

Stellungnahme zum Spiegel Online Artikel vom 01. Februar 2018

Sehr geehrte Geschäftspartner,

im **SPIEGEL online** (SPON) ist aktuell eine **Themenstrecke zu „Manipulation in der Marktforschung“** zu finden. In diesem Zusammenhang wird auch auf ein Projekt eingegangen, bei dem wir die Feldarbeit an das **Call Center ACE-International** vergeben haben.

Hierzu möchten wir gerne **Stellung nehmen**:

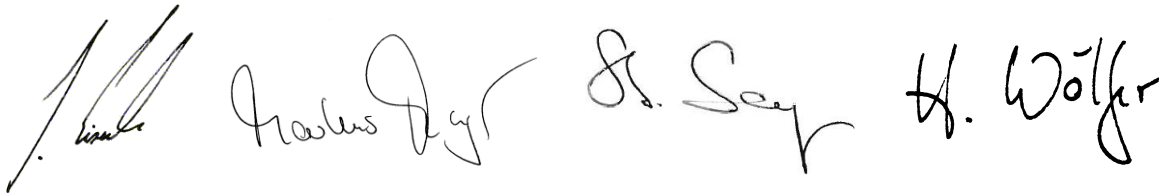
- management consult hat in seiner Firmengeschichte **noch nie mit** dem erwähnten Felddienstleister **CSI-International zusammengearbeitet**.
- Seitens management consult ist es Call Centern ausdrücklich untersagt, Aufträge unterzuvergeben.
- Die Firma **ACE-International**, eine Feldorganisation, die sowohl in ESOMAR, im ADM als auch im BVM vertreten ist, haben wir **im Jahr 2015** im Rahmen eines Projektes als Call Center eingesetzt. ACE verfügte zum damaligen Zeitpunkt über zwei Call Center mit über 150 CATI-Plätzen; ist also entgegen der Behauptungen von SPON sehr wohl dazu in der Lage gewesen, die Feldarbeit für die Studie durchzuführen.
 - Zu liefern waren seitens ACE zwei Datensätze – nicht wie im SPON Artikel suggeriert ein Datensatz:
 - (1) Ein Screeningdatensatz (Dokumentation der Auswahl der Interviewteilnehmer) und
 - (2) ein Hauptdatensatz (Inhalte des Interviews).
 - Beide Datensätze wurden im **Dezember 2015** von ACE an management consult geliefert. Unsere Datenanalyse startete Anfang Januar 2016. Es stellte sich dabei heraus, dass der **Screeningdatensatz Mängel aufwies** und so nicht verwendet werden konnte.
 - Hierüber wurde unser **Kunde am 11. Januar 2016 informiert**.
 - ACE-International wurde am **11. Januar 2016** als Call Center von management consult auf die Blacklist gesetzt – nicht wie von SPON suggeriert Mitte 2017.
 - Der **Hauptdatensatz** wurde **intensiv geprüft** – hierfür existieren bei management consult verschiedene **Sicherheitsstufen** und **Kontrollkaskaden** – **Mängel am Hauptdatensatz** ließen sich **trotz intensivster Suche nicht nachweisen** (wie z.B. Dubletten, Häufungen bestimmter Antworten, fehlende branchentypische Sinnzusammenhänge, Varianz in den offenen Nennungen, Passung zu vergleichbaren Untersuchungen etc.) – siehe hierzu auch die **Anlage „Auszug aus dem management consult QM-System“**.

- **2017**, knapp 2 Jahre nach Beendigung der Feldarbeit, nahm eine Person namens M. Thöring Kontakt zu management consult auf. Thöring behauptete, dass **ein Teil des 2015** gelieferten **Hauptdatensatzes** durch ihn im Auftrag von ACE-International **manipuliert wurde**.
 - Wir haben Herrn Thöring vor dem Hintergrund seiner Behauptung, die offensichtlich Grundlage des SPON Artikels ist, dazu aufgefordert, diese schriftlich zu belegen – was jedoch bis zum heutigen Tage gegenüber uns **nicht geschehen** ist.
 - Vor dem Hintergrund der Behauptungen haben wir außerdem den Datensatz **nochmals intensiv geprüft**, sind aber zu **keinem anderen Ergebnis gekommen** als im Januar 2016.
- Vor dem aktuellen Hintergrund werden wir zur **weiteren Aufklärung des Sachverhalts rechtliche Schritte** einleiten.

Bitte erlauben Sie uns noch ein persönliches Wort: In unserer über 20jährigen Firmengeschichte hat sich so ein Vorfall noch nie ereignet – wir werden alles dafür tun, die Begebenheit zu klären!

Für Rückfragen oder ein persönliches Gespräch stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit herzlichen Grüßen aus Mannheim



Dr. Jürgen Eisele, Markus Mayer, Stefan Seng & Hannes Wölfer
Geschäftsführer management consult Dr. Eisele & Dr. Noll GmbH

Auszug management consult Dr. Eisele & Dr. Noll GmbH (mac) QM-System

B. Qualitätsrichtlinien

Die Felddienstleister von mac arbeiten nach den Standesregeln der Branchenverbände ADM, BVM oder ESOMAR bzw. den Normen DIN ISO 20252, DIN ISO 9001 und DIN 77500. Sie sind damit den geltenden Qualitätsstandards verpflichtet. mac behält sich das Recht vor, die internen Regelungen einzusehen und deren Einhaltung zu überprüfen.

C. Qualitätssicherung bei externer Datenerhebung

Um eine reibungslose und qualitativ hochwertige Datenerhebung sicherzustellen, verfügt mac über unterschiedlichste Maßnahmen zur Kontrolle des Datenerhebungsprozesses sowie zur Sicherung und Validierung der Interviewqualität. Diese Maßnahmen sind im Einzelnen:

- Ausführliches telefonisches oder persönliches Briefing des Projektleiters beim Dienstleister im Hinblick auf Studienziele, Zielgruppe, Zielpersonen inkl. Screeningkriterien, Datenerhebungsmethodik, Rekrutierung und ggf. Stichprobenziehungsmethode, Subgruppen und Quoten, Stichprobengröße, geplante Interviewdauer, Nennung des Auftraggebers, Timing / Zeitraum der Datenerhebung, Durchsprache und Hinweis auf Besonderheiten des Fragebogens (Frageformulierungen, Interviewerhinweise), Auftreten der Interviewer, Art der Rohdatenaufbereitung (Spaltenplan etc.) und Zeitpunkt der Rohdatenlieferung
- Ggf. telefonische oder persönliche Schulung der Interviewer beim Dienstleister im Hinblick auf Studienziele, Zielgruppe, Zielpersonen inkl. Screeningkriterien, Datenerhebungsmethodik, Rekrutierung und ggf. Stichprobenziehungsmethode, Subgruppen und Quoten, Stichprobengröße, geplante Interviewdauer, Nennung des Auftraggebers, Timing / Zeitraum der Datenerhebung, Durchsprache und Hinweis auf Besonderheiten des Fragebogens (Frageformulierungen, Interviewerhinweise), Auftreten der Interviewer
- Bei Bedarf intensive Erläuterung von Hintergründen zu technischen Konzepten oder Dienstleistungen (Aufbau, Funktionsweise, Nutzen etc.)
- Bei Bedarf Durchführung von Rollenspielen bzgl. der Interviewsituation zu Trainingszwecken
- Intensive Kontrolle der feldseitigen Fragebogenprogrammierung bzgl. Design, Darstellung, Vollständigkeit, Funktionalität und Filterführung durch Mitarbeiter von mac und finale Freigabe der Programmierung durch mac
- Angekündigte und unangekündigte Besuche beim Dienstleister zur Kontrolle der Datenerhebung
- Live-Monitoring der Feldarbeit durch Mithörmöglichkeit vor Ort und ggf. telefonisch
- Monitoring der Feldarbeit durch Anhören von Interviewaufzeichnungen
- Ggf. Nachschulung der Interviewer bei Auffälligkeiten oder Mängeln
- Ggf. Anforderung von Vorabdatensätzen zur Validierung der Datenqualität bereits während der Feldphase (Vollständigkeit der Datensätze, Einhaltung von Stichproben bzw. Quoten, Qualität der offenen Antworten, Schlüssigkeit der Antworten und Vergleich der Antworten mit Normdaten, Plausibilitäts- und Dublettenchecks, Abgleich von Zielgruppenmerkmalen, Interviewlänge)

- Regelmäßige Statusreports vom Dienstleister, um den Fortlauf der Studie sowie die Quotenerfüllung zu kontrollieren
- Intensive Datenqualitäts-, Plausibilitäts- und Dublettenchecks anhand der mac Datenprüfroutine bzw. anhand von statistischen Qualitäts- und Konsistenzkenngrößen (z.B. in MaxDiff.- und Conjoint-Verfahren) nach Beendigung der Feldarbeit
- Ausführliche Feld- und Ausschöpfungsprotokolle nach Abschluss der Rekrutierung (qualitative Studien) bzw. erfolgreicher Interviewdurchführung (qualitative und quantitative Studien)
- D-Briefing nach Abschluss der Studie mit dem Felddienstleister

Die durchgeführten Qualitätssicherungsmaßnahmen im Rahmen der Kontrolle der Datenerhebung werden seitens mac in der Projektdokumentation vermerkt.