

Interviewer können sich von zuhause aus einloggen, und es gibt eine zentrale Datenbank für alle Erhebungsmethoden – ein Schweizer Feldinstitut hat seine organisatorischen Abläufe mit einem neuen System optimiert. Über dessen Entwicklung, die bisherigen Erfahrungen damit sowie mögliche Zukunftsaussichten berichtet **Georges Ulrich**.



Feldinstitut führt neues System zur Ablaufsteuerung ein

Der gfs-befragungsdienst ist das einzige schweizer Feldinstitut, das als Organisationsstruktur eine dezentrale Laborlösung gewählt hat und gleichzeitig mit einer Software arbeitet, die alle Erhebungsmethoden über eine einzige Datenbank abdeckt. Wir haben eine Arbeitsplattform entwickelt, bei der sich unsere Interviewer von zuhause aus übers Internet und „Voice over IP“ einloggen und arbeiten können. Alle Interviews werden vollumfänglich aufgezeichnet, zentral kontrolliert und können bis zwei Monate nach der Befragung im Originalton abgehört werden. Die Probanden werden – ohne Zutun der Interviewer – von unserem Server angerufen und mit einem angemeldeten Interviewer verbunden. Wir arbeiten seit zwei Jahren sehr erfolgreich mit diesem System, das in der Schweiz als innovativ angesehen wird, und unsere Arbeit gilt qualitativ als Benchmark.

Defizite gängiger Systeme eliminieren

In einem Innovationsworkshop entwickelten wir 2005 „out of the box“ die

Perspektivenwechsel

Idee für ein System, das die Defizite gängiger Systeme eliminieren sollte. Nebst den Lohnkosten der Interviewer sind Räumlichkeiten und Ausrüstung der Telefonlabore die größten Kostenfaktoren. Wir suchten daher nach einer Lösung, wie man diese Fixkosten, investitionsintensive Anschaffungskosten und Lizenzkosten für die einzelnen Erhebungsmethoden senken könnte, ohne den Interviewern weniger Lohn zu zahlen. Gleichzeitig sollte aber größtmögliche Flexibilität in Bezug auf benötigte Ressourcen möglich sein. Wir wollten nicht mehr davon eingeschränkt sein, im Umkreis von zehn Kilometern gute und motivierte Interviewer zu finden.

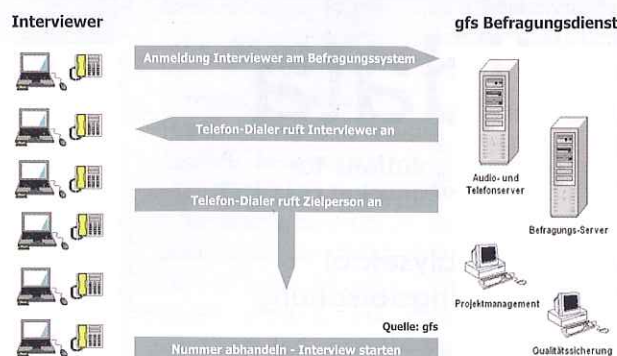
Und letztlich schien es unabdingbar, Zielkonflikte zwischen den beiden Messgrößen Qualität (einwandfreie Interviews) und Leistung (termingerechte Fertigstellung der Erhebung) strukturell zu vermeiden.

Die „atmende“ Organisation

Statt in einer Zentrale arbeiten unsere CATI-Interviewer zuhause: Alles, was Sie dafür brauchen, ist ein PC mit Internetanschluss und ein Telefon. Der Arbeitsweg erübrigt sich. So können auch immobile oder sehr peripher wohnende Personen problemlos für uns arbeiten. Da wir kein großes Callcenter betreiben

müssen, entfallen die Kosten für Räumlichkeiten und Infrastruktur. Das System ist somit eine sogenannte „atmende Organisation“, da sie losgelöst von Ort und Raum, also endlos skalierbar ist – je nach Nachfrage und Bedarf.

Abb. 1 Das Befragungssystem



Das System basiert auf einer zentralen Datenbank für alle Erhebungsmethoden, sei es CATI, CAPI oder etwa Online. Der Fragebogen wird einmal programmiert, und man kann ökonomisch einfach von einer Methode auf die andere wechseln – ohne Mehrkosten, Zeitverzögerung oder irgendwelchen unklaren Schnittstellen. Die Befrager werden über das Internet vollautomatisch mit potenziellen Probanden verbunden. Die Antworten, die sie während der Interviews in den webbasierten Fragebogen eintippen, werden laufend zentral abgespeichert. Alle Interviews werden auch in Audioform aufgezeichnet, und jede einzelne Frage oder das ganze Interview kann jederzeit im Nachhinein abgehört werden. Die Probanden werden zu Beginn darauf hingewiesen, dass das Interview zu Qualitätszwecken aufgezeichnet wird.

Verbesserung des Klimas

Erhöhte Verweigerungseffekte konnten nicht festgestellt werden. Hingegen wurden erhebliche Verbesserungen für das innerbetriebliche Klima und für das Vertrauensklima gegenüber dem Kunden durch eine objektivierte Beurteilungsbasis erreicht. Regelmäßige Mitarbeiterumfragen und Nachevaluationen bei Kunden bestätigen diesen Effekt. Die Codierung offener Antworten erfolgt auf der Basis der Original-Aufzeichnungen. Damit erreichen wir bis zu 30 Prozent mehr Antworten auf offene Fragen.

Die Qualitätssicherung ist direkt der Geschäftsleitung unterstellt und vollständig gelöst von der Verantwortung, die erforderliche Anzahl Interviews termingerecht durchzuführen. So werden innere Zielkonflikte zwischen Qualität und Leistung systemisch verhindert. Standardmäßig werden zehn Prozent aller realisierten Interviews systematisch durch die Supervisoren abgehört. Zudem wird jeder Datensatz nach Abschluss der Befragung mittels statistischer Verfahren auf Interviewer-Einflüsse überprüft. Die so ermittelte Befragungsqualität ist bei allen Interviewern Lohnbestandteil.

Ein einzelner Interviewer darf maximal fünf Prozent der Befragungen einer Studie durchführen, um allfällige Einflüsse auf ein Minimum zu reduzieren. Die Supervisoren spielen den Interviewern regelmäßig Aufzeichnungen ihrer Interviews vor und besprechen diese mit ihnen, um so einschleichende Ticks zu unterbinden und die Arbeit der Interviewer kontinuierlich zu verbessern. Kunden vertrauen diesem System, weil sie jederzeit nachvollziehen können, wie ihre Befragung durchgeführt

wurde. Näher kann man kaum bei einem Interview dabei sein.

Geringe Risikokosten, hohe Qualität

Da wir nicht für leer stehende Räumlichkeiten aufkommen müssen, reduzierten wir unsere Fixkosten auf 20 Prozent. Die Interviewerstruktur hat sich optimiert, die Kunden können die Prozesse tatsächlich nachvollziehen und den Diskussionen zur aktuellen Gefahr der Pandemie in zentralen Labors kann mit einem Lächeln begegnet werden. Nebst geringeren Risikokosten konnte die Qualität der Umfragen erheblich verbessert werden. Der gfs-befragungsdienst wird heute im schweizerischen Markt- und Meinungsforschungsumfeld hinsichtlich der Qualität als führend angesehen.

Es gab aber auch Rückschläge: So haben wir beispielsweise Komplexität und Zeitbedarf unterschätzt und auch, wie wichtig einzelne Personen plötzlich werden können. Wir mussten lernen, dass der Teufel im Detail liegt und dass alles, was nicht Standard ist, mit unverhältnismäßigem Aufwand verbunden ist. Weiter mussten wir wegen unserer dezentralen Struktur die Kommunikation, insbesondere die Interviewerschulung, aufwendiger über Web-Filme organisieren und planen.

Am meisten kämpften wir jedoch damit, dass es sich um ein neues System handelt, das nicht innerhalb weniger Minuten erklärbar ist. Trotz guten Argumenten – besonders bei Laien – ist es erheblich schwieriger mit den Vorteilen einer etwas anderen Lösung zu überzeugen. Ganz nach dem Motto „was der Bauer nicht kennt, frisst er nicht“. So kann das vermeintlich Bewährte überraschenderweise die bessere Lösung verdrängen. Ob sich ein System wie das beschriebene durchsetzt, hängt aber letztlich von den Kunden und den Marktforschern ab, die die Kunden beraten. Wissenschaftliche Kriterien sollen den Ausschlag für die Wahl der Erhebungsmethode geben und nicht umgekehrt. ■



Dr. Georges Ulrich, Geschäftsführer des Zürcher Unternehmens gfs-befragungsdienst, hat 1991 als Interviewer bei gfs angefangen. Er hat Betriebswirtschaft an der Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ) studiert, einen MBA der University of Southern Queensland (USQ) und zum Thema „Repositioning of a Stakeholder-Issue“ promoviert.
www.gfs-bd.ch



Gleich piept es bei Ihrer Testperson – und Sie erhalten ein sauberes Zwischenergebnis.

Tagebuchstudien zur Mediennutzung werden mit mQuest® umso authentischer. Denn die Erinnerungsfunktion meldet sich immer genau zu dem Zeitpunkt, der für Sie interessant ist. Ohne Verzug und völlig unverfälscht erhalten Sie Ihre Daten.



Mehr Vorteile mit mQuest®:

- Einfache, schnelle Bedienung durch die Testperson
- Ergebnisse jederzeit von jedem Ort verfügbar
- Qualitativ hochwertige Daten
- Für Pocket PC und Smartphone
- **Full-Service on demand:** Fragebogen-Programmierung, Mietsoft- und -hardware, individuelle Software-Erweiterungen, Anwenderschulung

Mehr über mQuest® und seine Einsatzmöglichkeiten:
www.mQuest.de

Befragen. Erheben. Zählen.
Mobil mit mQuest®