

Merkblatt – Qualitative Erhebung

1. Stichprobe:

Konsumentenauswahl: Bei der Zusammenstellung der Interviewteilnehmer sind gewisse Vorgaben bzgl. Repräsentativität innerhalb der Gruppen zu beachten. Das Geschlechterverhältnis sollte ausgeglichen (in etwa 50:50) sein. Bei der Altersstruktur sollten Personen aus allen Altersklassen (von 18-69 Jahre) einbezogen werden.

Generell gilt: Die Teilnehmer sollten vorab über die Verwertung der Daten informiert werden. Zudem ist es nicht zulässig, dass eine Person mehrfach interviewt wird (auch nicht in anderen Gruppen). Zu jedem Interviewpartner sollte eine Set Card erstellt werden. Diese beinhaltet folgende Informationen:

- Identifikationsnummer (zur Anonymisierung)
- Alter
- Geschlecht
- Beruf

2. Vorbereitung auf die Interviews:

Bevor mit der eigentlichen Erhebung der Daten gestartet wird, sollte man sich durch eine intensive Auseinandersetzung mit der relevanten Literatur Expertise im Bereich des grenzüberschreitenden Online-Handels aneignen. Zudem sollte der Interviewleitfaden genau studiert werden, um in der Interviewsituation entsprechend reagieren zu können. Bevor man sich mit dem fertigen Leitfaden in das Feld begibt, sollte ein Pre-Test durchgeführt werden. Der Pre-Test ist ein Interview, das nicht in die Datenauswertung einfließt, sondern die Angemessenheit und Verständlichkeit der Fragen überprüft. Nach dem Pre-Test kann der Leitfaden noch einmal überarbeitet werden. Ein guter Leitfaden für ein Interview ist Bedingung, aber kein Garant für ein gelungenes Interview. Deshalb dient der Pre-Test auch zum Üben des Interviews und bietet Gelegenheit sich im Fragen, Zuhören und Nachfragen zu üben. Die Interviewpartner im Pre-Test können zudem um eine Rückmeldung zum Leitfaden und auch zu der Interviewführung gebeten werden. Der Pre-Test sollte aufgezeichnet und die Aufnahme anschließend angehört werden. Dies bietet Gelegenheit kritisch zu reflektieren, wo man als Interviewer ggf. das Interview zu stark gesteuert, zu schnell nachgehakt (und den Befragten keine Zeit zum Nachdenken gelassen), evtl. Suggestivfragen gestellt oder den Interviewten vorschnell Themen vorgegeben und damit deren Offenheit eingeschränkt hat. Gute Interviewführung ist Übungssache.

3. Durchführung der Interviews:

Das **Problemzentrierte Interview (PZI)** zielt auf eine möglichst unvoreingenommene Erfassung individueller Handlungen sowie subjektiver Wahrnehmungen ab (Witzel 2000). Der Erkenntnisgewinn ist sowohl im Erhebungs- als auch im Auswertungsprozess als induktiv-deduktives Wechselverhältnis zu organisieren. Insbesondere dient das Vorwissen als heuristisch-analytischer Rahmen für Frageideen im Dialog zwischen Interviewern und Befragten. Parallel zur Produktion von breitem und

differenziertem Datenmaterial arbeitet der Interviewer schon an der Interpretation der subjektiven Sichtweise der befragten Individuen und spitzt die Kommunikation immer präziser auf das Forschungsproblem zu.

Wenn der **Kommunikationsprozess** sensibel und akzeptierend auf die Rekonstruktion von Orientierungen und Handlungen zentriert wird, entsteht bei den Befragten Vertrauen und damit Offenheit, weil sie sich in ihrer Problemsicht ernst genommen fühlen. Dieses Vertrauensverhältnis fördert die Erinnerungsfähigkeit und motiviert zur Selbstreflexion. Indem die Befragten ihre Problemsicht "ungeschützt" in Kooperation mit dem Interviewer entfalten, entwickeln sie im Laufe des Gesprächs immer wieder neue Aspekte zum gleichen Thema, Korrekturen an vorangegangenen Aussagen, Redundanzen, und Widersprüchlichkeiten. Redundanzen sind insofern erwünscht, als sie oft interpretationserleichternde Neuformulierungen enthalten. Widersprüchlichkeiten drücken individuelle Ambivalenzen und Unentschiedenheiten aus, die thematisiert werden sollten. Ihnen liegen möglicherweise Missverständnisse des Interviewers oder Fehler und Lücken in der Erinnerung der Interviewten zugrunde, die durch Nachfragen aufgeklärt werden können.

Neben der **Zusicherung der Anonymisierung** der Gesprächsprotokolle und der Erklärung der gewünschten Gesprächsform wird während der Kontaktaufnahme die Untersuchungsfrage erläutert. Der Interviewer versucht also, sich hypothetischen Etikettierungen des Untersuchungszwecks zu entziehen, indem er sein Erkenntnisinteresse offenlegt und deutlich macht, dass die Explikationen der Interviewten nicht als Ausdruck von intellektuellen Leistungen bewertet, sondern als individuelle Vorstellungen und Meinungen akzeptiert werden.

Eine vorformulierte **Einleitungsfrage** ist ein Mittel der Zentrierung des Gesprächs auf das zu untersuchende Problem. Zugleich soll die Frage so offen formuliert sein, dass sie für den Interviewten "wie eine leere Seite" wirkt, die er in eigenen Worten und mit den ihm eigenen Gestaltungsmitteln füllen kann. Der Interviewer greift die thematischen Aspekte der auf die Einleitungsfrage folgenden Erzählsequenz auf, um mit entsprechenden Nachfragen den roten Faden weiterzuspinnen und zu detaillieren, den die Befragten in dieser Sequenz angeboten haben. Gleichzeitig dokumentieren diese Nachfragen den gewünschten Grad der Detaillierung der angesprochenen Thematik. Ein "Hervorlocken" konkreter Erfahrungsbeispiele oder biographischer Episoden regt die Erinnerungsfähigkeit an, verdeutlicht abstrakte, fehlende oder unklare Begriffe und stellt konkrete Bezüge zu Kontextbedingungen des Handelns her. **Ad-hoc-Fragen** werden notwendig, wenn bestimmte Themenbereiche, die auch die Vergleichbarkeit der Interviews sichern, von den Interviewten ausgeklammert wurden. Sie ergeben sich aus Stichworten im Leitfaden oder können auch einzelne standardisierte Fragen beinhalten.

Die **optimale Interviewsituation** findet man in kleinen, ruhigen Räumen (wenig Hall), bei geschlossenen Fenstern, wenn man nahe beieinandersitzt und das Aufnahmegerät auf den Gesprächspartner ausgerichtet ist. Sonst sollte möglichst niemand weiteres im Raum anwesend sein.

Interviewleitfaden, Audioaufnahmen sowie Postskriptum ermöglichen und unterstützen die Durchführung des PZI (Witzel 2000):

- **Interviewleitfaden:** Im Leitfaden sind die Forschungsthemen als Gedächtnisstütze und Orientierungsrahmen zur Sicherung der Vergleichbarkeit der Interviews festgehalten. Darüber hinaus sind einige Frageideen zur Einleitung einzelner Themenbereiche und eine vorformulierte Frage zum Gesprächsbeginn enthalten. Im Idealfall begleitet der Leitfaden den Kommunikationsprozess als eine Art Hintergrundfolie, die zur Kontrolle dient, inwieweit seine einzelnen Elemente im Laufe des Gesprächs behandelt worden sind.
- **Audioaufnahme:** Die im Allgemeinen von den Interviewten akzeptierte Audioaufzeichnung erlaubt die authentische und präzise Erfassung des Kommunikationsprozesses. Der Interviewer kann sich ganz auf das Gespräch sowie auf Beobachtungen situativer Bedingungen und nonverbaler Äußerungen konzentrieren. Zur Aufnahme reicht i.d.R. ein Smartphone aus.

- **Postskriptum:** Als Ergänzung zur Tonträgeraufzeichnung werden unmittelbar nach dem Gespräch Postskripte erstellt. Sie enthalten eine Skizze zu den Gesprächsinhalten, Anmerkungen zu situativen und nonverbalen Aspekten sowie zu Schwerpunktsetzungen des Interviewpartners. Außerdem werden spontane thematische Auffälligkeiten und Interpretationsideen notiert, die Anregungen für die Auswertung geben können.

4. Erstellen der Transkripte:

Unter Transkription wird die wortgenaue Verschriftlichung der Audioaufnahmen verstanden. Es gibt verschiedene Transkriptionsverfahren, die zum Teil auch non-verbale Informationen berücksichtigen. Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung bietet sich das Transkriptionssystem nach Kuckartz u.a. (2008) an:

- Es wird wörtlich transkribiert, also nicht lautsprachlich oder zusammenfassend. Vorhandene Dialekte werden nicht mit transkribiert.
- Die Sprache und Interpunktion wird leicht geglättet, d.h. an das Schriftdeutsch angenähert. Beispielsweise wird aus „Ich hatte noch nie so’n Laden besucht“ -> „Ich hatte noch nie so einen Laden besucht“.
- Deutliche, längere Pausen werden durch Auslassungspunkte (...) markiert.
- Besonders betonte Begriffe werden durch Unterstreichungen gekennzeichnet. Zustimmungende bzw. bestätigende Lautäußerungen der Interviewer (Mhm, Aha etc.) werden nicht mit transkribiert, sofern sie den Redefluss der befragten Person nicht unterbrechen.
- Einwürfe der jeweils anderen Person werden in eckige Klammern [...] gesetzt.
- Lautäußerungen der befragten Person, die die Aussage unterstützen oder verdeutlichen (etwa lachen oder seufzen), werden in Klammern notiert.
- Die interviewende Person wird durch ein „I“, die befragte Person durch ein „B“, gefolgt von ihrer Kennnummer, gekennzeichnet (etwa „B2:“).
- Jeder Sprecherwechsel wird durch zweimaliges Drücken der Enter-Taste, also einer Leerzeile zwischen den Sprechern, deutlich gemacht, um die Lesbarkeit zu erhöhen.

Ein nützliches Tool beim Transkribieren stellen Softwareprogramme wie die Transkriptionssoftwarepakete „Express Scribe“ oder „f4“ dar. Mit dieser Art von Software kann beispielsweise die Abspielgeschwindigkeit gesteuert werden und die Software spult automatisch beim Wiederabspielen einige Sekunden zurück, so dass die letzten Worte noch einmal gehört werden können.

Das fertige Transkript sollte anschließend noch formatiert werden: In die Kopfzeile gehört die Nummer des Interviews, an den linken Rand Zeilennummern. Die Zeilennummern sind wichtig, um zum einen in der Interpretationsphase die codierten Textstellen jederzeit im Interviewtranskript wiederfinden zu können und zum anderen, um bei der Darstellung der Ergebnisse angeben zu können, auf welches Zitat aus welchem Interview man sich bezieht.

5. Auswertung der Transkripte:

Eine sehr strukturierte Auswertungsmethode ist die qualitative Inhaltsanalyse. Die Transkripte werden dabei regelgeleitet und methodisch kontrolliert Schritt für Schritt mithilfe von Kategorien bearbeitet und ausgewertet. So zeichnet die qualitative Inhaltsanalyse ein stark theorie- und regelgeleitetes Vorgehen aus. Die Analyse und Interpretation der Interviews wird in einzelne Schritte zerlegt und folgt einem zuvor festgelegten Ablauf, was das Vorgehen übersichtlich, für andere nachvollziehbar und intersubjektiv überprüfbar macht. Im Zentrum der qualitativen Inhaltsanalyse steht die Entwicklung eines Kategoriensystems, das wie ein „Suchraster“ dazu dient, aus der Fülle des Interviewmaterials diejenigen Aspekte herauszufiltern, die für Ihren Themenblock relevant sind. Die Transkripte enthalten in der Regel viel mehr Informationen, als für die Beantwortung einer

Forschungsfrage notwendig sind. Die Informationsmenge muss folglich reduziert und für die weitere Analyse und Interpretation aufbereitet werden: Zunächst wird der gesamte Text mithilfe des „Suchrasters“ bzw. des Kategoriensystems durchgearbeitet, welches wie eine Art Brille funktioniert und uns nur die relevanten Textstellen sehen lässt. Die „Suchergebnisse“, also die herausgefilterten Textstellen, werden zusammengefasst, nach für die Auswertung relevanten Kriterien sortiert sowie auf Redundanzen und Widersprüche überprüft. Im Folgenden werden die einzelnen Schritte bei der Auswertung von Interviews Schritt für Schritt dargestellt.

Schritt 1: Daten erkunden

Schritt 2: Ein Kategoriensystem erstellen

Schritt 3: Codieren der Interviews

Schritt 4: Kategorienbasiert auswerten

Schritt 5: Diskussion der Ergebnisse

In „Forschen mit Leitfadeninterviews und qualitativer Inhaltsanalyse“ (Vogt/Werner 2014) finden Sie in Kapitel neun eine detaillierte Erklärung der einzelnen Schritte inklusive Beispiele.

6. Dokumentation und Abgabe:

Zusammen mit der schriftlichen Ausarbeitung der Seminararbeit sind alle Rohdaten (Audiodateien), vollständigen Transkripte sowie Auswertungen (inkl. nachvollziehbarer Auswertungsschritte) abzugeben.

Literatur:

Kuckartz, U. (2008). Qualitative Evaluation: Der Einstieg in die Praxis. Hamburg: VS-Verlag.

Vogt, S.; Werner, M. (2014). Forschen mit Leitfadeninterviews und qualitativer Inhaltsanalyse, Fachhochschule Köln.

Witzel, A. (2000). Das problemzentrierte Interview, in: Forum: Qualitative Social Research, Vol. 1, No. 1, Art. 22.