

Praktikum bei Ipsos GmbH

Umfang und Inhalt:

Ich habe mein Praktikum im Bereich quantitative Marktforschung bei dem Marktforschungsunternehmen Ipsos in München gemacht. Im Rahmen des zweimonatigen Praktikums habe ich viele unterschiedliche Aufgaben bearbeitet, welche im Folgenden noch genauer beschrieben werden.

Der Arbeitsumfang lag bei 40 Stunden pro Woche, welche allerdings nach eigenem Ermessen eingeteilt werden konnten. Es gab keine verpflichtende Anfangszeit, solange das Stundenpensum erfüllt wurde. Meist lief es aber auf 8 Stunden pro Tag hinaus. Dabei wurde ein in das Nutzerprofil am Computer der Angestellten integrierte Stempelprogramm verwendet, die die Anwesenheit in Stunden zählte. Dabei war es auch möglich, Überstunden zu machen, und die im Verlauf der Tage darauf zu nutzen, und früher zu gehen. Es war also hierbei von Anfang an relativ ein relativ hohes Maß an Eigenverantwortlichkeit und Selbstorganisation gefragt. Auch wenn dieses Pensum für ein Praktikum erst einmal viel erscheint, habe ich schnell gemerkt, dass es durchaus notwendig ist, um alle Aufgaben, die täglich und auf lange Sicht anfallen, effektiv erledigen zu können. Abgesehen von den ersten Tagen, an denen man sich noch nicht auskennt und sich etwas fehl am Platz vorkommt, gab es nie wirklich einen längeren Zeitraum, in dem ich an meinem Platz saß und nicht wusste, was ich tun soll.

Bei Ipsos handelt es sich um ein international agierendes Marktforschungsunternehmen, das seit seiner Gründung 1975 zu einem der weltweit führenden Unternehmen dieser Branche geworden ist. Einer der großen Geschäftsbereiche ist Loyalty, wo auch mein Praktikum stattfand. Diese Abteilung besteht aus mehreren Projektteams, die verschiedene Studien zum Thema Kundenzufriedenheit verfolgen. Ich war dabei Teil eines Teams von 8 Personen, das für eine dauerhaft laufende Kundenzufriedenheitsstudie im Auftrag eines internationalen Automobilherstellers verantwortlich ist. Dies funktionierte durch regelmäßige Kundenbefragungen und ein Online-Portal, mit dessen Hilfe der Auftraggeber Ergebnisse und aktuelle Entwicklung der Kundenzufriedenheit dauerhaft zu beobachten. Meine Hauptaufgabe lag dabei darin, einen Kollegen bei regelmäßig anfallenden Helpdesk-Arbeiten zu unterstützen. Dazu gehörten unter anderem die Administration des Online-Portals, das Bearbeiten von Anfragen des Auftraggebers und das Bearbeiten von Kundenanfragen.

Darüber hinaus wurden mir von meinen Kollegen zahlreiche kleinere, aber auch einige größere, auf einen Zeitraum mehrerer Tage/Wochen ausgelegten Aufgaben zugeteilt. Durch die Anfertigung und Analyse diverser themaspezifischer Berichte habe ich nicht nur viel Neues über die Funktionen von Microsoft Excel und PowerPoint gelernt, sondern auch schon eine erste Annäherung an die

routinemäßige Betrachtungsweise von Daten und Informationen, die für einen Marktforscher wichtig sind (gewissermaßen analog zum sog. Soziologischen Blick).

Einige der größeren Projekte zeichneten sich durch eine durchaus nicht zu vernachlässigende Relevanz zum Gesamtprojekt aus. So habe ich beispielsweise über die Dauer des gesamten Praktikums an einem Projekt gearbeitet, das das Ziel hatte, eines der Fragenthemen in den wöchentlich versendeten Fragebögen hinsichtlich der Antwortmöglichkeiten derart zu verbessern, dass die Befragten in der Lage waren, präzisere und somit leichter zu verarbeitende Antworten zu geben.

Es ist aber auch zu erwähnen, dass die Helpdesk-Aufgaben doch die meiste Zeit des Praktikums füllten. Es gab durchaus einige Tage, an denen ich nichts Anderes getan habe, als Kundenmails zu beantworten und weiterzuleiten. Aber auch das muss in einem Unternehmen dieser Art von jemandem erledigt werden.

Einmal pro Woche wurde ein Teammeeting abgehalten. Dabei wurde von jedem Teammitglied ein Überblick über seine aktuellen Aufgaben und Projekte gegeben. Des Weiteren wurden künftige Aufgaben geplante, Zeitpläne angefertigt und Feedback zu einzelnen Themen gesammelt. Dadurch war das gesamte Team immer up-to-date, und man wusste, was gerade ggf. besonders wichtig ist. Auch ich als Praktikant wurde in diese Teammeetings eingebunden, was ich sehr interessant fand. Darüber hinaus konnte ich an einem, vierteljährlich stattfindenden Abteilungsübergreifenden Meeting teilnehmen. Dabei wurden von Mitgliedern der einzelnen Teams Themen behandelt, die die ganze Abteilung, bzw. das Unternehmen betreffen. Auch wenn mir hierbei für einiges das Hintergrundwissen fehlte, war es doch aufschlussreich.

Auch der Besuch der Research&Results 2016, einer jährlich in München stattfindenden Marktforschungsmesse, deren Termin glücklicherweise in meinen Praktikumszeitraum fiel, war ein interessanter und lehrreicher Aspekt des Praktikums, da ich dort in der Lage war, eine Vielzahl an Unternehmen kennen zu lernen, und auch Vorträge rund um das Thema Marktforschung besuchen konnte.

Gründe und Ziele:

Meine Hauptmotivation für dieses Praktikum lag darin, dass ich im Studium am meisten Interesse an den Forschungs-, sowie Methodenmodulen hatte. Daher konnte ich mir schnell eine berufliche Zukunft im Bereich der Sozial- oder Marktforschung vorstellen. Durch das Praktikum in diesem Bereich wollte ich daher einen möglichst umfangreichen Einblick in das Arbeitsfeld der Marktforschung gewinnen, die routinemäßigen Arbeitsabläufe kennen lernen und meine eigene Qualifikation für eine Tätigkeit in diesem Bereich auf die Probe stellen.

Erhofft habe ich mir dabei in erster Linie, einen möglichst unbefangenen Eindruck vom Arbeitsalltag in der Marktforschung zu erhalten. Dies umfasst also nicht nur möglichst spannende und interessante Aufgaben, sondern durchaus auch die weniger interessanten, aber dennoch wichtigen Arbeiten, die in einem solchen Unternehmen zwangsläufig ebenfalls anfallen.

Des Weiteren wollte ich im Rahmen des Praktikums auch meine persönliche Belastbarkeit auf die Probe stellen. Da ich bisher noch nicht die Gelegenheit hatte, fachlich relevante Arbeitserfahrung zu sammeln, sondern nur den einen oder anderen Nebenverdienst ausgeübt habe, wusste ich nicht, ob ich für eine Anstellung in einem für mein Studienfach in Bezug auf Workload und Verantwortung überhaupt geeignet bin. Das wollte ich mit dem Praktikum bei Ipsos also auch herausfinden.

Fachadäquanz:

Auch wenn ein gewisses Verständnis qualitativer und quantitativer Erhebungsmethoden mit Sicherheit durchaus förderlich war, wurde ich zumindest im Rahmen meines Praktikums wenig bis gar nicht mit fachspezifischen Inhalten meines Studiums konfrontiert. Soziologische und politikwissenschaftliche Theorien haben im Falle des in meinem Praktikum behandelten Projekts keinerlei Relevanz. Einzig die Arbeit mit SPSS, die ich im Rahmen des Studiums in einem Grundlagenkurs bereits in den Grundzügen kennengelernt habe, wäre ohne diesen Kurs im Praktikum wohl nicht möglich gewesen.

Zu großen Teilen sind aber neben grundlegenden Qualifikationen wie der Arbeit mit Microsoft Office Produkten durchaus positive Aspekte des Studiums in meine Praktikumserfahrung eingeflossen. Dabei handelt es sich nicht um fachspezifische Kenntnisse, sondern um Soft Skills, die sich im Rahmen eines Studiums automatisch entwickeln, so wie die Fähigkeit, selbstständig zu arbeiten, sich zeitlich zu organisieren und Arbeitskapazitäten einzuschätzen.

All diese Soft Skills dürften allerdings auch für die meisten anderen Berufe unabdinglich sein, weswegen die Frage nach Fachadäquanz hierbei wohl eher nebensächlich ist.

Kritische Reflexion über das Praktikum und den damit verbundenen Lernerfolg unter Bezugnahme auf Ziele/Erwartungen, Fachadäquanz, Berufsperspektiven und Schlüsselqualifikationen:

Durch mein bereits im Vorfeld erwähntes Interesse an diesem Gebiet hatte ich an dieses Praktikum von Anfang hohe Erwartungen. Ich wollte so viel wie möglich über die Arbeit eines Marktforschers lernen, und nach Möglichkeit auch schon einen ersten Eindruck dazu gewinnen, ob dieses Arbeitsfeld mir persönlich liegt und auch Freude bereitet, und ich die notwendigen Qualifikationen mitbringe.

Ein sehr positiver Aspekt des Praktikums war ganz klar die Tatsache, dass mir durchaus ein gewisses Maß an Verantwortung übertragen wurde. Einige meiner Aufgaben hatten deutliche Relevanz für

den reibungslosen Fortlauf des Projektes, und wurden zwar von den Kollegen überprüft, letztendlich aber doch zum größten Teil Teilen von mir durchgeführt. Das ging über die weithin bekannten standardmäßigen Aufgaben, die Praktikanten in den meisten Unternehmen oder Branchen zugeteilt werden weit hinaus und spricht deutlich für das Unternehmen, bzw. die Branche im Allgemeinen.

Auch ist hierbei zu erwähnen, dass Proaktivität sich in diesem Praktikum ausgezahlt hat. Nachdem ich eine Idee zur Verbesserung eines Elementes der Studie vorbrachte, stimmte man mir zu und betraute mich mit der Aufgabe, die dabei notwendigen Änderungen durchzuführen. Es wurden also selbst meine Ideeneinflüsse als Praktikant von den erfahrenen Teammitgliedern akzeptiert.

Ein weiterer positiver Punkt waren die bereits erwähnten Teammeetings. Diese boten mir einen umfassenden Überblick über alle aktuellen Vorgänge, primär in meinem Team, allerdings auch über abteilungsübergreifende Dinge. Dadurch fühlte ich mich schnell als Teil des Teams, und nicht als stiller Beobachter, wie es Praktikanten doch oftmals ergeht.

Auch die Bearbeitung der Helpdesk-Aufgaben hatte einen klaren Vorteil. Ich konnte viel Erfahrung auf dem Gebiet des Kundenkontaktes (per E-Mail) sammeln, was allgemein für das spätere Leben sehr nützlich sein kann.

Als durchaus negativer Aspekt ist jedoch zu sagen, dass zwei Monate für ein derartiges Praktikum schlicht zu wenig Zeit sind. Nachdem ich mich nun gerade richtig in die Thematik und auch das Team eingefunden hatte, war das Praktikum bereits beendet, was sich dadurch recht abrupt anfühlte, und mich vermutlich einige lehrreiche Erfahrungen gekostet hat. Die Schuld hierbei trägt natürlich nicht das Unternehmen, da diese mich gerne länger bei sich behalten hätten. Es handelt sich dabei vielmehr um ein Gestaltungsmanko des Studiengangs BA Sozialwissenschaften, das meiner Ansicht nach geändert werden sollte.

Zum Lernerfolg des Praktikums lässt sich ebenfalls einiges sagen. Allgemein habe ich in der relativ kurzen Zeit viel dazu gelernt. Dabei sollte jedoch differenziert werden, worum es sich bei diesen Lernerfolgen handelt. Die bereits im Vorfeld erwähnten, in der Universität entwickelten Soft Skills sind dabei wohl primär zu nennen. Eigenverantwortlichkeit und Organisation waren darüber hinaus bisher keine allzu auffälligen Stärken von mir, primär da mir die nötige Arbeitserfahrung dazu fehlte. Aber auch in der kurzen Zeit, die ich im Praktikum verbracht habe, haben sich diese beiden Faktoren bei mir durchaus verbessert. Auch habe ich ein deutlich tiefergehendes Verständnis für die Microsoft Anwendungen PowerPoint und vor allem Excel entwickelt, da ich, besonders mit Letzterem, tagtäglich gearbeitet und mich auch in den unternehmensinternen Fortbildungskursen damit auseinandergesetzt habe.

Ein großer studienrelevanter Lernerfolg ist meine im Praktikum deutlich verbesserte Arbeit mit dem Statistikprogramm SPSS und insbesondere mit der Syntax. Nachdem wir im Grundlagenkurs an der Universität rudimentär mit der Software gearbeitet haben und dabei alles Relevante für eine einfache quantitative Auswertung im Rahmen des Lehrforschungsprojektes gelernt haben, ging meine Unterweisung in diesem Programm durch eine meiner Kolleginnen deutlich weiter. Es ist mir dabei bereits gelungen, einige Aufgaben mit mehreren Arbeitsschritten stark zu vereinfachen und teilweise zu automatisieren. Auch wenn der Kurs im Rahmen des Studiums natürlich die hierfür notwendigen Grundvoraussetzungen geliefert hat, habe ich im Praktikum um ein Vielfaches mehr über SPSS gelernt, als es an der Universität möglich war. Diese Lernerfolge können auch im Verlauf des weiteren Studiums sehr hilfreich sein, insbesondere beim Verfassen der BA-Arbeit, sowie im weiteren Verlauf der akademischen Ausbildung.

Ein letzter Punkt, der lobenswert zu erwähnen ist, ist die Tatsache, dass es eine umfangreiche e-Learning-Plattform gab, die auch mir als Praktikanten zur Verfügung stand. Dort war es möglich, wenn man gerade keine anderen Aufgaben hatte, Kurse zu fachlich relevanter Software wie Excel oder SPSS, rein fachbezogene Kurse wie Statistik, aber auch spezifischere Kurse die unternehmensinternen Vorgehensweisen betreffend zu belegen. Die Kurse im Video- und Audioformat waren gut gestaltet und sehr informativ.

Auch zum Betriebsklima lässt sich nur Positives sagen. Gleich zu Beginn wurde mir erklärt, dass im Unternehmen alle miteinander per Du sind, was die lokalen Chefs ebenfalls miteinschloss. Alle Kollegen waren sehr freundlich und hilfsbereit. Man fühlte sich nicht außen vorgelassen und wurde von Anfang an in themenrelevante, sowie allgemeine Gespräche miteingebunden und auch zum Essen mitgenommen. Ich habe mich schnell wohl gefühlt. Auch fachlich war die Kompetenz der Kollegen deutlich zu spüren. Wenn ich bei einer Aufgabe Probleme hatte, gab es fast immer jemanden, an den ich mich wenden konnte, und mir wurde meistens schnell und verständlich erklärt, was zu tun ist. Es herrschte also ein allgemein sehr angenehmes Betriebsklima an dem es nichts auszusetzen gibt.

Es scheint also im Bereich Marktforschung nicht an Arbeit zu mangeln, und für Studierende der Geisteswissenschaften ist es eine interessante Arbeitsperspektive mit Zukunft. Wer sich allerdings von seinem Praktikum hauptsächlich viel Freizeit und wenig Verantwortung erhofft, dem sei von einem Praktikum in der Marktforschung, zumindest nach meiner Erfahrung bei Ipsos, eher abgeraten.

Alles in Allem war das Praktikum bei Ipsos also eine für ein studienbegleitendes Praktikum zwar durchaus fordernde, aber dennoch eine sehr angenehme, lehrreiche und nützliche Erfahrung, die ich

in keinster Weise bereue. Dies gilt gleichermaßen für das Arbeitsfeld im Allgemeinen, wie auch das Unternehmen Ipsos.