

Stiftung Universität Hildesheim
Fachbereich 3 – Sprach- und Informationswissenschaften
Institut für Informationswissenschaft & Sprachtechnologie

**Bericht über ein
zwölfwöchiges Praktikum
bei TNS Info Research Austria in Wien**

Boekhoff, Antje

Matrikelnummer: 240229

boekhoff@uni-hildesheim.de

Internationales Informationsmanagement (B.A. IIM), 7. Semester

Ort, Abgabedatum: Hildesheim, den 16. Dezember 2016

1. Einleitung

Mein gegenwärtiges Bachelorstudium des Internationalen Informationsmanagements beinhaltet die Absolvierung eines dreimonatigen Auslandspraktikums. Entgegen dem Normalfall bestand meine persönliche Motivation für das Praktikum von vorneherein nicht primär in der Festigung meiner Fremdsprachenkenntnisse, sondern in einem von der Sprache uneingeschränkten, intensiven Kennenlernen meiner hoffentlich zukünftigen Berufstätigkeit im Bereich der Markt- und Meinungsforschung. In diesem Bericht erfolgen eine Vorstellung des Unternehmens und eine ausführliche Beschreibung einiger der ausgeübten Tätigkeiten im Zeitraum vom 01.09. bis 24.11.2016, einschließlich der persönlichen Lernfortschritte und Erkenntnisse für den weiteren beruflichen Werdegang. Des Weiteren beinhaltet er die Schilderung der allgemeinen Auslandserfahrung.

2. Das Praktikumsunternehmen

TNS Info Research Austria ist ein österreichisches Markt- und Meinungsforschungsinstitut mit zwei Standorten in Wien, welches 1961 gegründet wurde und seit 1988 Mitglied der Research International Organisation ist. Seit der Integration in das weltweite Netzwerk von TNS (Taylor Nelson Sofres) und als Mitglied der Kantar Group gehört das Unternehmen nunmehr zu einem weltweit führenden Netzwerk für Marktforschung, Sozialforschung und Marketingberatung. In der Kaiserstraße in Wien arbeiten 25 Angestellte in sechs verschiedenen Abteilungen, die in teils enger Kooperation miteinander stehen: Buchhaltung (IN2), Projektleitung (IN3), Data Processing (IN4), Feldabteilung (IN6), Office (IN8), CATI-Studio (IN36). Zusätzlich sind circa 300 Interviewer im CATI-Studio tätig bzw. in ganz Österreich unterwegs, um persönliche Befragungen durchzuführen. In der Mariahilfer Straße – Wiens bekanntester und größter Einkaufsstraße – befindet sich das Teststudio des Instituts. Eine Testküche, ein Beobachtungsraum mit Einwegspiegel, klimatisierte, mit Videokameras und Mikrofonen ausgestattete Räume bieten die Voraussetzung zur Durchführung von Tiefeninterviews und Gruppendiskussionen. Das Unternehmen bietet Kunden aus den vielseitigsten Branchen eine große Bandbreite an klassischen und exklusiven Methoden der qualitativen und quantitativen Forschung zur Klärung individueller Fragestellungen. Das Ziel besteht in jedem Fall darin, den Erfolg des jeweiligen Kunden und letztlich die Zufriedenheit der Konsumenten durch optimierte Produkte und Dienstleistungen zu steigern.

3. Tätigkeiten, Herausforderungen und Erkenntnisse

Am ersten Arbeitstag wurde ich gleich zu Beginn vom Geschäftsführer (und gleichzeitig meinem Betreuer) Herrn Alexander in Empfang genommen und erhielt eine Einführung in die

unterschiedlichen Abteilungen der Firma. Daran anschließend wurde ich jedem Mitarbeiter persönlich vorgestellt und bekam einen eigenen Schreibtisch mit Computer zugewiesen. Nach einer Einführung in die Tätigkeiten der IN4 durfte ich einen Onlinefragebogen auf Design- und Rechtschreibfehler testen und im Anschluss eine Bildrecherche tätigen. Seit diesem ersten Tag an fühlte ich mich stets sehr wohl in der Firma und empfand jeden einzelnen Mitarbeiter als überaus nett, aufgeschlossen und hilfsbereit – man lieh mir sogar für die gesamte Zeit in Wien einen Wasserkocher und einen Heizlüfter, wofür ich aufgrund der herbstlichen Jahreszeit sehr dankbar war.

Am zweiten Arbeitstag erhielt ich eine Führung durch das auswärtige Teststudio und wurde mit der Bedienung der Technik vertraut gemacht, da ich unter anderem in der darauffolgenden Woche bei der Durchführung von sogenannten Tiefeninterviews für die Technik, das Catering und die Betreuung des Kunden zuständig war. Des Weiteren wurde mir an diesem Tag die Aufgabe einer längerfristigen Akquise-Tätigkeit übertragen, welche die Recherche nach und telefonische Kontaktaufnahme mit geeigneten Firmen beinhaltete. Hierbei handelte es sich um eine Tätigkeit, die ich in nahezu ausschließlicher Eigenregie durchgeführte und deren Resultate ich in einer Excel-Tabelle dokumentierte.

Die ersten zwei Arbeitstage gaben bereits einen guten Eindruck davon, wie die nachfolgenden zwölf Wochen ablaufen würden: Zu keinem Zeitpunkt während meines Praktikums fühlte ich mich wie eine unerfahrene Praktikantin behandelt, sondern bekam stets den Eindruck vermittelt, als „Arbeitskraft“ wertgeschätzt zu werden und sinnvolle Aufgaben zu erledigen, anhand derer ich das Team aktiv unterstützen konnte. Meine Kollegen waren sehr darum bemüht, mir geeignete Aufgaben aufzutragen, die mich weder unter- noch überforderten und aus denen ich stets etwas lernen konnte - wenngleich jede Aufgabe zunächst ein für mich unbekanntes Feld darstellte, an das ich mich herantasten musste. Zu jeder neuen Aufgabe bekam ich eine ausführliche Erklärung darüber, in welches Projekt sie eingebettet war, welchen Zweck sie erfüllte und wie mit den Resultaten weitergearbeitet werden sollte. Zu jeder Zeit konnte ich Fragen stellen und fühlte mich nie alleingelassen. Nach jeder abgeschlossenen Aufgabe fand eine Nachbesprechung statt, in der geklärt wurde, was ich erarbeitet habe, wo sich Probleme ergaben und an welchen Stellen ein Optimierungsbedarf bestünde.

Von montags bis freitags, in 40 Stunden pro Woche beschäftigte ich mich mit zahlreichen, abwechslungsreichen Aufgaben, von denen ein Großteil im Nachhinein betrachtet aus Recherchetätigkeiten mit anschließender Dokumentation der gewonnenen Erkenntnisse (in Word, Excel oder PowerPoint) bestand. Beispielsweise zum Zwecke einer eigenständigen Analyse und vergleichenden Gegenüberstellung verschiedener Margarine-Marken, zur Erstel-

lung einer Kontaktliste zu österreichischen Politikern, die Recherche spezieller Statistiken zum österreichischen Tourismus sowie über das Haushaltseinkommen in ausgewählten Ländern. Hierbei konnte ich mein erworbenes Wissen aus Kursen meines Studiums des Internationalen Informationsmanagements einfließen lassen – insbesondere aus dem Modul zum Thema „Information Retrieval“.

In bester Erinnerung blieben mir die Betreuung von Tiefeninterviews und Gruppendiskussionen und die hierbei gegebene Möglichkeit, im Beobachtungsraum hinter dem Einwegspiegel die Unterhaltungen unbemerkt zu verfolgen und mit dem anwesenden Kunden die Geschehnisse zu reflektieren. Die hierbei vorliegende qualitative Forschung sehe ich als den für mich interessantesten Bereich der Markt- und Meinungsforschung an, wengleich mir die Erstellung von Diagrammen als Teil der quantitativen Forschung in der Abteilung IN8 sowie die Codierung offener Fragen in der Abteilung IN4 ebenfalls gut gefallen hat. Ein weiterer, für mich sehr spannender Bereich fand sich in der Arbeit im Telefonstudio. Diese beinhaltete zum einen die bereits thematisierte Akquise-Tätigkeit. Zum anderen beschäftigte ich mich über einen längeren Zeitraum hinweg mit der telefonischen Kontaktaufnahme mit über 200 Respondenten (es handelte sich um Angestellte in der Gastronomie) aus Deutschland und Österreich, die einer Teilnahme an einer Umfrage zugestimmt hatten. Meine Aufgabe bestand darin, ihnen die wichtigsten Informationen zu der Umfrage mitzuteilen, sie an die Teilnahme zu erinnern und die Korrektheit der E-Mail-Adresse zu überprüfen, an die der Link zur Umfrage verschickt wurde. Ganz im Sinne des Informationsmanagements notierte ich vorab einige Sätze, die je nach Bedarf verwenden konnten, versuchte aber gleichzeitig, möglichst frei zu sprechen.

Das zwölfwöchige Praktikum trug auch einen internationalen Aspekt und so konnte ich feststellen, dass gute Englischkenntnisse in dieser Branche überaus erforderlich sind: Entsprechend dem Wunsch des Kunden werden einige Berichte über die Resultate einer Studie auf Englisch verfasst. Einige (Online-) Umfragen werden sowohl auf deutsch, als auch auf englisch durchgeführt, um unter anderem eine möglichst große Zahl an geeigneten Teilnehmern zu gewinnen. Des Weiteren sind einige Studien länderübergreifend, sodass beispielsweise meine Recherche nach dem Haushaltseinkommen die Sichtung englischsprachiger Websites und Erstellung englischer Suchanfragen beinhaltete. Auch bei der Übersetzung einer Codeliste kamen meine Fremdsprachenkenntnisse zum Einsatz.

Neben der Bearbeitung der mir zugeteilten Aufgaben nutzte ich jede sich ergebende Gelegenheit für persönliche Gespräche mit Kollegen, um mir ihr Tätigkeitsfeld erklären zu lassen, um mir ein Bild von den sich dabei ergebenden Fragestellungen und Herausforderungen zu ma-

chen sowie zur Feststellung der erforderlichen Kompetenzen. Zusätzlich konnte ich auf diesem Wege in Erfahrung bringen, wie ihr persönlicher Berufseinstieg in die Markt- und Meinungsforschung aussah. Diese Erkenntnisse werden in der Planung meines beruflichen Werdegangs in jedem Fall Berücksichtigung finden.

4. Allgemeine Auslandserfahrung

Das Bewerbungsverfahren erstreckte sich über einen sehr langen Zeitraum, was insbesondere mit der geringen Auswahl an geeigneten Stellen zusammenhing. Durch glückliche Zufälle und viel Eigeninitiative ergatterte ich eine nicht ausgeschriebene Stelle bei TNS, worüber ich bis heute unbeschreiblich dankbar bin. Mit der weiteren Organisation des Auslandsaufenthaltes verlief es dafür umso besser und recht schnell war für alles gesorgt – Unterkunft, Flüge, Versicherung, Finanzen, Bahntickets uvm.

Die Stadt Wien machte es mir sehr leicht, selbstständig in einer fremden Stadt zurechtzukommen. Die öffentlichen Verkehrsmittel sind überaus praktisch und man kommt schnell und bequem überall hin. Die Mitmenschen erlebte ich als sehr hilfsbereit und mit Ausnahme vereinzelter Begriffe gab es kaum Verständigungsschwierigkeiten. In der Woche blieb mir kaum Freizeit übrig, sodass ich ausschließlich an den Wochenenden die Gelegenheit nutzte, um die vielzähligen, eindrucksvollen Sehenswürdigkeiten der Stadt zu besichtigen.

5. Fazit und Bewertung des Praktikums

Die im Rahmen der zwölf Wochen gewonnenen Eindrücke und Erkenntnisse sowie das erworbene, fachspezifische Wissen übersteigen bei Weitem meine persönlichen Erwartungen, die ich während des Bewerbungsverfahrens an das Auslandspraktikum gestellt habe. Ich bin der Firma TNS Info Research Austria, den Mitarbeitern und Herrn Alexander im Besonderen überaus dankbar für die Ermöglichung dieses Praktikums. Es war eine sehr außergewöhnliche und wertvolle Erfahrung für mich, die ich nicht mehr missen möchte und aus der ich sehr viel für mein weiteres berufliches wie auch privates Leben mitnehmen werde. Der gewählte Zeitpunkt zur Absolvierung des Praktikums kurz vor Ende meines Bachelorstudiums war für mich persönlich ideal. Zum einen konnte ich so auf die volle Bandbreite der Vorlesungen und Seminare meines Bachelorstudiums zurückblicken und auf das dabei gewonnene Wissen zugreifen. Zum anderen absolvierte ich das Praktikum mit klarem Blick auf meinen bevorstehenden Abschluss und die Entscheidungsfindung, wie es danach weitergehen könnte. Ganz unabhängig von meinen Tätigkeiten im Rahmen des Praktikums kann ich mir sehr gut vorstellen, in Zukunft für eine längere Zeit in Wien zu wohnen, da mir diese Stadt mit all ihren Facetten überaus gut gefallen hat.