



## Markt-, Meinungs- und Sozialforschung — Begriffe und Dienstleistungsanforderungen

(ISO 20252:2006)

Market, opinion and social research — Terms, definitions and service requirements  
(ISO 20252:2006)

Études de marché, d'opinion et sociale — Termes, définitions et exigences de service  
(ISO 20252:2006)

---

### Medieninhaber und Hersteller

Austrian Standards Institute/  
Österreichisches Normungsinstitut (ON)  
Heinestraße 38, 1020 Wien

**Copyright © Austrian Standards Institute 2009.**  
**Alle Rechte vorbehalten.** Nachdruck oder Vervielfältigung, Aufnahme auf oder in sonstige Medien oder Datenträger nur mit Zustimmung gestattet!  
E-Mail: [publishing@as-plus.at](mailto:publishing@as-plus.at)  
Internet: [www.as-plus.at/nutzungsrechte](http://www.as-plus.at/nutzungsrechte)

**Verkauf** von in- und ausländischen Normen und Regelwerken durch  
Austrian Standards plus GmbH  
Heinestraße 38, 1020 Wien  
E-Mail: [sales@as-plus.at](mailto:sales@as-plus.at)  
Internet: [www.as-plus.at](http://www.as-plus.at)  
24-Stunden-Webshop: [www.as-plus.at/shop](http://www.as-plus.at/shop)  
Tel.: +43 1 213 00-444  
Fax: +43 1 213 00-818

**ICS** 01.040.03; 03.020

**Ident (IDT) mit** ISO 20252:2006-04 (Übersetzung)

**zuständig** ON-Komitee ON-K 260  
Markt-, Meinungs- und  
Sozialforschungsdienstleistungen

# Markt-, Meinungs- und Sozialforschung Begriffe und Dienstleistungen

Deutschsprachige Übersetzung  
(ISO 20252:2006)

## Inhalt

Vorwort .....	3
Einleitung .....	4
1 Anwendungsbereich .....	5
2 Begriffe .....	5
3 Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem .....	11
3.1 Organisation und Verantwortlichkeiten .....	11
3.2 Vertraulichkeit der Forschung .....	11
3.3 Anforderungen an die Dokumentation .....	11
3.4 Kompetenz und Schulung .....	12
3.5 Vergabe von Leistungen an externe Auftragnehmer .....	12
3.6 Überprüfung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems .....	12
4 Handhabung der konzeptionellen Forschungsaspekte .....	13
4.1 Reaktion auf Anfragen .....	13
4.2 Untersuchungszeitplan .....	15
4.3 Mitwirkung des Auftraggebers .....	16
4.4 Fragebogen und Gesprächsleitfaden .....	17
4.5 Handhabung von Stichprobenziehung und Datenverarbeitung .....	18
4.6 Überwachung des Ablaufs einer Studie .....	19
4.7 Unterlagen, Materialien und Produkte für die Studie .....	19
4.8 Berichterstattung über die Forschungsergebnisse .....	20
4.9 Forschungsunterlagen .....	21
5 Datenerhebung .....	22
5.1 Allgemeines .....	22
5.2 Führung, Anwerbung und Schulung von Interviewern .....	22
5.3 Erhebung von Daten durch Feldarbeit .....	25
5.4 Validierung von Interviewern (ausgenommen qualitative Studien) .....	26
5.5 Qualitative Datenerhebung .....	28
5.6 Datenerhebung anhand von Selbstausfüllfragebogen .....	30
5.7 Datenerhebung anhand von Sekundärquellen .....	31
5.8 Datenerhebungsaufzeichnungen .....	31
6 Datenmanagement und Datenverarbeitung .....	32
6.1 Allgemeines .....	32
6.2 Elektronische Datenerfassung .....	32
6.3 Manuelle Datenerfassung .....	33
6.4 Genauigkeit von Datensätzen, bei denen keine Dateneingabe nötig ist .....	33
6.5 Codierung .....	34
6.6 Datenbereinigung .....	35
6.7 Umgang mit Datenfiles .....	36
6.8 Datenauswertung .....	36
6.9 Elektronische Übermittlung von Daten .....	37
6.10 Sicherung, Aufbewahrung und Sicherheit von Daten .....	37
7 Berichterstattung .....	38
7.1 Allgemeines .....	38
7.2 Quantitative Studien .....	38
7.3 Qualitative Studien .....	39
Literaturhinweise .....	40

## Vorwort

Die ISO (Internationale Normungsorganisation) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitglieds Körperschaften). Die Erarbeitung Internationaler Normen erfolgt üblicherweise in den technischen Komitees der ISO. Jede ISO-Mitglieds Körperschaft, die an einem Thema interessiert ist, für das ein technisches Komitee eingerichtet wurde, ist berechtigt, in diesem Komitee mitzuarbeiten. Auch andere internationale (staatliche und nichtstaatliche) Organisationen, die mit der ISO in Verbindung stehen, sind an den Arbeiten beteiligt. Die ISO arbeitet in allen Bereichen der elektrotechnischen Normung eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Internationale Normen werden entsprechend den in den ISO/IEC Direktiven, Teil 3 festgelegten Regeln erstellt. Die Hauptaufgabe der technischen Komitees ist die Erarbeitung Internationaler Normen. Von den technischen Komitees angenommene Internationale Norm-Entwürfe werden den ISO-Mitglieds Körperschaften zur Abstimmung vorgelegt. Die Veröffentlichung als Internationale Norm erfordert die Zustimmung von mindestens 75 % der abstimmenden ISO-Mitglieds Körperschaften.

Es wird darauf hingewiesen, dass gewisse Textstellen dieses Dokuments möglicherweise Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einzelne oder sämtliche derartige Patentrechte festzustellen.

ISO 20252 wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 225 „Markt- Meinungs- und Sozialforschung“ erstellt.

## Einleitung

Das Hauptziel der internationalen Normung besteht in der Förderung der wirtschaftlichen Entwicklung und des wirtschaftlichen Wachstums, vor allem zwischen unterschiedlichen nationalen und regionalen Märkten. Die Absicht ist die Anwendung der Grundsätze der internationalen Qualitätsstandards auf die Markt-, Meinungs- und Sozialforschung sowie die Harmonisierung anderer, bereits bestehender nationaler Normen.

Die Markt-, Meinungs- und Sozialforschung ist inzwischen eine globale Branche. Die Nutzer dieser Branche investieren einen zunehmenden Anteil der entsprechenden Ausgaben in multinationale Projekte, die eine übereinstimmende regionale und globale Messung zum Ziel haben. Ein internationaler Qualitätsstandard fördert unmittelbar die Erreichung dieses wichtigen wirtschaftlichen und sozialen Ziels, indem er dafür sorgt, dass die Verfahrensschritte solcher Forschung entsprechend einem geeigneten Standard und auf überprüfbarer und einheitlicher Weise durchgeführt werden. Dadurch können Daten aus Studien, die dieser Internationalen Norm entsprechen, dazu dienen, die Lieferung von Waren und Dienstleistungen an Bürger und Organisationen auf einheitliche und transparente Weise zu steuern.

Nachgeordnete Ziele der Erstellung dieser Internationalen Norm waren unter anderem die Notwendigkeit, ein Anforderungsniveau für Dienstleistungen festzulegen, sowie einheitliche Vorgehensweisen, die auf Verfahren, auch über verschiedene Länder hinweg, anzuwenden sind. Diese Internationale Norm kommt außerdem dem von Dienstleistern und Auftraggebern geäußerten Wunsch nach, den Unterschied zwischen Markt-, Meinungs- und Sozialforschung einerseits und anderen Tätigkeiten, wie z. B. Direktmarketing, deutlich zu machen. Diese Internationale Norm verkörpert zudem einige wesentliche Prinzipien der internationalen Normung, wie z. B. Offenheit und Transparenz, Konsens aller Beteiligten, sowie technische Kohärenz.

Dieses erste von ISO/TC 225 erstellte Dokument enthält außerdem eine umfangreiche Sammlung von Benennungen und ihre Definitionen.