

Qualitative Interviews am Telefon oder online durchführen

Informationen für Studierende

Kai Dröge
Hochschule Luzern Wirtschaft
Institut für Sozialforschung Frankfurt am Main

Vers. 0.1, 19. März 2020
Lizenz: gemeinfrei (public domain), unbeschränkte Nutzung



Bearbeitung:
Maja Urbanczyk | Universität Tübingen | Methodenzentrum
Version: 0.2, 30. März 2020

Dieses Papier entstand im Kontext der Coronavirus-Pandemie im Frühjahr 2020. Es soll basale Hinweise dazu geben, wie auch unter diesen Umständen qualitative Sozialforschung weiter möglich ist, ohne sich und andere einem Infektionsrisiko auszusetzen.

Man muss sich klarmachen, dass telefonische Interviews in der qualitativen Sozialforschung aus guten Gründen wenig verbreitet sind und in den meisten Fällen eher eine Notlösung darstellen. Deshalb werden sie auch in der Methodenliteratur selten behandelt. In qualitativen Interviews möchte man eine möglichst alltägliche und ungezwungene Gesprächssituation herstellen. Das gelingt am besten in einer direkten Begegnung von Angesicht zu Angesicht. Man kann unmittelbarer auf das Gegenüber reagieren, weil man auch die nonverbalen Elemente der Kommunikation wahrnimmt. (Für eine ausführlichere Diskussion der methodischen Vor- und Nachteile von qualitativen Telefoninterviews siehe Niederberger & Ruddat, 2012.)

Bei der Durchführung von qualitativen Interviews am Telefon gelten grundsätzlich dieselben Verhaltensregeln wie in einer face-to-face Situation. Sie können also die entsprechenden Hinweise aus der Methodenliteratur größtenteils übernehmen. Darüber gilt es aber ein paar Dinge zu beachten. Dies betrifft einmal die technische Seite (Aufnahme), zum anderen die sozialkommunikativen Besonderheiten eines Interviews am Telefon.

Aufzeichnung von Telefoninterviews

Bei der Aufzeichnung von Interviews per Telefon/(browserbasiert) per Computer etc. stehen zwei wichtige Ziele im Zentrum:

1. Sie brauchen eine möglichst gute Aufnahmequalität, sonst wird die spätere Transkription des Gesprächs extrem zeitaufwändig. Jede Minute, die Sie vorab in eine Verbesserung der Tonqualität investieren, sparen Sie später bei der Transkription mehrfach wieder ein.
2. Die Technik soll während des Gesprächs möglichst wenig stören. Deshalb muss sie für Sie und Ihre Interviewpartner_innen einfach zu bedienen, zuverlässig und möglichst vertraut sein.

Allgemeine Tipps:

- Der wichtigste Rat: Testen Sie Ihre Technik gründlich! Wenn ein tolles Interview nachher nicht verwendbar ist, ist das sehr schade.
- Ihr Gegenüber sollte möglichst ein Headset benutzen oder das Smartphone direkt am Ohr haben. Die Tonqualität bei dem eingebauten Mikro des Computers oder bei einem auf Lautsprecher gestellten Smartphone ist meist sehr schlecht.
- Sie selbst und Ihr Gegenüber sollten sich in einem ruhigen Raum ohne Nebengeräusche befinden, mit geschlossenen Fenstern.

Möglichkeiten zur Aufzeichnung:

Aufnahme direkt auf dem Smartphone

Die Aufnahme von Telefonaten auf dem Smartphone ist schwieriger als man denken könnte. Aufgrund der rechtlichen Probleme (Aufnahmen ohne das Wissen des Gegenübers sind strafbar!) wurden die technischen Möglichkeiten sehr eingeschränkt. Die verfügbaren Apps zur Aufnahme von Telefonaten funktionieren oft schlecht. Lesen Sie die Bewertungen, gerade auch die neuen. Manche Apps, die früher funktionierten, gehen heute nicht mehr. Viele funktionieren nur auf manchen Geräten, auf anderen nicht oder eingeschränkt.

App-Empfehlungen:

Android: *Cube ACR* (im Playstore, die kostenlose Version reicht). Die Tonqualität ist akzeptabel, die Aufnahmen lassen sich aus der App über die Funktion "Teilen" per Bluetooth oder Email an den Computer senden. Bei mir (Sony Xperia X) funktioniert nur die Aufnahme normaler Telefonate, nicht Skype oder Whatsapp. Das Dateiformat ist AMR. Dieses gehört zwar nicht zu den offiziell unterstützten Formaten der von uns empfohlenen Transkriptionssoftware [EasyTranscript](#), die Dateien ließen sich aber auf meinem Windows 10 PC trotzdem damit abspielen.

iPhone: Ohne Jailbreak gibt es im Moment offenbar keine kostenlosen Möglichkeiten. Es wird der kostenpflichtige Dienst TapeACall empfohlen: <https://www.heise.de/mac-and-i/tipps/iPhone-Telefonate-aufnehmen-3840291.html>

Aufnahme über den Lautsprecher des Smartphones

Vorgehen: Das eigene Smartphone wird auf Lautsprecher gestellt, der Ton mit einem Mikrofon auf dem Computer oder einem zweiten Smartphone aufgenommen. Studierende haben diese Möglichkeit ausprobiert, die Qualität ist weniger schlecht als erwartet. Als Notlösung kann das durchaus funktionieren. Wichtig ist eine sehr ruhige Umgebung ohne Nebengeräusche und die Platzierung des Aufnahmемikros möglichst nah am Lautsprecher.

Onlinedienste

Bitte informieren Sie sich im Vorfeld, wie es bei dem von Ihnen gewählten Dienst um den Datenschutz seitens des Anbieters bestellt ist. Bei Speicherung der Aufnahme auf Servern außerhalb der EU kann unter Umständen die DSGVO nicht eingehalten werden. Einen Bericht zu möglichen Problemen finden Sie auf: <https://sozmethod.hypothes.es.org/819>

Cleanfeed: Die kostenlose Online-App kommt auf der Podcast-Szene und ermöglicht hochwertige Aufnahmen direkt aus dem Browser. Sie schicken Ihrem Gegenüber einen Link, mit dem sie oder er teilnehmen kann. Einschränkung: Beide Seiten sollten den Google Chrome Browser verwenden – Sie selbst auf einem PC oder Mac, Ihr Gegenüber kann auch Chrome für iOS oder Android verwenden. Anleitung/Demo: https://www.youtube.com/watch?v=5zA_cd1P-Lw

Zencastr: Ähnlich wie Cleanfeed, ebenfalls kostenlos, keine bekannten Browsereinschränkungen. Allerdings berichten recht viele Nutzer_innen, dass längere Aufnahmen gegen Ende nicht mehr ganz synchron sind, dass also die Tonspuren Ihrer eigenen Stimme und die Ihres Gegenübers leicht auseinanderdriften können.

Für Interviews auf Englisch: *Otter.ai* – Die App kann sowohl via Smartphone als auch via Browser verwendet werden. Otter.ai zeichnet das Interview auf und transkribiert es zugleich. Es gibt auch eine kostenlose Variante des Programms. *Derzeit nur auf Englisch/für Gespräche auf Englisch verfügbar.*

Alternativ: Interview per Videotelefonie

Um die Problematik ‚fehlender‘ Mimik und Gestik beim Interview ein wenig einzudämmen, können Sie das Interview auch per Video-Telefonie bzw. Video-Konferenz führen. Viele der technischen Lösungen hierfür sind browserbasiert. Bitte achten Sie hierbei besonders auf eine stabile Internetverbindung, die Datenschutzstandards des gewählten Anbieters, sowie eine einfache Handhabung. Vermeiden Sie bspw., dass die Interviewte Person Software (aufwändig) installieren oder sich unbedingt bei der Plattform registrieren muss – beides kann zu höheren Widerständen bei Interviewten führen und die Bereitschaft zum Interview gefährden. Nutzen Sie auch hier ein Headset/externes Mikrofon.

Skype bietet eine eingebaute [Aufnahmefunktion](#). Die Tonqualität der Aufnahmen ist recht durchwachsen. Wenn die Internetverbindung gut ist und immer nur eine Person spricht, geht es. Sobald aber beide Seiten gleichzeitig reden oder Nebengeräusche von Ihrem Mikro übertragen werden, wird Ihr Gegenüber unverständlich. Die Nutzung über mobiles Internet ist nicht zu empfehlen. Sowohl Sie als auch Ihr Gegenüber sollte ein stabiles WLAN haben (oder noch besser: eine LAN-Verbindung per Kabel).

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit über browserbasierte Konferenz-Apps Videoaufnahmen zu tätigen. Bitte informieren Sie sich im Vorfeld, wie eine Aufnahme einer (Video-)Konferenz beim jeweiligen Anbieter funktioniert. Beliebte Tools für Video-Konferenzen sind u. A. *Zoom* (mit Sitz in den USA) und *jitsi* (ein open source Dienst, allerdings ist die Aufnahme des Videos hier etwas aufwändiger).

Informieren Sie sich darüber hinaus, auf welche Dienste und Softwares Ihre Universität/Institution verweist oder Ihnen sogar zur Verfügung stellt.

Vorbereitung und Durchführung von Telefoninterviews

Wenn Sie einen Termin für Ihr Telefoninterview ausmachen, bitten Sie die interviewte Person,

- sich ausreichend Zeit zu nehmen,
- sich an einen ruhigen, ungestörten Ort zurückzuziehen – idealerweise zuhause in einem separaten Raum bei geschlossenen Fenstern,
- der Aufnahme des Gesprächs zuzustimmen und eine Einverständniserklärung (die Sie zuvor per Mail versenden) zu unterzeichnen. Diese sollte Informationen über die Verwendung des Interviews, Speicherung (bzw. Löschung) der Aufnahme sowie eine Zusage zur Anonymisierung enthalten.
- Besprechen Sie auch vorab die technischen Voraussetzungen – siehe dazu oben.

Zu Beginn des Gesprächs:

- Halten Sie Papier, Stift und Leitfaden bereit.
- Erinnern Sie nochmals daran, dass das Gespräch aufgezeichnet wird.
- Es ist sinnvoll, die Aufnahme zu testen: Nehmen Sie eine kurze Sequenz auf und kontrollieren Sie, ob alles in Ordnung ist. Vergessen Sie nicht, die Aufnahme danach wieder zu starten!
- Ein wenig Smalltalk vorab ist gut, um warm zu werden. Sie können dies bereits aufnehmen, müssen es aber später nicht transkribieren (es sei denn, es gibt interessante Inhalte zu Ihrem Thema).

Während des Gesprächs:

- Wie in allen qualitativen Interviewsituationen gilt: Halten Sie sich selbst zurück, lassen Sie Ihr Gegenüber ausführlich erzählen. Wenn mal eine kurze Pause entsteht, ist das auch kein Problem; vielleicht denkt Ihr Gegenüber nur nach. Werden Sie nicht ungeduldig.
- Wenn Ihnen eine gute Anschlussfrage in den Sinn kommt, machen Sie sich eine kurze Notiz. Unterbrechen Sie Ihr Gegenüber möglichst nicht. Bereits erledigte Themen/Fragen können Sie auf Ihrem Leitfaden durchstreichen.
- Bestätigungsformeln wie "Hmm" lassen die interviewte Person wissen, dass Sie noch da sind und aufmerksam zuhören. Das ist gut, denn die interviewte Person kann Sie bei einem Telefonat ja nicht sehen. Allerdings kann es hier je nach Aufnahmemethode ein Problem geben: Insbesondere bei Skype wird Ihr Gegenüber weitgehend unverstärkt, sobald von Ihrer Seite Töne übertragen werden. Andere Aufnahmemethoden sollten da unempfindlicher sein (vorher testen).

Am Ende des Gesprächs:

- Hier gibt es wenig Spezielles zu beachten, es gelten die allgemeinen Regeln:
 - Stellen Sie eine offene Abschlussfrage (z.B.: "Gibt es von deiner/ihrer Seite noch etwas zum Thema, das wir bisher noch nicht besprochen haben?").
 - Danach sollten Sie noch Ihren Kurzfragebogen mit den soziodemographischen Angaben zur Person gemeinsam ausfüllen (oder Sie senden den Fragebogen schriftlich per Email).
 - Nachdem Sie das Telefonat/die Videokonferenz beendet haben, kontrollieren und sichern Sie Ihre Aufnahme.

Nachbereitung

- Auch bei der Nachbereitung des Interviews gibt es wenig Spezielles zu beachten.
 - Schreiben Sie ein Memo über den Verlauf des Interviews. Gehen Sie hierbei auch auf Ihren persönlichen/subjektiven Eindruck zum Interview ein. Informationen, wie bspw. ‚Wie hat es (technisch) funktioniert?‘, ‚Wie wirkte die Stimmung der interviewten Person auf mich?‘, ‚Kam das Gespräch gut in Gang?‘ und Ihre eigene Stimmung können Ihnen sowohl bei der Analyse des Interviews als auch bei der Vorbereitung weiterer Interviews (bspw. Anpassung des Leitfadens) weitere Hinweise liefern.
 - Transkribieren Sie das Interview. Hierfür stehen Ihnen auch kostenlose Transkriptionssoftwares wie bspw. Easytranscript zur Verfügung.

Literatur

Marlen Niederberger & Michael Ruddat. (2012). "Let's talk about sex!" Über die Eignung von Telefoninterviews in der qualitativen Sozialforschung. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research 13 (3). <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1758/3399>. Zugegriffen: 23. März 2020.