

«Ich habe fast täglich Interviews fälschen müssen»

Telefonbefragerinnen berichten von Missständen bei Demoscope

Gefälschte Umfragen: Ex-Mitarbeiterinnen erzählen von ihrer Arbeit für Demoscope. Jetzt schliesst das Marktforschungsinstitut das Telefonlabor in Winterthur.

Demoscope ist eines der grössten Marktforschungsinstitute der Schweiz. Jährlich führen laut Homepage 1300 Befrager für rund 250 Auftraggeber (Behörden und Privatwirtschaft) Umfragen durch. Dazu gehören 250 000 telefonische Interviews – verteilt auf die Labors in Genf, Adligenswil LU und Winterthur.

Die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern liegt Demoscope angeblich sehr am Herzen: «Wir suchen seit je nicht den schnellen, einmaligen Erfolg, sondern beständige, dauerhafte Beziehungen zu Kunden und Mitarbeitenden. Um sie, die Menschen, geht es ja schliesslich.»

«Fragebögen musste ich selber ausfüllen»

Sabine Langhart aus Oberstammheim ZH hat ganz andere Erfahrungen gemacht. Fünf Monate lang hat sie als Befragerin bei Demoscope im Telefonlabor Winterthur ZH gearbeitet. Dem K-Tipp schrieb sie: «Ich bin »nur« eine 16-jährige Gymnasias-

tin, aber selbst mir konnten einige negative Punkte nicht entgehen.» Der wohl gravierendste Punkt:

• «Ich habe häufig von meinen Vorgesetzten den Auftrag erhalten, Fragebögen selber auszufüllen.» Es sei schwierig, genügend Teilnehmer zu finden. Je nach Thema seien bis zu 100 Anrufe nötig gewesen, bis jemand mitmache.

Besonders unbeliebt seien Umfragen zu Banken. «Manchmal führte ich einen ganzen Abend lang kein einziges Interview», erzählt Langhart.

Also verlangte man fiktive Interviews von ihr: Sie musste etwa einen Arbeitskollegen aufs Handy an-

rufen, dieser legte wieder auf – und sie ging im Selbstgespräch den Fragebogen durch. Sie spielte zum Beispiel eine 40-Jährige oder einen pensionierten Mann – je nach gesuchter Kategorie.

Ablehnende Personen weiterhin belästigt

• Lehnte eine Person die Teilnahme an der Umfrage ab, wurde sie am nächsten Abend wieder belästigt. Denn: «Wir wurden angewiesen, möglichst selten »verweigert« ins System einzugeben, sodass die Adresse für weitere Anrufe gespeichert blieb», erzählt Langhart. «Verweigert»

heisst, dass eine angerufene Person bei der Umfrage nicht mitmachen wollte.

• Innert drei Stunden – so lange arbeitete Langhart jeweils am Abend – hätte sie gemäss Auflage der Vorgesetzten bis zu 15 Interviews führen müssen. Das sei unmöglich, sagt Sabine Langhart: «Ein Interview dauerte manchmal 20 Minuten. Selbst wenn jeder Angerufene mitgemacht hätte, hätte ich für 15 Interviews fünf Stunden gebraucht.»

• Das Arbeitsklima war schlecht. «Die Entscheidungen der Vorgesetzten wurden völlig willkürlich gefällt. Und nie traf man auf ein offenes Ohr», sagt



Sabine Langhart: Arbeitete als Telefonbefragerin bei Demoscope

Langhart. Überstunden waren an der Tagesordnung, auch wenn spät-abends kaum jemand für ein Interview zu haben war.

Langharts Arbeitszeit dauerte jeweils von 17.45 bis 20.45 Uhr. Doch häufig musste länger als bis 21 Uhr gearbeitet werden. «Die Leute empfanden das als Ruhestörung. Wir wurden dann oft beschimpft.»

Interviewpartner auf Geheiss älter gemacht

Dina Pitts, auch sie eine ehemalige Telefonbefragerin in Winterthur, bestätigt diese Aussagen. Ebenso eine dritte Mitarbeiterin, die nicht namentlich genannt werden möchte. «Ich habe fast jedes Mal Interviews fälschen müssen», sagt Pitts. «So hiess es etwa: Machen Sie diesen Interviewpartner ein paar Jahre älter, damit er in die gesuchte Kategorie passt!» Abgebrochene Interviews mussten die Mitarbeiter selber fertigstellen.

Der K-Tipp hat Demoscope mit den Vorwürfen der Frauen konfrontiert. Das Marktforschungsinstitut wollte zu den einzelnen Punkten nicht Stellung nehmen. Es teilte nur mit, dass infolge «Restrukturierungsmaßnahmen das Telefonlabor in Winterthur innert zwei Monaten stillgelegt wird». Die Arbeitsverträge seien gekündigt worden.

Isabelle Meier