



Bild: Amrein

Telefonbefragerrinnen und -befrager in Adligenswil an der Arbeit.

Besseres Arbeitsumfeld dank Umfragen

DemoSCOPE nutzt seine Kernkompetenz in den Telefonlaboren auch in eigener Sache.

Martina Anderhub*

Als zeitgemässer Arbeitgeber wissen wir: Zentraler Erfolgsfaktor ist und bleibt der Mensch. Und nur wer weiss, was seine Mitarbeitenden denken und fühlen, kann ihnen das Arbeitsumfeld so gestalten, dass es ihnen darin wohl ist und sie Bestleistungen erbringen können. Deshalb hat DemoSCOPE eine Umfrage unter seinen Telefoninterviewerinnen und -interviewern in den beiden Laboren durchgeführt und das Feedback genutzt, um einige Optimierungen vorzunehmen.

Während die Rahmenbedingungen und arbeitsinhaltliche Aspekte hohe Zufriedenheiten auswies, gab es einige Wünsche zur Verbesserung der räumlichen Gestaltung und der technischen Ausrüstung. Die Laborleitung hat einiges davon aufgenommen und im Lauf der Zeit umgesetzt. So wurden als Erstes die Trennwände zwischen den Arbeitsplätzen entfernt, die vorab als Lärm- und Sichtschutz dienen sollten, sich jedoch als wenig effektiv und eher kommunikationshemmend erwiesen hatten. Sofort entstand eine angenehmere, offenere Atmosphäre

ohne zusätzliche Lärmemissionen. Auch wurden ältere, nicht mehr so bequeme Stühle durch moderne, ergonomische Bürostühle abgelöst.

Immer mehr Inbound

Die Möglichkeit, uns als Marktforschungsunternehmen anzurufen, um ein telefonisches Interview durchzuführen, wird mehr und mehr genutzt. Neben den Hotline-Dienstleistungen rund um die Strukturerhebung zur Volkszählung, die wir für das Bundesamt für Statistik anbieten, wird diese Technik auch in Studien eingesetzt, in denen der Auftraggeber Wert auf eine maximale Ausschöpfung legt. Vor allem Personen, die schwer erreichbar sind oder aus anderen Gründen den Zeitpunkt des Interviews selbst bestimmen möchten, rufen uns an. DemoSCOPE hat mit dieser neuen Methode «Inbound-CAT» seit 2015 insgesamt 50 000 erfolgreiche Gespräche geführt.

Es folgten attraktive Kästchensysteme, die allen die Gelegenheit geben, ihre persönlichen Effekten während der Schicht sicher zu versorgen. Bilder wurden aufgehängt und Pflanzen angeschafft, die den Raum wesentlich freundlicher erscheinen lassen. Ferner wurde die Klimaanlage auf einen weiteren Raum ausgedehnt, sodass jetzt in beiden Hauptlaboren in Adligenswil im Sommer für kühle und frische Luft gesorgt ist. Der Abstand zwischen den einzelnen Arbeitsplätzen wurde vergrössert, die Platzverhältnisse sind jetzt wesentlich komfortabler. Schliesslich wurden neue PCs mit einer All-in-One-Lösung auf aktuellster Technologiestufe installiert. Die Arbeit wird dadurch angenehmer und effizienter.

Auch der Aufenthalts- und Pausenraum für die Interviewerinnen und Interviewer wurde nebst schon bestehenden Sitz- und Verpflegungsmöglichkeiten erweitert. Wer in den Pausen Internet benötigt, kann an einem der zwei neu zur Verfügung gestellten PCs im überwachten Eingangsbereich innerhalb der gängigen Sicherheitsrichtlinien wich-

tige private Angelegenheiten erledigen. Ausserdem findet ein neu aufgestellter Töggelikasten regen Anklang. Die grosse Seitenwand wird ab Sommer 2017 mit einem stilvollen Wandbild dekoriert, das gleichzeitig eine Abbildung der Leistungen der Interviewer darstellt.

«Die Ergebnisse der aktuellen Mitarbeitendenbefragung sprechen für sich»

Auch bei den Arbeitszeiten wurde eine Optimierung vorgenommen: die Labor-Mitarbeitenden können neu im Sinne einer gleitenden Arbeitszeit den Zeitpunkt ihres Schichtbeginns und -endes in einem gewissen, klar definierten Zeitrahmen selber wählen – ein kleiner Beitrag an die individuelle Gestaltung der persönlichen Work-Life-Balance.

Dieses Engagement für das Wohl der Mitarbeitenden und die damit zusammenhängenden Optimierungen zeigen ihre Wirkung. Nicht nur durften Supervision, Standort- und Laborleitung in den letzten Monaten viele freudige und anerkennende Reaktionen persönlich, via E-Mail, Telefon und sogar brieflich entgegennehmen. Auch die Ergebnisse der aktuellen zweiten Mitarbeitendenbefragung sprechen für sich. So stieg der Anteil positiver Stimmen bezüglich Ausstattung der Arbeitsplätze in Adligenswil um mehr als zwanzig Prozentpunkte auf 65 %. Jener bezüglich Telekomtechnik verdoppelte sich sogar nahezu auf 68 %. Auch die Zufriedenheit mit der Auslastung, das heisst dem angebotenen Schichtpensum stieg markant an.

Wir sind unserem Ziel näher gekommen, für unsere Mitarbeitenden ein modernes, angenehmes Arbeitsumfeld zu schaffen, aus dem heraus qualitativ hochwertige Interviews zu den verschiedensten Themen und mit den unterschiedlichsten Menschen entstehen. Aber wir behalten Augen und Ohren offen und wollen das Umfeld für unsere Interviewerinnen und Interviewer auch in Zukunft weiter optimieren. ■

*Die Autorin arbeitet als Leiterin CATI-Labore bei DemoSCOPE.

Ein Gedicht, stimmige Chemie und ein Besuch, der nicht kam

Was Befragerinnen und Befrager im Telefonlabor so alles erleben.

Gunnar Gahns:

«Ein älterer Herr gab mir bereitwillig Antwort. Als ich mich am Schluss verabschieden wollte, sagte er zu mir: «Darf ich Ihnen ein Gedicht von mir vorlesen?» Ich konnte nicht anders, hörte zu und fand es erstaunlich witzig und pointiert. Das ist schon ein paar Jahre her, aber so etwas vergisst man nicht so schnell.»



Jasmin Pinto Akkioui:

«Ziemlich am Anfang meiner Zeit als Interviewerin befragte ich eine ältere Dame. An ihren Äusserungen wurde schnell deutlich, dass sie allein lebt und pflegebedürftig ist. Sie bedankte sich am Schluss für das Interview und meinte, sie warte auf solche Anrufe und freue sich, dass ihre Meinung noch gefragt sei. Das hat mich sehr berührt.»



Feben Areaya:

«On se crée des occasions de communiquer et découvrir des gens, c'est très enrichissant; j'ai par exemple récemment interrogé une personne qui avait beaucoup d'humeur, répondait volontiers et il fallait sans arrêt la recadrer gentiment pour pouvoir avancer à la question suivante. On s'est découvert des atomes crochus et des points communs.»



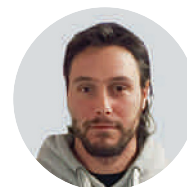
Marie Verdun:

«Une des personnes que j'ai interrogée m'a posé des questions sur mon travail et s'est par la suite porté candidat. Il a postulé comme enquêteur chez DemoSCOPE!»



Grégory Artisi:

«Lors d'une relance de participation au recensement de la population, j'ai dû appeler les parents d'un jeune homme récemment décédé dans un accident. Il a fallu énormément de tact et de sensibilité pour établir le contact et obtenir les réponses, et les parents ont eu le sentiment de faire connaître leur enfant à quelqu'un de nouveau. C'était très émouvant.»



Elisabeth Nussbaumer:

«Einmal kontaktierte ich jemanden, der beim ersten Anruf einen Terminwunsch genannt hatte, zur vereinbarten Zeit. Er war ganz überrascht, als ich anrief, und fragte zurück: «Wann kommen Sie, haben Sie sich verspätet?» Dieser Herr hatte fälschlicherweise ein persönliches Interview erwartet, gab mir dann aber bereitwillig auch telefonisch Auskunft.»

