

Das meinungsraum.at Opinions Online Panel

Unser österreichweites Panel genügt den höchsten Qualitätskriterien und wird kontinuierlich erweitert. Damit können wir Ihnen schnell und unkompliziert genau die BefragungsteilnehmerInnen zur Verfügung stellen, die Sie benötigen.

Panel-Größe (Jänner 2015)
Responserate

N = 30.000
45%

Geschlecht	%
Männlich	46,90
Weiblich	53,10
Alter	%
14–19 Jahre	3,20
20–29 Jahre	29,80
30–39 Jahre	26,60
40–49 Jahre	20,20
50–59 Jahre	12,20
60–69 Jahre	6,80
70 Jahre und älter	1,20
Bundesland	%
Burgenland	3,10
Kärnten	6,50
Niederösterreich	16,60
Oberösterreich	13,40
Salzburg	5,20
Steiermark	14,40
Tirol	5,60
Vorarlberg	5,20
Wien	30,00
Haushaltsgröße	%
1 Person	17,70
2 Personen	34,10
3 Personen	21,60
4 Personen	17,50
5 Personen	6,40
6 Personen und mehr	2,70
Kinder	%
Ja	48,60
Nein	51,40

Haushalts-Netto-Einkommen	%
Unter 1.250 EUR	9,70
1.250 bis 1.750 EUR	13,60
1.750 bis 2.500 EUR	23,50
2.500 bis 3.250 EUR	26,40
3.250 bis 4.000 EUR	15,90
Mehr als 4.000 EUR	10,90
Familienstand	%
Verheiratet	33,20
Ledig, mit Partner im Haushalt	23,30
Ledig, ohne Partner im Haushalt	31,00
Geschieden/verwitwet, mit Partner im Haushalt	5,00
Geschieden/verwitwet, ohne Partner im Haushalt	7,50
Höchster Schulabschluss	%
Volks-/Hauptschule/AHS-Unterstufe/Sonderschule	23,90
AHS-Oberstufe/BHS/BMS/Polytech. Schule	22,60
Matura, (Fach-)Hochschulreife	45,80
Andere Ausbildung (Noch) kein allgemeiner Schulabschluss/keine berufliche Ausbildung	6,60
Ausbildung	1,10
Höchste berufl. Ausbildung	%
Lehre mit Abschluss	36,00
Lehre ohne Abschluss	4,40
Studium mit Abschluss	26,10
Studium ohne Abschluss	17,50
(Noch) keine berufliche Ausbildung	16,00

Berufstätig		%
Vollzeit berufstätig (30+ Stunden pro Woche)		50,90
Teilzeit berufstätig (bis 29 Stunden pro Woche)		11,60
Lehrling		1,40
Schüler		5,20
Student		9,70
In Umschulung		1,00
Zurzeit arbeitslos		5,20
Pensionär/Rentner, berufstätig	früher voll	8,30
Nicht (Hausfrau/Hausmann)	berufstätig	6,70

Unsere Antworten auf die 28 ESOMAR-Fragen, die Kunden Anbietern zur Qualität von Online Samples und Online Panels stellen sollten

Unternehmensprofil

1. Welche Erfahrungen hat das Unternehmen im Umgang mit Online Samples für Marktforschung?

meinungsraum.at ist ein Full-Service-Marktforschungsinstitut mit Schwerpunkt Online-Markt- und Meinungsforschung. Klassische Methoden – qualitativ und quantitativ – sind ebenso im Portfolio des 2007 von Herbert Kling gegründeten Institutes. Das Team aus MarktforscherInnen, PsychologInnen und ÖkonominInnen betreut die Kunden von der Studienkonzeption bis zur Präsentation und Interpretation der Ergebnisse. Die Entwicklung innovativer Befragungslösungen, wie zum Beispiel SujetInsight, SpotInsight, WebInsight, Facial Action Coding und Pageflip, unterstreichen die Themenführerschaft in der österreichischen Online-Marktforschung.

meinungsraum.at verfügt über ein Panel mit rund 30.000 registrierten TeilnehmerInnen in ganz Österreich. Durch die permanente Multi-Channel-Rekrutierung werden Ausfälle ersetzt und die optimale Durchmischung des Panels erreicht. Ein besonderes Qualitätsmerkmal ist die konstant hohe Rücklaufquote von rund 45%.

Rekrutierung der Panelisten

2. Wo werden die Panelmitglieder angeworben und wie passiert das? Wird das Panel aktiv gemanagt oder ist es eine reine Datenbank?

Bei unserem Rekrutierungsprozess stehen die zwei Haupttriebfedern des Internets im Mittelpunkt: Neugier und Mitteilungsbedürfnis. In Themenumfragen aus Gesellschaft, Gesundheit, Sport und Kultur werden BefragungsteilnehmerInnen nach ihren jeweiligen Interessen auf spezifischen Websites zur Teilnahme an einer Umfrage eingeladen. Diese Umfragen werden auf themenspezifischen Kooperationsseiten im Internet veröffentlicht. Mit diesem Verfahren finden wir unsere zukünftigen Panelmitglieder dort, wo sie sich im Internet aufhalten: auf Special Interest Sites, in Foren, in Communities.

Da jeder an einer Online-Befragung teilgenommen hat, bevor er sich bei Opinions Online anmeldet, weiß er bereits, was auf ihn zukommt. Diese Vorgehensweise senkt die Panelmortalität und erhöht die Response.

Das Opinions Online Panel wird aktiv gemanagt. Es ist aber keine Community, da die befragten Personen nicht interagieren.

Aktiv gemanagt heißt:

- Aktive Rekrutierung: Die Mitglieder können dem Panel nicht selbstselektiv über die Website beitreten. Die Registrierung ist nur über gezielt getätigte Maßnahmen und nach eingehender Kontrolle der potentiellen TeilnehmerInnen möglich.
- Gezielte Rekrutierung: Wir sprechen ausschließlich Personen an, die Interesse haben, regelmäßig an Umfragen teilzunehmen. Das bedeutet, wir vermeiden Rekrutierungskanäle, die Schnäppchenjäger und professionelle Tester anziehen.
- Die Panelmitglieder gehen eine rechtliche Beziehung mit uns ein (AGB). Sie wissen, dass wir eine ernsthafte Beteiligung erwarten, und wir wissen, dass unsere Panelisten faire Behandlung und schnellen Support erwarten.
- Wir können einen Großteil unzuverlässiger/ungläubwürdiger Panelisten löschen, bevor diese an ihrer ersten externen Befragung teilnehmen.
- Durch das Aufzeichnen der IP-Adresse der Panelisten können Mitarbeiter bestimmter Firmen von Umfragen ausgeschlossen werden (z.B. Marktforschung & Marketing, bestimmte Branchen der Industrie).

3. Wenn mit Samples aus mehr als einer Quelle gearbeitet wird: Wie werden die unterschiedlichen Sample-Quellen zusammengespielt? Wie gehen sie mit möglichen Dubletten um? Ist jedes Sample nach Ablauf einer gewissen Zeit replizierbar?

In 78% aller von uns durchgeführten Studien kommen die Respondenten aus unserem eigenen online Access Panel, bei dem wir laufend die Qualität und Identität der Befragten überprüfen. In Fällen, in denen wir nicht nur unser eigenes Panel als Quelle nutzen, kooperieren wir nur mit langjährigen und nach strengen Qualitätskriterien ausgewählten Partnern, die selbst eigene Online-Panel haben und dieselben Qualitätskriterien wie wir anlegen (ESOMAR, ISO). Des Weiteren achten wir bei jedem Sample darauf, dass die Quellen gleichmäßig über alle soziodemografischen Kriterien verteilt sind.

4. Wird das Panel ausschließlich für Marktforschungszwecke eingesetzt?

Ja, unsere Sample-Quellen werden ausschließlich und exklusiv für Marktforschungszwecke eingesetzt.

5. Wie werden im Internet schwer zu erreichende Zielgruppen rekrutiert?

Der Pool an befragungswilligen Personen wächst kontinuierlich über mehrere Methoden: allen voran durch klassische Werbekampagnen und durch Member-gets-member-Aktionen, bei denen bestehende UmfrageteilnehmerInnen neue einladen. Viele Personen tragen sich aber, z. B. nach Medienberichten, direkt hier auf der Website in unser Online-Panel ein. Wir wählen für die Rekrutierung den Multi-Channel-Ansatz: Über eine Vielzahl von möglichen Eintrittswegen ist eine gute Durchmischung der Soziodemographien gesorgt.

6. Wenn es bei bestimmten Projekten nötig ist, unser Sample mit Panelisten anderer Anbieter zu ergänzen, wie wählen wir diese Partner aus? Wird der Auftraggeber im Vorfeld darüber informiert, dass mit einem Partner zusammengearbeitet werden muss?

Zurzeit nutzen wir für 22% aller Samples externe (Third party) Quellen und kaufen Samples bei Partnerpanels zu. Das trifft vor allem auf Samples, die in Ländern durchgeführt werden, in denen meinungsraum.at kein eigenes Panel hat (Samples außerhalb von Österreich). Wir bevorzugen in solchen Fällen die Zusammenarbeit mit nationalen/lokalen Anbietern aus dem jeweiligen Land und beobachten laufend deren Qualität und Verlässlichkeit; mit den meisten dieser Partner haben wir langjährige, gute Erfahrungen gemacht. Wir informieren unsere Kunden im Vorhinein darüber, wenn wir für ein Projekt die Unterstützung anderer Panelanbieter benötigen.

Sampling und Projektmanagement

7. Wie wird ein repräsentatives Sample aus dem Panel gezogen?

Entsprechend der Zielgruppendefinition werden alle geeigneten Personen ausgewählt. Unter diesen Personen wird per Zufallsauswahl ein Sample gezogen. Die Größe des Samples wird von der Anzahl der zu liefernden Netto-Interviews und der erwarteten Responserate bestimmt.

Sollte die Responserate niedriger ausfallen als erwartet, wird ein zweites Sample gezogen. Falls geschichtete Samples angefordert werden (z.B. bestimmte Alters- oder Geschlechterverteilung), wird für jede Schicht eine Zufallsauswahl gezogen.

Um bevölkerungsrepräsentative Samples zu bilden, wird das Sample konform der Daten der Volkszählung gebildet. Für Internet-repräsentative Samples ist die Basis der Austrian Internet Monitor (AIM).

8. Wird ein „survey router“ genutzt?

meinungsraum.at nutzt zurzeit keine „Survey“ Routing Software und wird auch in Zukunft nicht auf diese Technologie zurückgreifen.

9. Wenn ein Router benutzt wird: Bitte beschreiben Sie den Zuteilungsprozess, den ihr Router nutzt. Wie wird entschieden, welche Umfragen für einen bestimmten Respondenten in Frage kommen? Auf Basis welcher Prioritäten werden die Respondenten vom Router den Umfragen zugeteilt?

meinungsraum.at nutzt zurzeit keine „Survey“ Routing Software und wird auch in Zukunft nicht auf diese Technologie zurückgreifen.

10. Wenn ein Router genutzt wird: Welche Maßnahmen werden ergriffen, um jede Art von Bias, den der Router verursacht, zu verhindern/zu minimieren? Wie messen und tracken Sie diesen Bias?

meinungsraum.at nutzt zurzeit keine „Survey“ Routing Software und wird auch in Zukunft nicht auf diese Technologie zurückgreifen.

11. Wenn ein Router genutzt wird: Wer ist in Ihrem Unternehmen für die Programmierung der Router-Parameter zuständig? Wird das von einem speziellen Team oder vom jeweiligen Projektmanager durchgeführt?

meinungsraum.at nutzt zurzeit keine „Survey“ Routing Software und wird auch in Zukunft nicht auf diese Technologie zurückgreifen.

12. Welche Stammdaten liegen vor? Wie werden sie erhoben? Wie unterscheidet sich das bei unterschiedlichen Panel-Quellen? Wie oft, und wie, werden sie aktualisiert?

In unserem dreiteiligen Registrierungsfragebogen, der bei der Registrierung verpflichtend und komplett ausgefüllt werden muss, sammeln wir um die 130 Basisdaten über jedes Mitglied. Zusätzlich speichern wir alle Zugangswege der Mitglieder in unser Panel, das Antwortverhalten und andere umfragebezogene Details sowie alle umfragegenerierten Daten (aktuelle und vergangene Umfragen). Wir haben also für jedes Panelmitglied Zugriff auf mehr als 600 einzelne Profildaten. Da man nicht erwarten kann, dass Panelisten ihre Stammdaten regelmäßig aktualisieren, werden unsere Panelisten mindestens einmal jährlich aufgefordert, ihre Stammdaten neu auszufüllen. Zu einem ausgewählten Termin erhalten alle Panelisten die Einladung zur Re-Registrierung, bei der alle Daten nochmals eingetragen werden. Damit können wir zum einen garantieren, dass kein Datensatz älter als 365 Tage ist. Zum anderen sind wir dadurch in der Lage, die Vertrauenswürdigkeit unserer TeilnehmerInnen zu überprüfen.

13. Wie läuft der Einladungsprozess zur Umfrage ab? In welcher Form werden Panelisten zur Teilnahme an einer Umfrage aufgefordert? Wie viel Information zur jeweiligen Studie wird hier bekannt gegeben? Abgesehen von direkten Einladungen zur Umfrage, auf welchen Wegen werden Respondenten sonst noch eingeladen?

Die Rekrutierung zu unserem Panel verläuft transparent und fair. Jede/r TeilnehmerIn bekommt schon bei der ersten Registrierung in unserem Panel die genauen Informationen über die Teilnahmebedingungen. Die Teilnahme ist freiwillig und kann jederzeit, mit der sofortigen und automatischen Löschung aller personenbezogenen Daten, von beiden Seiten beendet werden. Unsere Panelmitglieder werden per E-Mail zur Teilnahme an einer Studie eingeladen. In dieser Einladungsmail informieren wir die potenziellen TeilnehmerInnen über die Länge/Dauer der Befragung, den Befragungszeitraum und das Incentive. Da einige Umfragen an Panelisten mit ganz speziellen Eigenschaften gerichtet sind (Bsp.: Schüler, Autofahrer, Skifahrer, Angestellte ...), werden die Befragten für die Teilnahme an den Umfragen anhand dieser gesuchten Kriterien ausgewählt. Das heißt auch, dass nicht jedes Panelmitglied die Möglichkeit hat, an jeder Befragung teilzunehmen; dieser Logik folgend gibt es in unserem Panel auch kein Recht auf Umfrageteilnahme. meinungsraum.at incentiviert alle seine Mitglieder für die Teilnahme an Umfragen mit sogenannten Bonuspunkten.

14. Wie werden die UmfrageteilnehmerInnen incentiviert? Welche Formen der Incentivierung können gewählt werden?

Um die Motivation und Loyalität der Panelisten zu gewährleisten, erhalten sie für ihre Teilnahme eine faire und angemessene Belohnung in Form von Bonuspunkten. Sobald man zumindest 1.000 Punkte gesammelt hat, kann man diese gegen Gutscheine einlösen oder jederzeit an eine gemeinnützige Organisation spenden. 100 Punkte sind 1EURO wert. Pro Befragungsminute erhält man 1 Punkt.

15. Welche Informationen benötigen wir, um einschätzen zu können, ob Ihre Anfrage mit unserem eigenen Panel durchzuführen ist?

Je detaillierter die Beschreibung der Zielpersonen erfolgt, umso leichter ist es, eine realistische Einschätzung darüber zu treffen, ob Ihre Anfrage zu realisieren ist. Ideal ist die Angabe der Inzidenzrate in der Bevölkerung, auf die die relevanten Merkmale zutreffen.

Beispiel: Wenn Sie wissen möchten, wie erfolgreich Ihre TV-Kampagne in der Zielgruppe der Verwender von gemahlenem Kaffee ab 16 Jahren ist, muss für ein Angebot ermittelt werden, wie häufig das Merkmal „Verwender von gemahlenem Kaffee“ in der Grundgesamtheit der österreichischen Bevölkerung ab 16 Jahren auftritt.

16. Wird die Panelisten-Zufriedenheit erhoben? Sind diese Informationen den Kunden zugänglich?

Die Zufriedenheit unserer Panelisten wird jährlich im Rahmen einer Online-Befragung erhoben. Die interessantesten Ergebnisse werden in unserem Newsletter veröffentlicht bzw. auf Wunsch auch gerne auf anderem Weg zur Verfügung gestellt.

17. Welche Informationen zur Projektabwicklung, Feldarbeit, werden dem Kunden nach Projektabschluss zur Verfügung gestellt?

In der Regel werden die genaue Feldzeit, durchschnittliche Interviewdauer und die Rücklaufquote zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch können aber auch detaillierte Statistiken über Ausfälle, Abbrüche, Median der Bearbeitungsdauer etc. zur Verfügung gestellt werden.

Datenqualität und Validierung

18. Wer ist zuständig für die Datenkontrolle? Wie wird eine zufriedenstellende Datenqualität sichergestellt? Wie wird unerwünschtes Antwortverhalten wie z.B. (a) wahlloses Ankreuzen, (b) unlogische, nicht konsistente Antworten vermieden? Wie wird ein zu häufiger Gebrauch (c) von Non-Response-Antworten (z.B. Weiß nicht) identifiziert oder verhindert? Wie wird ein „durch den Fragebogen hetzen“ („Speeder“) (d) vermieden?

Eine 100%ige Absicherung gegen schlechte Daten ist nicht möglich, unabhängig von der Erhebungsmethode, sei es CATI, CAPI, CAWI oder face-to-face. Deshalb ist die Kooperation und Ehrlichkeit der Panelisten die wichtigste Bedingung für gute Datenqualität. Aus diesem Grund legen wir Wert auf eine faire und transparente Beziehung zu unseren Panelisten. Teil der Kommunikation ist auch zumindest ein Kontakt pro Jahr außerhalb der normalen Panelabläufe.

Von der technischen Seite her beobachten wir die Antwortzeiten, das Antwortverhalten der TeilnehmerInnen, führen Plausibilitätschecks durch, bauen Qualitätschecks in Matrixfragen ein, checken die Plausibilität der Zeichenanzahl bei offenen Fragen (z.B. „ein Zeichen ist zu wenig“ ...) etc., um ungewollte Einflüsse aufzudecken. Konkret führen wir Varianz-Checks durch, um Muster wahllosen Ankreuzens zu entdecken und zu entfernen (a). Um inkonsistente oder unlogische Antworten auszuschließen (b), vergleichen wir die Antworten sowohl mit anderen Fragen innerhalb der konkreten Umfrage als auch mit Antworten zu vorangegangenen Befragungen und dem Stammdatensatz des Befragten. Wir vermeiden ein „Non-Response“-Verhalten (c), indem wir für jede Frage verpflichtend eine Antwort der Befragten verlangen. Offene Fragen werden einzeln auf ihre Plausibilität und Konsistenz hin überprüft. Befragte werden als sogenannte „Speeder“ (s.o.) identifiziert, wenn sie weniger als die Hälfte der durchschnittlichen Antwortdauer aller Befragten für die Befragung benötigen. Befragte, die bei der Datenkontrolle als „Speeder“, Schummler oder „Straightliner“ etc ... identifiziert werden, werden nicht mehr zu Befragungen eingeladen und auf inaktiv gesetzt.

19. Wie oft werden Panelisten zu Umfragen eingeladen, unabhängig davon, ob sie die Umfrage beantwortet haben oder nicht?

Im Durchschnitt hat jedes Mitglied die Möglichkeit, an zwei Befragungen im Monat teilzunehmen. Um das zu gewährleisten, wird ein potenzieller Proband im Durchschnitt zweimal pro Monat in Form einer Einladungsmail zu einer Umfrage eingeladen. Abhängig von der Feldzeit der Studie schicken wir frühestens nach zwei Tagen eine Erinnerungsmail an alle Respondenten, die noch nicht auf die Einladung reagiert haben oder die Befragung noch nicht ganz beendet haben. Wir versenden maximal 2 Erinnerungsmails an ein und denselben Respondenten. Respondenten, die nicht reagieren, werden nach folgendem Muster auf inaktiv gesetzt bzw. aus dem Panel entfernt: frühestens nach der zehnten Einladung ohne Reaktion und spätestens nach 12 Monaten kompletter Inaktivität.

20. Wie oft kann ein Panelist innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens an Umfragen teilnehmen?

Im Durchschnitt hat jedes Mitglied die Möglichkeit, an zwei Befragungen im Monat teilzunehmen. Um für unsere TeilnehmerInnen Screenouts und gefüllte Quotenzellen möglichst zu vermeiden, laden wir anhand der zu den Befragten vorhandenen Stammdaten möglichst genau ein. Unser Tracking System erlaubt es uns, die absoluten und relativen Teilnahmezahlen für jeden Probanden zu speichern und damit die Teilnahme- bzw. Einladungshäufigkeiten zu steuern. Die Trackingdaten inkludieren Einladungshäufigkeiten, Antwortraten, Abbruchraten, Anzahl der gestarteten Umfragen, Anzahl der beendeten Umfragen, Datum der letzten Teilnahme, Anzahl der beantworteten Umfragen, Datum der letzten Einladung u.s.w.

21. Welche Personendaten werden neben den Umfragedaten noch gespeichert, wie z.B. wann hat die Person zum letzten Mal an einer Umfrage teilgenommen, Eintrittsdatum, Eintrittsweg? Ist es möglich, den Kunden mit einer Analyse dieser Daten zu beliefern?

Neben den persönlichen Daten, die jede/r TeilnehmerIn bei der Stammdatenbefragung angeben muss, werden zusätzlich bei jeder Befragung die verwendete IP-Adresse, der verwendete Browser, das verwendete Betriebssystem und andere umfragebezogene Daten mitgespeichert (Dauer, Datum und Uhrzeit des Umfragestarts, Datum und Uhrzeit des Beendens der Umfrage, benötigte Zeit pro Frage, u.v.m.). Darüber hinaus speichert unser Tracking System für jedes Mitglied den Eintrittsweg, die Einladungshäufigkeit, die Antwortraten, die Abbruchraten, die Anzahl der gestarteten Umfragen, die Anzahl der beendeten/beantworteten Umfragen, die Anzahl der abgebrochenen Umfragen, das Datum der letzten Teilnahme, Anzahl der Umfragen mit Status Screenout, Anzahl der Umfragen mit Status Quota Full, Datum der letzten Einladung.

22. Gibt es eine Systematik, mit der die Identität der Respondenten festgestellt wird? Gibt es Systematiken, um betrügerische Respondenten zu ermitteln? Beschreiben Sie bitte diese Systematiken und deren Implementierung im Registrierungsprozess und/oder in Umfragen. Falls Sie B2B Samples anbieten: Welche Systematiken werden hier eingesetzt?

Ein im Registrierungsprozess integrierter Check verhindert die Registrierung von bereits vorhandenen Mailadressen und streicht TeilnehmerInnen mit gleichen IP-Adressen heraus. Es wird des Weiteren bei der Registrierung ein Location Check durchgeführt, der die Registrierung nur für TeilnehmerInnen, die in Österreich den Registrierungsfragebogen ausfüllen, zulässt. Um die Registrierung von virtuellen Teilnehmern/innen zu verhindern (Registrierung über sogenannte BOTS), ist ein sogenannter reCAPTCHA Check von Google auf der Registrierungsseite eingebaut, der diese TeilnehmerInnen abblockt. Zu guter Letzt ist neben der Bestätigung der Mailadresse auch noch ein SMS/TAN-Verfahren in die Registrierung eingebaut: Potenzielle Mitglieder müssen eine österreichische Mobiltelefonnummer angeben, an die sie im Laufe des Registrierungsfragebogens einen individuellen TAN-Code gesendet bekommen. Dieser TAN-Code muss dann korrekt im Fragebogen eingegeben werden, um die Registrierung abschließen zu können. Eine Registrierung mit bereits vorhandener Mobiltelefonnummer ist nicht möglich. Über dieses TAN-Verfahren überprüfen wir somit die Echtheit der angegebenen Mobiltelefonnummer. Darüber hinaus werden Respondenten mit inkonsistenten Antworten im Registrierungsfragebogen deaktiviert, regelmäßig die Umfragedaten mit den Profildaten verglichen und die Bankdaten der TeilnehmerInnen im Registrierungsfragebogen abgefragt, um falschen und doppelten Registrierungen vorzubeugen.

Vorgehensweise und Zustimmung

23. Wie läuft der Registrierungsprozess ab? Haben die Mitglieder der Registrierung klar zugestimmt, falls ja, erfolgte das einfach oder zweifach? Wie wurden sie exakt um ihre Zustimmung gefragt?

Nachdem das Registrierungsformular ausgefüllt wurde, erhalten die Panelisten per E-Mail die Einladung zur Stammdatenbefragung. In der Stammdatenbefragung müssen die Befragten ein SMS/TAN-Verfahren durchlaufen und ihre Mobiltelefonnummer angeben. Erst mit der Zustimmung zur Übermittlung der SMS/des TANs und mit korrekter Eingabe des übermittelten TAN-Codes kann die Stammdatenbefragung gestartet werden. Endgültig als neue/r TeilnehmerIn registriert ist man erst nach Beenden der kompletten Stammdatenbefragung (dreiteilig). Ab diesem Zeitpunkt gilt die Registrierung als bestätigt und der/die TeilnehmerIn als vollwertiges Panelmitglied. Somit liegt de facto ein Triple-Opt-In (E-Mail, SMS/TAN, Ausfüllen der dreiteiligen Stammdatenbefragung) vor. Die TeilnehmerInnen werden darüber informiert, dass sie sich bei einem Online-Panel registrieren und damit regelmäßig bei Befragungen aus dem Bereich der Markt- und Sozialforschung teilnehmen können.

24. Gibt es Datenschutzrichtlinien?

Nähere Informationen zu unseren Datenschutzrichtlinien finden Sie unter <http://opinions.at/index.php/datenschutz>. Jeder, der sich bei mein-meinungsraum.at registriert, muss den Datenschutzbestimmungen und unseren AGBs (<http://opinions.at/index.php/agb>) zustimmen. Unsere Datenschutzbestimmungen verlangen und garantieren:

- Ehrliche Beantwortung
- Vertraulichkeit sensibler Daten
- Verwendung von persönlichen Daten konform mit dem österreichischen Datenschutzrecht, das sind insbesondere das DSG, UGB, ECG

25. Bitte beschreiben Sie alle Maßnahmen, die Sie zum Schutz und zur Sicherheit der von Ihnen gespeicherten Daten setzen.

Die gesamten Paneldaten, Befragungsdaten, alle Daten unserer Panelmitglieder und sonstige umfragebezogenen Daten werden auf den Servern eines ISO-zertifizierten Computer Centers in den Niederlanden (ISO-Standards für IT Security Systems und Management Standards [9001](#), [20000](#) und [27001](#)) gespeichert. Unser Softwareprovider für die Panel-, und Befragungssoftware und sein Datacenter sind ebenfalls nach den ISO-Standards 9001 und 27001 zertifiziert und legen folgende strenge Security Standards an: Diese Standards beinhalten unter anderem dingliche Sicherungen (Umzäunungen, Security Patrouillen, externe Beleuchtung der Anlagen, Sicherheitspersonal, Alarmsicherung, biometrische Zugangskontrollen ...), Change Management (Datacenter befolgt strenge Change-Management-Kontrollen), Network Security Management (Firewalls, Security Patches regelmäßig erneuert, Monitoring tools, ...). Alle weiteren Details dazu finden Sie hier: http://meinungsraum.at/Esomar28/Security_Statement.pdf. Die Server sind mittels täglichen Backups (lokal und Spiegelung auf geografisch wo anders liegende Server) gesichert und werden 24 Stunden und sieben Tage die Woche überwacht. Auf die Daten kann nur von befugtem und geschultem Personal zugegriffen werden. Der Zugang zu den Daten wird durch individuelle Usernamen und komplexe Passwörter, die in regelmäßigen Abständen erneuert werden müssen, geschützt. Persönliche Daten im Panelmanagementsystem und Befragungsdaten werden getrennt in unterschiedlichen Datenbanken gespeichert; persönliche Daten werden nur anonymisiert, mit Hilfe von Pseudonymen, weitergegeben. Die persönlichen Kontaktdaten der Respondenten werden nur mit deren vorheriger Zustimmung für ein bestimmtes Projekt, bei dem diese Daten essenziell für die Forschung sind, weitergegeben. Diese explizite Zustimmung gilt nur für ein bestimmtes Projekt und muss für jedes weitere Projekt wieder eingeholt werden.

26. Welche Methoden/Verfahren wenden Sie normalerweise an, um zu entscheiden, ob für Ihren Kunden sensitive Daten oder Unterlagen in Online-Umfragen präsentiert bzw. integriert werden?

meinungsraum.at verfügt über eine hohe Expertise und viele Jahre an Erfahrung im Bereich der Online-Marktforschung. Wir setzen unser Wissen, unsere Erfahrung und aktuellste Technologien ein, um unsere Kunden beim Schutz vertraulicher Inhalte zu unterstützen. Dafür nützen wir unter anderem Geheimhaltungsabkommen, denen unsere Respondenten zustimmen, oder technologische Lösungen, die Bilder, Multimedia-Daten oder Konzeptbeschreibungen unserer Kunden bestmöglich schützen.

27. Welchen Branchenrichtlinien wird zugestimmt?

Die meinungsraum.at Online MarktforschungsgmbH arbeitet nach den Standards des Deutschen Verbands für Online-Forschung (DGOF: <http://dgof.de/>) und des Verbands der Marktforscher Österreichs (VMÖ: www.vmo.at/) sowie nach ESOMAR (<http://www.esomar.org>).

28. Werden Studien mit Kindern und Jugendlichen durchgeführt? Wenn ja, werden die von ESOMAR definierten Standards eingehalten?

meinungsraum.at Online MarktforschungsgmbH ist konform mit COPPA (Children's Online Privacy Protection Act), d.h., wir laden keine Kinder unter 14 Jahren in unser Panel ein. Potenzielle TeilnehmerInnen deren Alter unterhalb der nationalen Altersbeschränkungen liegt, werden zur Teilnahme am meinungsraum.at Online Panel nicht zugelassen. Umfragen mit Kindern und Jugendlichen unter 14 Jahren, werden nur unter vorheriger Zustimmung ihrer Eltern, die die Panelmitglieder sind, durchgeführt.