

# Im täglichen Kontakt

Bei seinen Feldeinsätzen kommt das Befragungspersonal an die verschiedensten Orte der Schweiz.

Albert Amrein\*

Wer glaubt, Face-to-Face-Befragungen seien heute nicht mehr gefragt, liegt völlig falsch. Auch heute noch, wo telefonisch und online befragt wird, stellt das persönliche Interview in vielen Situationen die am besten geeignete Lösung dar. DemoSCOPE beschäftigt deshalb weiterhin schweizweit Männer und Frauen jeden Alters für Face-to-

Face-Einsätze. Manche unter ihnen üben diesen Beruf sogar hauptberuflich aus. Man muss Freude an dieser Art von Arbeit haben. Das merkt man selber sehr schnell, meist schon nach dem ersten Einsatztag.

Natürlich stehen wir mit unseren Befragterinnen und Befragern primär telefo-

nisch in Kontakt, gelegentlich auch per WhatsApp. Manchmal begegnen wir ihnen auch persönlich, wenn wir sie an ihren Einsatzorten schulen und begleiten. Es erleichtert die Zusammenarbeit, wenn man sich persönlich kennt, das schweisst zusammen. Noch heute schickt uns ein mittlerweile über achtzigjähriger früherer Befragter jedes Jahr ein Weihnachtskärtchen mit persönlichen guten Wünschen. Künftig werden wir die Einsatzplanung über das DemoSCOPE-Online-Portal abwickeln, auf dem sich unsere Leute direkt für die einzelnen Tage eintragen können.

## Fast ein Bundesrats-Interview

«Vor mehr als zehn Jahren entschied ich mich, das Befragen zu meinem Hauptberuf zu machen. Ich komme ursprünglich aus dem Detailhandel und habe auch als Fussball-Schiedsrichter viel mit unterschiedlichen Leuten zu tun. Diese Freude am Kontakt mit Menschen ist grundlegend für den Interviewerjob, sonst hat man keinen Erfolg. Am Anfang ist es nicht immer einfach, mit Absagen umzugehen. Mit der Zeit lernt man das. Überhaupt lernt man mit jedem Kontakt und jedem Interview wieder etwas Neues. Mit der Zeit bekam ich auch anspruchsvollere Aufträge und werde heute teilweise auch als Supervisor eingesetzt. Ich erlebe diese

Arbeit auch heute noch als sehr interessant, jede Studie ist anders.

Einmal hätte ich sogar beinahe einen (ehemaligen) Bundesrat befragt. Ich war im Appenzellerland im Einsatz und interviewte in einem tollen, älteren Haus einen Mann. Er gab bereitwillig Auskunft und erzählte mir danach noch seine halbe Lebensgeschichte. Am Schluss ermutigte er mich, es doch auch bei seinem Nachbarn zu probieren. Ich ging hinüber und merkte, dass es das Haus von alt Bundesrat Merz war. Aber leider war er nicht da oder machte zumindest nicht auf.

Technisch hat sich in der Zeit, seit ich Interviews mache, sehr viel verändert. Am Anfang haben wir noch oft mit Papierfragebögen gearbeitet. Heute setze ich normalerweise mein iPad ein. Den technologischen Wandel habe ich reibungslos vollzogen. Aber ich spüre, dass persönliche Interviews heute nicht mehr so gefragt sind.

Wenn eine Studie abgeschlossen ist und ich die Vorgaben einhalten konnte, ist das für mich immer eine Genugtuung und Motivation. Die Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen von DemoSCOPE klappt immer sehr gut.» ■



Robert Rohrer in Aktion.

Bild: Amrein

Robert Rohrer

## Überall im Einsatz

Schon in der Offertphase werden wir in die Feldorganisation einbezogen. Spätestens wenn ein Auftrag dann definitiv zu uns kommt, beginnen wir zu überlegen: Wen setzen wir dafür ein? Wer ist dafür geeignet und auch verfügbar? Die einen arbeiten beispielsweise gerne draussen, andere lieber drinnen. Unsere Einsätze sind ja so unterschiedlich. Wir standen schon bei Sonne, Schnee und Regen auf Pässen und an Landesgrenzen, waren in öffentlichen Verkehrsmitteln, an Flughäfen und Bahnhöfen. Auch bei Events in Stadien, Open Airs und in Konzertsälen stehen wir im Einsatz, befragten schon auf Skipisten und in Schrebergärten. Immer öfter sind wir für Kundenbefragungen vor Ort und befragen in deren Lokalitäten. Degustationstests, wo wir auch gleich die «Müsterli» servieren, runden die Palette ab.

## Mit Tablets unterwegs

Während eine Studie läuft, sind wir täglich mit unseren Befragterinnen und Befragern in Kontakt, setzen ihnen Tagesziele und geben Feedbacks. Wir begleiten sie vom Anfang bis zum Ende, vom Versand des Materials in speziellen Schutzkisten bis zu dessen Rücknahme. Die meisten Interviews führen wir mit handlichen Tablets durch, die unserem



1



2



3



4

Bild: Amrein

Überall im Einsatz: Bei Befragungen im Strassenverkehr (1), in bzw. vor Geschäften (2), in öffentlichen Verkehrsmitteln (3) und bei Degustationstests (4).

Befragungspersonal die Arbeit leicht machen. Einerseits können auf diese Weise Produkte, Fotos, Video- oder Tonmaterial präsentiert werden und andererseits können sich unsere Befragerten und Befrager dadurch mehr Zeit für die an der Umfrage teilnehmenden Personen nehmen. Alle eingesetzten Geräte und die elektronischen

Fragebögen sind selbsterklärend. Wir können jederzeit via GPS auch feststellen, wo unsere Leute gerade an der Arbeit sind, und können so den Befragungsort prüfen. Und dank Powerpac sind die Geräte mittlerweile einen ganzen Tag lang ohne Netzanschluss einsetzbar. Früher war der Akku schnell einmal leer, besonders wenn es draus-

sen kalt war. Und sollte irgendwo draussen im Feld doch einmal eine Frage auftauchen, stehen bei DemoSCOPE jederzeit versierte Ansprechpersonen zur Verfügung. ■

*\*Der Autor ist Leiter Operational Services bei DemoSCOPE.*