüßungstext, in dem festgehalten ist, dass der Interviewer die Anonymität der Befragten zu wahren hat und dem Befragten Anonymität zusichert.
- SKOPOS-Mitarbeiter werden vor Erstantritt eines Interviewer- oder Moderationsauftrages intern geschult. Diese Schulungen werden protokolliert und bei Bedarf stets erneuert.
- Die Beurteilung der Fähigkeiten der Mitarbeiter in den verschiedenen Interview-Techniken ist ein wesentlicher Bestandteil der halbjährlich stattfindenden Mitarbeitergespräche. In diesen Gesprächen wird ebenfalls die Bedeutung oder Notwendigkeit weiterer externer Interviewer-Schulungen berücksichtigt.
- Nach jedem durchgeführten Projekt gibt es zusätzliches Feedback vom direkten Vorgesetzten zur Art der Interview-Führung.

* Je nach Stichprobenumfang und Feldzeit

KONSISTENZ DER ANTWORTEN

- Digitale Fragebögen: Inhaltlich logische Filterführung + Plausibilitätschecks
- Papierfragebögen: Löschung von Fällen, die z.B. mehrere „Filter-Wege“ gegangen sind und sich der „richtige“ Weg nicht eindeutig erkennen lässt

VALIDIERUNG DER ANTWORTEN - WÄHREND & NACH ABSCHLUSS DER FELDDARBEIT

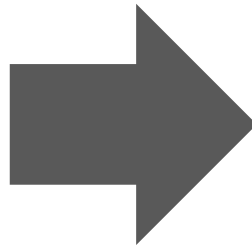
- Dauer der Befragung: Dauer kürzer als 40% der Median Befragungsdauer
- Falsche Antworten auf Kontrollfragen
- Offene Antworten: unzulässige Antworten auf offene Fragen: z.B. „Buchstabensalat“, Beleidigungen, Füllzeichen (, . - ? usw.) etc.
- Straightlining/Flatlining: in Matrixfragen systematisches Antwortverhalten

INTERVIEW / INTERVIEWER


- Zeitliche Plausibilität
- Z.B.: Uhrzeit der Durchführung: nach 22 Uhr und vor 6 Uhr Ortszeit
- Taktung der Interviews durch Interviewer
- Unterschiede zwischen einzelnen Interviewern, z.B. in Bezug auf Interviewlänge oder Antwortverteilung



Alle kritischen Fälle werden ausgeschlossen. Bei Interviewern mit Betrugsverdacht sogar alle Interviews dieser Person. Diese Ausfälle werden durch eine standardmäßige Überrekrutierung von durchschnittlich 10% bei allen quantitativen Erhebungen aufgefangen. Sollte dies nicht ausreichen, finden Nacherhebungen statt.



Die Qualität der Dienstleister, die wir für die Studien beauftragen, wird stets überprüft und vom Dienstleister selbst bestätigt.




Zusicherung der ordnungsgemäßen Durchführung der Studie bei externen Felddienstleistern 23. November 2017

SKOPOS Research verpflichtet sich nach den Standards der internationalen Norm ISO 20252:2012 zu arbeiten. Um die Einhaltung der Anforderungen der Norm zu gewährleisten, bitten wir Sie, die unten stehende Erklärung zu unterzeichnen.

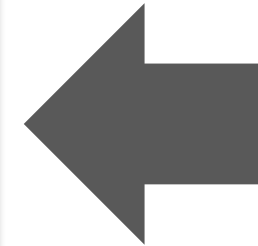
- Name der Studie:**
- Informationen, die Studienteilnehmern zur Verfügung gestellt werden:**
Hiermit bestätigt dass den Teilnehmern der Umfrage bei Teilnahme an einem Interview mindestens folgende Informationen (Zusicherungen gegenüber Befragten) zur Verfügung gestellt werden:
 - Grundsätze der Vertraulichkeit von Befragtenangaben
 - Kurzer Überblick über das Thema und den Zweck der Erhebung
 - Name des Forschungsdienstleisters (inklusive Kontaktdaten, falls gewünscht)
 - Freiwilligkeit der Teilnahme
 - Die geschätzte Länge der Befragung
 - Abschlussdatum der Befragung (sofern zutreffend)
 - Hinweise zum Ablauf und zur Auszahlung der Incentivierung (falls zutreffend)
- Identität der Interviewer:**
Des weiteren hat jeder Interviewer während der Interviews (Ausnahme: Telefonisten) einen Interviewer-Ausweis zu tragen mit folgenden Angaben:
 - Name des Interviewers
 - Ausstellungsdatum
 - Ablaufdatum
 - Name und Kontaktangaben des Forschungsdienstleisters
- Besonderheiten:**
Im Falle von Datenerhebung bei Kindern oder schutzbedürftigen Personen:
 - Zustimmung der Eltern/Vormunde auf Grundlage angemessener Informationen (inklusive Aufzeichnung, dass diese Zustimmung erteilt wurde)

SKOPOS Institut für Markt- und Kommunikationsforschung GmbH & Co. KG
Hans-Böckler-Straße 163 | 50354 Hürth
Phone +49 (0) 2233 99 88-0 | Fax +49 (0) 2233 99 88-111
www.skopos.de | mail@skopos.de

HRA 23176 Köln
Geschäftsführer: Olaf Hofmann,
Thomas Starsetzki
USt.-ID-Nr.: DE 246 937 000


Mitglied im Arbeitskreis
Deutscher Markt- und
Sozialforschungsinstitute e.V.

Auszug aus der Erklärung eines Suppliers.



**Haben Sie Rückfragen oder benötigen Sie weitere Informationen zu Qualitätssicherungsmaßnahmen?
Wir stehen sehr gerne zur Verfügung:**

Jan Berlin

Head of Research

jan.berlin@skopos.de
+49 (0) 2233 99 88 – 500



Olaf Hofmann

Managing Director

olaf.hofmann@skopos.de
+49 (0) 2233 99 88 – 911