

# Richtlinie für Online-Befragungen

Diese Richtlinie wird herausgegeben vom VdMI – Verband der Markt- und Meinungsforschungsinstitute Österreichs.

## 1. Definition Online-Befragung

Der Begriff Online-Befragung umfasst sowohl das Online-Ausfüllen eines Fragebogens auf dem Server des Forschungsinstituts/Providers als auch das Ausfüllen und elektronische Rücksenden eines über E-Mail erhaltenen bzw. im Internet heruntergeladenen Fragebogens.

Für andere online eingesetzte Forschungsmethoden (z.B. Online-Fokusgruppen) gelten die nachfolgenden Regeln grundsätzlich ebenfalls, soweit sinnvoll anwendbar.

## 2. Stichprobenziehung in der Online-Befragung

Wie bei allen anderen Erhebungsmethoden ist auch hier dem Auftraggeber offenzulegen, wie die Grundgesamtheit definiert ist und wie die Stichprobe gebildet und gezogen wurde. Speziell bei Access Panels bzw. bei Kundenpanels ist explizit darauf hinzuweisen, wenn hieraus Mängel in der Aussagekraft der Studienergebnisse zu erwarten sind.

Sofern der Auftraggeber einer Studie E-Mail-Adressen für die Befragung zur Verfügung stellt, trägt er die Verantwortung dafür, dass die weitergegebenen Mail-Adressen für Zwecke der Marktforschung verwendet werden dürfen. Das Forschungsunternehmen sollte den Auftraggeber darauf ausdrücklich hinweisen. Außerdem sollte der Auftraggeber dafür Sorge tragen, dass er in seinem Unternehmen vorliegende Informationen über ungültige/veraltete E-Mail-Adressen in der Datenbank berücksichtigt.

## 3. Freiwilligkeit der Teilnahme

Durch den Einsatz einer Online-Methode darf nicht der Eindruck erweckt werden, dass die Auskunftsperson zu einer Teilnahme verpflichtet ist bzw. ihr durch eine Ablehnung ein Nachteil entsteht. Für die Auskunftsperson muss ersichtlich gemacht werden, dass es sich bei der von ihr aufgerufenen Website um einen Online-Fragebogen zu Forschungszwecken handelt und dass sie durch den Start des Ausfüllens ihre Einwilligung in die Teilnahme an der Untersuchung gegeben hat.

Bei der Rekrutierung von Teilnehmern für ein Access-Panel ist ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass die E-Mail-Adresse zusammen mit verschiedenen Selektionskriterien zum Zweck weiterer Befragungen vom Forschungsinstitut gespeichert wird. Es muss außerdem darüber informiert werden, dass der Teilnehmer die Mitgliedschaft im Panel jederzeit beenden und die Löschung seiner Daten verlangen kann.

Jeder Auskunftsperson muss für etwaige Rückfragen eine Kontaktmöglichkeit zum durchführenden Institut zur Verfügung gestellt werden.

## 4. Installation von Software und Speicherung von Cookies

Sollte für die Online-Befragung die Installation von Software-Programmen oder die Speicherung von „Cookies“ auf den PCs der Teilnehmer notwendig sein, müssen die Auskunftspersonen vorab darüber informiert werden und ihre Einwilligung geben. Die Teilnehmer müssen die Möglichkeit haben, die Speicherung und damit auch die Teilnahme an der Untersuchung abzulehnen. Die gespeicherten „Cookies“ dürfen ausschließlich zum Zweck der betreffenden Studie verwendet werden und müssen nach Abschluss der Studie deaktiviert werden. Die Einwilligung der Teilnehmer in die Speicherung eines „Cookies“ ist dann nicht notwendig, wenn es nur den Zeitpunkt der Einladung zu einer Befragung steuert oder der Vermeidung einer Mehrfachteilnahme an der Studie dient.

Hat eine Person ausdrücklich bekundet, dass sie keine weiteren E-Mails erhalten möchte, ist eine weitere Kontaktierung im Rahmen dieser Befragung nicht erlaubt.

Werden für ein Forschungsprojekt die E-Mail-Adressen vom Auftraggeber oder einem Adressenhändler zur Verfügung gestellt, liegt die Verantwortung im Hinblick auf Rechtmäßigkeit der Speicherung und Übermittlung der Adressen beim Auftraggeber bzw. Adressenhändler. Das Forschungsinstitut ist jedoch dazu angehalten, sich durch eine entsprechende Nachfrage der Rechtmäßigkeit zu vergewissern.

## 5. Anonymisierung der erhobenen Daten

Bei Online-Befragungen gelten dieselben Richtlinien zur Verarbeitung, Speicherung und Weitergabe der erhobenen Daten wie bei anderen Erhebungsformen. Eine Übermittlung in personenbezogener Form ist nur im Rahmen der Zusammenarbeit von Forschungsinstituten am selben Projekt zulässig.

Die online erhobenen Daten müssen im Forschungsinstitut im gleichen Maße vor den Zugriffen Dritter gesichert sein wie bei anderen Erhebungsmethoden. Bei der vorübergehenden Speicherung auf einem Server, der gleichzeitig einen Zugang zu Online-Medien ermöglicht, muss ein Zugriff Dritter auf diese Daten verhindert werden. Findet die vorübergehende Speicherung auf dem Server eines Providers statt, ist dieser dazu zu

verpflichten, die Daten vor einem Zugriff Dritter zu schützen. Die Daten sind zum frühest möglichen Zeitpunkt wieder von diesem Server zu löschen.

## 6. Trennung von Forschung und forschungsfremden Tätigkeiten

Auch Online-Marktforschung darf ausschließlich Forschungszwecken dienen und keinen werblichen Zweck verfolgen.

Speziell für Online-Befragungen ergeben sich daraus folgende Besonderheiten:

- Websites von Befragungen oder Einladungs-E-Mails dürfen keine Werbung enthalten. Dies gilt auch für Websites, die nur der Rekrutierung von Auskunftspersonen dienen.
- Befragungs-Webites, elektronische Fragebögen und E-Mail-Fragebögen dürfen keine Hyperlinks oder entsprechende Hinweise auf andere Websites enthalten. Ausgenommen sind Hyperlinks/Hinweise, über die sich der Befragte über die Studie informieren kann oder die aufgrund des Untersuchungsdesigns erforderlich sind.
- Auch Teilnehmer von Access Panels dürfen keine Werbe- und Verkaufsförderungs-Angebote erhalten.
- Die Konfrontation mit Werbung oder die Zusendung von Testprodukten zum Zweck der Forschung stellt keine Werbung oder Verkaufsförderung dar und ist daher erlaubt.
- Die etwaigen Incentives dürfen ebenfalls keinen Werbezwecken dienen. Die Vergabe der Incentives darf aufgrund der vorgeschriebenen Anonymisierung nicht unmittelbar durch den Auftraggeber der Studie erfolgen.

## 7. Besonderheiten zu Access-Panels

Wird eine Studie mittels Access-Panels durchgeführt, so ist im Bericht anzugeben auf welches Panel zurückgegriffen wurde.

Weiters sind Auftraggebern folgende Informationen zu Access-Panels zu liefern:

- a. Informationen darüber wie die TeilnehmerInnen des Access-Panels rekrutiert wurden
- b. Informationen darüber wie das Panel gepflegt wird (wie oft dürfen die PanelistInnen an Studien teilnehmen etc)
- c. Informationen über den Opt-in-Prozess bei der Anmeldung am Panel
- d. Wie viele aktive PanelistInnen im Access-Panel vorhanden sind
- e. Information darüber wie der Panel-Anbieter verhindert, dass Fragebögen doppelt ausgefüllt werden
- f. Information darüber wie der Panel-Anbieter sicherstellt, dass die angegebene Identität der TeilnehmerInnen stimmt und Doppelanmeldungen im Panel verhindert werden
- g. Angaben wie die Stichprobe gezogen und welche Quoten gesetzt wurden
- h. Die durchschnittliche Dauer der Umfrage
- i. Informationen wie die PanelistInnen incentiviert wurden und Höhe der Incentives
- j. Die Maßnahmen zur Messung des Engagements der Forschungsteilnehmer (z.B. wie wird mit sogenannten „Schnellklickern“ umgegangen), Informationen über weitere Ausschließgründe
- k. Ob das gesamte oder ein Teil des Projektes an Unterlieferanten weitergegeben wurde und falls ja, an welche Panel-Anbieter

## 8. Schlussbestimmungen und Haftungsausschluss

Diese Richtlinie ist Teil der Standesregeln der österreichischen Markt- und Sozialforschung, wie sie sich aus dem Gesetz und den methodischen Standards aber auch aus der Verkehrssitte ergeben.

Diese Richtlinie gilt, wenn Online-Befragungen in Österreich oder von Österreich aus stattfinden. Erfolgt eine Online-Befragung im Ausland bzw. vom Ausland aus nach Österreich, gelten zusätzliche etwaige Regelungen des betreffenden Landes, sofern die ausländischen Regelungen über diese Richtlinien hinausgehen.

Die hier dargelegten Prinzipien und Verhaltensweisen versuchen, sowohl dem Persönlichkeitsrecht der Betroffenen als auch dem Recht auf Forschung und Informationsfreiheit Rechnung zu tragen. Die Herausgeber können jedoch keine Haftungsfreiheit garantieren. Es kann auch nicht ausgeschlossen werden, dass sich zu einem späteren Zeitpunkt andere Maßstäbe für die Zulässigkeit der dargelegten Verfahren ergeben.