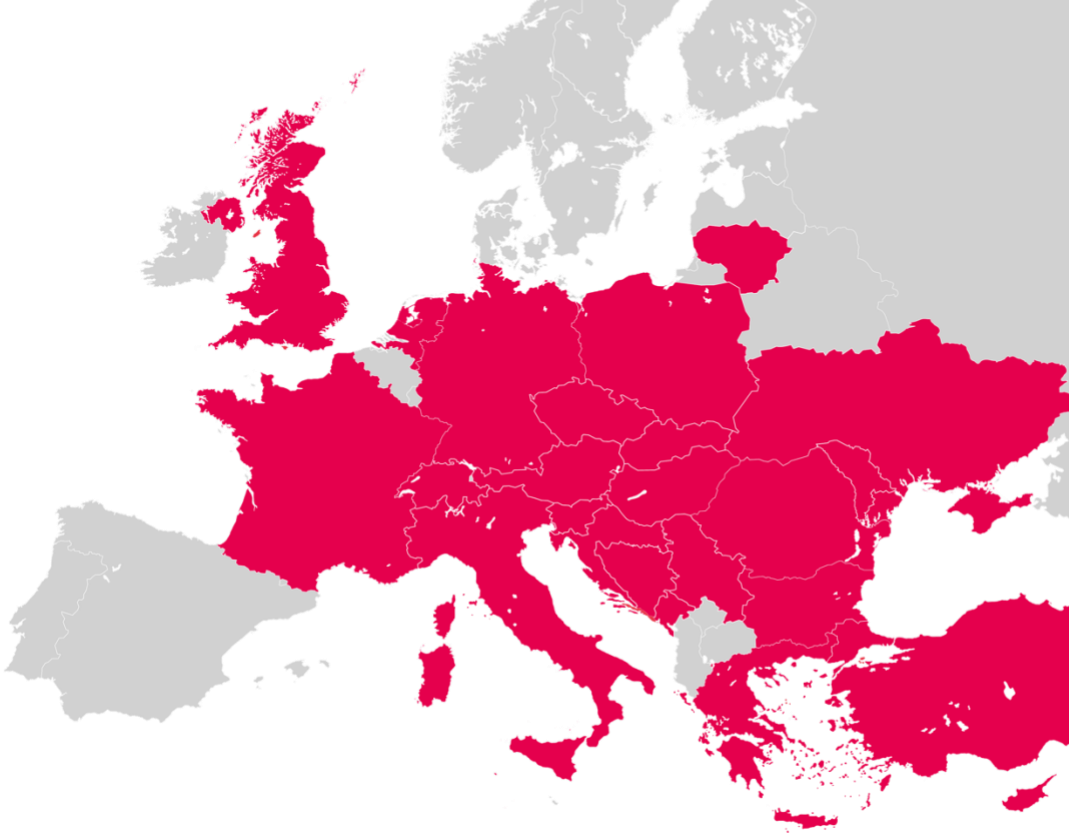

talk

Qualitätsmanagement

Panelrekrutierung

Für die Rekrutierung aller unternehmenseigenen Online Access Panels wird seitens Talk jeweils eine möglichst gute Gesamtverteilung hinsichtlich Online-Repräsentativität des gesamten Panels angestrebt. Dazu nutzt Talk alle zur Verfügung stehenden digitalen Kanäle wie Social Media, Newsletter, Display Werbung, Search Marketing oder Medienkooperationen, bzw. Mitglieder werben Mitglieder Aktionen. Welche Aktionen zum Einsatz kommen, kann von Monat zu Monat variieren und hängt immer von der aktuellen Panelverteilung, bzw. der jeweils gesuchten Zielgruppe ab.

Teilnehmerregistrierung

Die Registrierung im Panel erfolgt über ein Triple-Opt-in. Teilnehmer gelten dann als vollständig registriert, wenn sie einen Link per E-Mail bestätigt (Double-Opt-in) sowie eine erste Umfrage erfolgreich beendet haben (Triple-Opt-in). Im Registrierungsprozess werden wie in sämtlichen Panelmanagement-Prozessen (z.B. Teilnehmersupport) alle datenschutzrechtlichen Vorgaben stets eingehalten.

Incentivierung

Im Allgemeinen werden die Mitglieder der Talk Panels zu Umfragen eingeladen, um ihre Meinung zu äußern, damit Unternehmen ihre Produkte verbessern können. Trotzdem werden die Teilnehmer durch ein punktebasiertes Anreizsystem belohnt, um ihren Aufwand zu kompensieren. Die Anzahl der Punkte, die Panelisten für die Teilnahme an Umfragen erhalten, ist unter anderem abhängig von der Befragungsdauer. Die über die Zeit erworbenen Punkte können auf der Website des Talk Panels gegen Gutscheine oder Bar-Überweisung getauscht, oder an wohltätige Organisationen gespendet werden. Die Wertigkeit der Punkte stellt, basierend auf Erfahrungswerten, lediglich eine Aufwandsentschädigung, dar, um sicherzustellen, dass sie nicht als Hauptmotivator für die Teilnahme an einer Umfrage fungiert.

Sicherung des Datenschutzes und Wahrung des Vertraulichkeitsgrundsatzes

Das von Talk genutzte unternehmenseigene Panelmanagement-System stellt aufgrund seiner spezifischen Architektur die datenschutzkonforme Verarbeitung von Teilnehmerdaten und anonymisierte Erhebung und Verarbeitung der Befragungsdaten jederzeit sicher. Talk ist nach ISO 20252 zertifiziert (Marktforschungsdienstleistungen).

Qualitätsmanagement in Talk Panels

In allen Talk Panels werden Qualitätschecks an nahezu allen Kontaktpunkten zum Teilnehmer durchgeführt, u.a.:

- Teilnehmerregistrierungsprozess
- Änderungen von Registrierungs-/Profilinformationen
- Buchungsprozess beim Einlösen der Incentives

Die folgenden **Qualitätsmanagement-Tools** sind für die Talk Panels bei Eingabeprozessen von Teilnehmerdaten im Einsatz:

- **Deduplication System:**
  Automatisierte Dublettenprüfung direkt im Registrierungsprozess
- **Quality Control:**
  Automatisierte Prüfung verschiedener Eingaben und technischer Informationen der Teilnehmer per hinterlegter Algorithmen auf ihre Plausibilität und Doppeleingaben (Adressangabe, Name, IP-Adresse, unplausible Profildatenänderungen). Als verdächtig identifizierte Einträge werden gesperrt und im Workflow für manuelle Evaluierung bereitgestellt.

- **Anti-Bot-Maßnahmen:**
  An allen von Talk beeinflussbaren Interaktionspunkten zum Teilnehmer (Panelregistrierung, Umfragen über unsere proprietären Survey-Tools, Redirect-Seiten) sind „Invisible Captchas“ eingerichtet. Die Funktionalität eines klassischen Captchas ist hinterlegt, ohne aktive ablenkende Eingaben abzufragen.
- **SMS-Verifikation** (verfügbar ab Ende August 2022):
  Zwei-Faktor-Authentisierung bei der Registrierung sowie Änderung von elementaren Profildaten. Es wird per SMS ein Code an die Mobilnummer des Teilnehmers versendet, der für die Authentifizierung im Rahmen des Formulareintrags eingegeben werden muss.
- **Identity Verification Provider (TruValidate)** (verfügbar ab Herbst 2022):
  Die im Registrierungs- und Profilierungsprozess erhobenen User-Device-Daten werden mit einem Identity Ranking versehen und werden bei unzureichender Einstufung vom Panel ausgeschlossen.
- **Erweiterungen** der bestehenden Tools werden ständig implementiert. Neue technische Möglichkeiten zur Qualitätssicherung werden laufend geprüft und, sofern machbar, technisch umgesetzt. Es finden regelmäßige allgemeine Sicherheits-Audits der Paneldaten statt, um Anti-Fraud-Maßnahmen zu optimieren.

Grundsätzlich erfolgen alle Prüfungsprozesse kontinuierlich in Kombination von automatisierten Identifikations- und manuellen Evaluierungsprozessen. Der Prüfungsverlauf sowie die Prüfergebnisse werden lückenlos für alle Vorgänge direkt im Panelmanagementsystem erfasst und dokumentiert.
Die Qualitätsprüfung pro Teilnehmer erfolgt nicht einmalig, sondern ist abhängig vom Teilnehmerverhalten in o.g. Kontaktmomenten. Wer als „certified“ geführt wird, läuft weiterhin durch Qualitätsprüfungsprozesse.

Qualitätsmanagement im Rahmen der Datenanalyse und Qualitätsprüfung in Befragungen

Qualitätsprüfungen im Zusammenhang mit Befragungen erfolgen im Rahmen der Datenbereinigung und folgen, sofern vom Auftraggeber nicht definiert, spezifisch kombinierten Kriterien in der Datenanalyse (z.B. Antwortverhalten und Antwortzeit, Antwortqualität in offenen Nennungen), bei Fullservice- Projekten.
Im Rahmen der Datenanalyse in Umfrageprojekten als „bad quality“ identifizierte Teilnehmer werden dem Panelmanagementsystem manuell zugespielt und automatisiert eingepflegt. Das System markiert Teilnehmer entsprechend und versendet automatisch eine Benachrichtigung an den Teilnehmer nach einem Eskalationsschema. Die Anzahl der Markierungen wird je Teilnehmer gezählt. Nach 3-maliger Markierung als „bad quality“ wird der Teilnehmer letztmalig angeschrieben und dann blockiert (Blacklist).

Projektmanagement in der Feldphase

Talk legt generell großen Wert auf eine hohe Transparenz während der Datenerhebung sowie hohe Qualität der erhobenen Daten.
Der Projektbetreuer steht mit den Ansprechpartnern des Auftraggebers während der Feldphase in regelmäßigem Austausch und informiert in einem vorab abgestimmten Turnus über den Feldverlauf.
Nach Ablauf der Feldphase werden alle relevanten Eckdaten zu Stichprobenziehung und Feldverlauf zur Verfügung gestellt.

Qualitätsmanagement im Projektmanagement

An kritischen Punkten im Projektverlauf sind Prüfungsprozesse implementiert, vornehmlich nach dem 4-Augenprinzip:

- Bei der Erstellung insbesondere komplexer Angebote werden Machbarkeitsanalysen und Angebotsinhalte innerhalb der Projektteams geprüft.
- Für jede Befragung erfolgt ein Check des Fragebogens hinsichtlich Funktionalität der Redirects, Logik des Fragebogens, Einhaltung Privacy Policy und Sprache. Die Prüfung erfolgt immer durch Muttersprachler.
- Fragebogenprogrammierungen unterlaufen einer Prüfung vor Versand des Links an den Kunden
- Datensätze werden grundsätzlich nach der Datenbereinigung und -aufbereitung vorm Versand an den Kunden nochmals stichprobenartig geprüft.

Die Strukturen und Workflows im Projektmanagement sichern ein lückenloses Backup und zuverlässige Betreuung in allen Projektstufen.

Version aktualisiert Juni 2022, ©Talk Online Panel