



Qualitätssicherung in der Feldphase

Abschlusskonferenz zu „Mobilität in Städten - SrV 2013“
11.11.2014



Ausgewählte Aspekte

- Stichprobensteuerung in Verbindung mit Kapazitätsplanung im Lettershop und Telefonstudio

- Qualitätsmanagement
 - Lettershop
 - Telefonstudio
 - Online-Interviews

- Praxis: Ausschnitte aus einem Telefoninterviews



Faktoren zur Steuerung der Bruttostichprobe

Ziel: Erreichen der zeitlich und räumlich geschichteten Netto-Stichproben
(>1.000 Steuerungsschichten)

Dynamisches Prognosemodell mit folgenden Faktoren (Kennziffern)

- Verfügbare Stichtage
- Telefonanteile
- Haushaltsgrößen
- Teilnahmequoten
- Reaktionszeiten der Haushalte (Ferien-/Feiertage)
- „Altadressen“ bisher nicht erreichter Haushalte, Stichtagsverschiebungen



Prognosemodell

Für jeden Stichtag wurde anhand der laufend aktualisierten Kennziffern die nötige Brutto-Haushalts-Stichprobe berechnet, um das Netto-Personen-Soll zu erreichen

- Lettershop: Druck und Versand der schriftlichen Unterlagen mit entsprechendem zeitlichen Vorlauf
- Telefonstudio: anhand der verfügbaren Adressen (inkl. voraussichtlicher Online-Anteil) und des Personen-Solls wochenscharfe Planung der Interviewerstunden

Qualitätsmanagement im Lettershop

- Vielzahl von Briefkopfpapieren in Kombination mit variablen Textfelder (Unterzeichner, Textbausteine, individuelle Daten)
- Zahl der Wegemerklärblätter in Abhängigkeit von Haushaltsgröße

- Automatisierte Kontrollen durch Kuvertiermaschinen soweit möglich und sinnvoll
- Zusätzliche systematische sowie stichprobenartige Sichtkontrolle aller Versandpakete nach folgenden Kriterien:
 - alle Versandunterlagen (Datenschutz, Wegemerklärblatt etc.) enthalten
 - richtiges Briefkopfpapier verwendet
 - Verknüpfung zur Datenbank korrekt (Anschreibentext, Unterzeichner)
 - Stichtag und Zugangsdaten für die Online-Teilnahme korrekt



Qualitätsmanagement Telefonstudio

- hohe Schwankungen des Arbeitsaufkommens im Feldverlauf
- Mischung aus festangestellten Vollzeit-Interviewer sowie flexiblen Minijobbern/Werkstudenten (mit entsprechend hoher Fluktuation)
- permanente Nachrekrutierung, Schulung, Betreuung
- ständige Interviewerbetreuung
- permanente SOLL-IST-Vergleiche



Interviewercoaching

- Mehrstufige Schulungen in Abhängigkeit der Grundqualifikation
- Besonders wichtig: Kontinuierliches Coaching durch Qualitätsmanager
 - Quantitative Kennziffern (z.B. Verweigerungsquote)
 - Mithören und Mitsehen von Interviews
 - Standardisierter Coachingbogen mit Punktesystem für 17 Qualitätsmerkmale (z.B. Einstieg ins Interview, Objektivität/Neutralität, Umgang mit der Technik)
 - Coachinggespräche mit Zielvereinbarung
 - Kontrolle der Zielvereinbarung



Qualitätssteigernde Maßnahmen bei Online-Interviews

- Anmeldung mit E-Mail und/oder Telefonnummer nötig, um Rückfragen zu ermöglichen
- permanente Kontrollen
- Rückfragen bei Unplausibilitäten
- Webchat täglich von 6 - 23 Uhr (direkt aus der Maske erreichbar)
- komfortable Erfassung von Wegen
- Plausibilitätskontrollen innerhalb des Interviews, z.B. bei unrealistischen Reisegeschwindigkeiten (in Livezeit)

Komfortable Wegeerfassung – Übersicht mit Legende

Legende		
	Weg bearbeiten	
	Weg löschen	
	Weg einfügen	
	Weg kopieren	

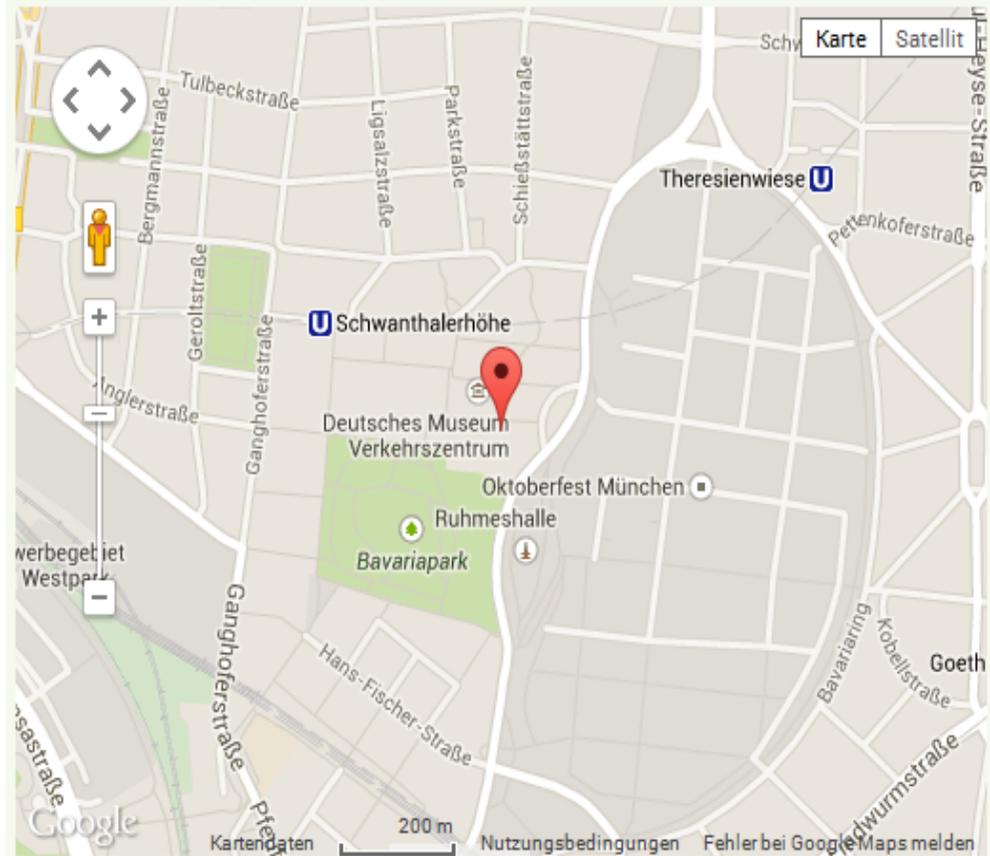
Person	erfasste Wege				
Person 1 47 Jahre, Männlich, Vollzeit (wöchentlich 35 Stunden und mehr) beschäftigt	Ausgangspunkt: Eigene Wohnung				
	von	bis	Zweck/Ziel	Aktion	
					
		07:10	08:30	Eigener Arbeitsplatz	  
		13:00	13:08	Erholung/Sport im Freien (auch Wandern/Hund ausführen o. ä.)	  
		13:08	13:15	Eigener Arbeitsplatz	  
		17:20	18:25	Eigene Wohnung	  
		18:50	19:20	Gaststätte/Kneipe	  
		20:50	21:20	Eigene Wohnung	  
	Neuen Weg anfügen				

Komfortable Wegeerfassung – Adresseingabe

Bitte geben Sie die Adresse des Zielortes an

Theresienhöhe 15, 80339 München, Deutschland

[Bereits erfasste Zielpunkte anzeigen](#)



Komfortable Wegeerfassung – weiterführende Wegeerfassung

Weg wurde erfolgreich gespeichert.

Haben Sie an diesem Tag noch weitere Wege
zurückgelegt?

Ja, Rückweg

Ja, nach Hause

Ja, neuer Weg

Nein, zurück zur Übersicht

Nein, meine Wegeangaben sind vollständig