

## Infos zu Video- und Telefoninterviews

### Isabel Steinhart (2019): Datenschutz und qualitative Videointerviews

Unter: <https://sozmethode.hypotheses.org/819>

Die neue Datenschutzgrundverordnung (DSVGO) stellt auch die Forschung vor neue Herausforderungen. So stellt sich u.a. die Frage, welche Programme für Videointerviews genutzt werden können? Vor diese Frage war auch Anika Meß gestellt. Anika promoviert am International Centre for Higher Education Research (INCHER-Kassel) und führt derzeit qualitative Videointerviews für ihre Dissertation durch. Ich freue mich sehr, dass Anika ihre Erfahrungen in diesem Blogbeitrag teilt und somit das Finden geeigneter Programme erleichtert.

[Anika Meß](#) ist wissenschaftliche Mitarbeiterin im Graduiertenprogramm des INCHER-Kassel. Zuvor war sie im Bereich „Studierende und Absolvent(inn)en“ an dem Projekt „Konzept für ein Bundesweites Absolventenpanel 2017‘ (buildAP)“ beteiligt. Anika hat Soziologie und Psychologie an der Universität Kassel studiert. Ihre Masterarbeit hat sie zu „[Skype als geeignete Alternative in der qualitativen Sozialforschung?](#)“ geschrieben.

Um geografische Distanzen überwinden und zeitlich maximal flexibel sein zu können, nutzen Forscherinnen und Forscher zur qualitativen Datengewinnung u.a. Videotelefonie-Software. Diese besitzt den Vorteil, dass trotz nicht vorhandener physischer Anwesenheit ein „Face-to-Face-Gefühl“ durch Webcam-Übertragungen vermittelt werden kann. Im Gegensatz zu Telefoninterviews ist es so möglich, auch Mimik und Gestik eines Interviewees in Analysen mit einzubeziehen. Ein Vergleich von Face-to-Face- und Skype-Interviews hat gezeigt, dass Videotelefonie-Befragungen durchaus als äquivalente Alternative gegenüber „Face-to-Face“ gesehen werden können und im gleichen Maße für die Beantwortung von Forschungsfragen verwendet werden können (vgl. Meß 2018).

Doch das Problem mit dem Einhalten ethischer Richtlinien – hier vor allem Fragen des Datenschutzes – sollte vor Beginn der Interviewdurchführung genau durchdacht werden. Zu den bekanntesten Videotelefonie-Programmen gehört die Software Skype. Skype gehört zum Konzern „Microsoft“ und unterliegt somit dessen Datenschutzbestimmungen:

„Schließlich werden wir personenbezogene Daten, einschließlich Ihrer Inhalte [...] sichern, lesen, übertragen oder offenlegen, wenn wir davon überzeugt sind, dass dies aus folgenden Gründen notwendig ist: Wir sind dazu nach geltendem Recht gezwungen oder müssen auf gültige rechtliche Anforderungen reagieren, z. B. von Strafverfolgungsbehörden oder anderen Regierungsbehörden. [...]“ (microsoft.com 2019: Datenschutzerklärung von Microsoft)

Microsoft betont, dass unter gewissen (intransparenten) Umständen Inhalte privater Daten offenbart werden können. Da bei der Nutzung von Skype automatisch den Datenschutzbestimmungen zugestimmt wird, kann Microsoft im eigenen Ermessen private Daten auf amerikanischen Servern sammeln. Dadurch kann niemals ein hundertprozentig

vertraulicher Umgang mit privaten Informationen und dessen Anonymisierung garantieren werden. Da der jedoch einen vertraulichen Umgang fordert, folgt daraus die Erkenntnis, dass Skype nicht allen [ethischen Richtlinien der DGS](#) gerecht wird.

Da sich besagte Nachteile hauptsächlich auf die verwendete Software beziehen und nicht auf die Interviewqualität, können Videotelefonie-Software mit besseren Datenschutzbestimmungen durchaus für Forschungszwecke genutzt werden. Hierzu zwei Vorschläge.

### DFNConf

Das Deutsche Forschungsnetz (DFN) entwickelte einen Konferenzdienst namens „[DFNConf](#)“ speziell für wissenschaftliche Zwecke mit entsprechend sicheren Datenschutzbestimmungen. Das Programm bietet „[...] die Möglichkeit, Video-, Audio- und Webkonferenzen durchzuführen.“ (conf.dfn.de 2019: Startseite) Die Anmeldung läuft ausschließlich über die jeweilige Institution des Forschers bzw. der Forscherin, welches an das Wissenschaftsnetz der DFN angeschlossen sein muss. Die Zugehörigkeit zu einer Forschungseinrichtung ist somit Bedingung, um die DFN-Dienste nutzen zu können, wohingegen dies nicht für die interviewenden Personen gilt. Per Einladungsmail werden Gesprächsteilnehmer\*innen in einen virtuellen „Meetingraum“ eingeladen, dem sie folgendermaßen beitreten können:

- per Zuschaltung im Browser,
- per Telefon (hier entfallen die Vorteile der Videoübertragung),
- per Skype (hier entstünde erneut das oben beschriebene Datenschutzproblem) oder
- per App am Smartphone.

DFNConf bietet einen sicheren und geschützten Meetingraum – bei dem alle Rechte dem oder der Raumersteller\*in unterliegen – und somit eine sehr gute Alternative zu Skype im wissenschaftlichen Kontext.

### appear.in

Eine zweite geeignete Option für Videotelefonie-Interviews bietet die Internetseite „[appear.in](#)“ – ein norwegisches Unternehmen mit ebenfalls sicheren Datenschutzbestimmungen. Eine Registrierung ist für jede Person, unabhängig des Mitarbeiter\*innenverhältnisses, möglich. Das Nutzen von appear.in geschieht einzig in einem Internetbrowser (keine Software notwendig), ist sehr benutzerfreundlich und gebührenfrei. Nach dem Erstellen eines „Raumes“ kann ein Link selbstständig an bis zu vier (bei der erweiterten kostenpflichtigen PRO Version bis zu zwölf) Personen versendet werden, die dem Raum dann zugeschaltet werden. Appear.in sowie DFNConf bieten neben der Video- und Audioübertragung ein zusätzliches Chatfenster sowie eine Bildschirmfreigabe an. Letzteres kann beispielsweise für das Setzen eines Stimulus in Form von Bildern oder Videos während eines Interviews von Vorteil sein.

Ein weiterer Vorteil (auch gegenüber DFNConf) ist, dass appear.in auch ohne Installation einer App auf Smartphones, Tablets, etc. verwendet werden kann. Interviewees sind somit flexibel und können auch spontan entscheiden, mit welchem Medium sie an dem Gespräch teilnehmen möchten.

Appear.in betont in den Datenschutzrichtlinien, dass keinerlei Gesprächsinhalte oder –aufzeichnungen gespeichert werden (“We will never store any media sent between participants in a room” [appear.in 2018: Privacy policy]). Hier kann ein\*e Interviewer\*in einen diskreten Umgang mit erhobenen Daten zusichern. Bei Verbindungen von bis zu vier Personen laufen die Inhalte nicht einmal über Zwischenserver (sogenannte Peer-to-Peer-Verbindung): „Video and audio transmitted in the Service is then sent directly between the participants in a room and is encrypted (DTLS-SRTP) with client-generated encryption keys.“ (appear.in 2018: Privacy policy) Einzig Metadaten wie IP-Adresse, Browsertyp, Gesprächsdauer, etc. werden als Verwendungsinformationen des Dienstes erfasst, diese stehen jedoch in keinem Zusammenhang mit den Gesprächsinhalten.

Das Programm appear.in bietet aufgrund der sicheren Datenschutzbestimmungen, den vorhandenen Funktionen sowie dem leichten Zugang ebenfalls eine sehr gute Alternative zu Skype.

Zusammengefasst lässt sich somit sagen, dass die zwei hier kurz vorgestellten Skype-Alternativen eine empfehlenswerte Möglichkeit bieten, qualitative Interviews auch per Videotelefonie ethisch korrekt und sauber durchführen zu können.

Unabhängig des genutzten Programmes sowie der genutzten Erhebungsmethode verlangt Artikel 30 der DSGVO das Anlegen eines sogenannten „Verarbeitungsverzeichnisses“ vor jeder Erhebung. Dies stellt eine Übersicht aller Tätigkeiten dar, die personenbezogene Daten beinhalten (z.B. Erhebung, Verarbeitung, etc.). Weitere Informationen bezüglich Verarbeitungszweck, Datenspeicherung oder möglicher Datenweitergabe werden festgehalten. Mit diesem Verzeichnis lässt sich auch im Nachhinein datenschutzkonforme Datenverarbeitung nachweisen, eine Vorlage findet sich hier: [Verarbeitungsverzeichnis](#).

### Literaturverzeichnis

appear.in (2018): Privacy policy. Empfangen 06.03.2019 von <https://appear.in/information/tos/privacy-policy/>

conf.dfn.de (2019): DFNconf – Der Konferenzdienst im Deutschen Forschungsnetz. Empfangen 06.03.2019 von <https://www.conf.dfn.de/>

Meß, Anika (2018): Skype als geeignete Alternative in der qualitativen Sozialforschung? Datenerhebung mit Hilfe von Videotelefonie. Kassel. Online verfügbar unter <https://kobra.bibliothek.uni-kassel.de/handle/urn:nbn:de:hebis:34-2018031954779>.

Microsoft.com (2019): Datenschutzerklärung von Microsoft. Empfangen 05.03.2019 von <https://privacy.microsoft.com/de-de/privacystatement>

## Kai Dröge (2020): Qualitative Interviews am Telefon oder online durchführen

Unter: <https://quasus.ph-freiburg.de/qualitative-interviews-am-telefon-oder-online-durchfuehren/>

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 sozial-kommunikativen Besonderheiten eines Interviews am Telefon.

### Aufzeichnung von Telefoninterviews

Bei der Aufzeichnung von Interviews per Telefon/Skype 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, zuverlässig und möglichst vertraut sein.

### Allgemeine Tipps:

- 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 Wissens 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 ist ausreichend)

Die Tonqualität ist akzeptabel, die Aufnahmen lassen sich aus der App über die Funktion „Teilen“ per Bluetooth oder Email an den Computer senden. 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. Wichtig ist eine sehr ruhige Umgebung ohne Nebengeräusche und die Platzierung des Aufnahmемikros möglichst nah am Lautsprecher.

Skype und andere Onlinedienste

Skype bietet eine eingebaute Aufnahmefunktion:

<https://support.skype.com/de/faq/FA12395/wie-zeichne-ich-skype-anrufe-auf>. 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).

*Cleanfeed* (<https://cleanfeed.net>): Die kostenlose Online-App kommt aus 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](https://www.youtube.com/watch?v=5zA_cd1P-Lw)

*Zencastr* (<https://zencastr.com/>): 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.

## Vorbereitung und Durchführung von Telefoninterviews

### Wenn Sie einen Termin für Ihr Telefoninterview ausmachen, bitten Sie die befragte 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.
- 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 macht Sinn, 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, er oder sie kann Sie ja nicht sehen. Allerdings kann es hier je nach Aufnahmemethode ein Problem geben: Insbesondere bei Skype wird Ihr Gegenüber weitgehend unverständlich, 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 beendet haben, kontrollieren und sichern Sie Ihre Aufnahme.

## 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://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs120329>. Zugegriffen: 18. März 2020.

## Zitation:

Dröge, Kai (2020). Qualitative Interviews am Telefon oder online durchführen. QUASUS. Qualitatives Methodenportal zur Qualitativen Sozial-, Unterrichts- und Schulforschung. URL (<https://quasus.ph-freiburg.de/qualitative-interviews-am-telefon-oder-online-durchfuehren/>)