



Hinweise zu telefonischen qualitativen Interviews¹

Telefonische Interviews stellen in der qualitativen Sozialforschung eher eine ‚Notlösung‘ dar und werden daher selten in der Methodenliteratur beschrieben (Dröge, 2020, S. 1). Eine Ausnahme stellen beispielsweise Schulz und Ruddat (2012) dar, welche die Methode des Telefoninterviews genauer betrachten und die Vor- und Nachteile aufzeigen. Diese werden im Folgenden stichpunktartig dargelegt:

Nachteile von Telefoninterviews:

- Fehlende vis-à-vis-Situation: eine offene Kommunikation die durch ein face-to-face Interview hergestellt wird fehlt im Rahmen eines Telefoninterviews (Stichwort Natürlichkeit).
- Fehlender Blickkontakt und fehlende Wahrnehmung von Gestik und Mimik: Die Subjektivität der Interviewsituation wird somit reduziert. „Einzig die Stimme ist die Grundlage der Kommunikation und durch das technische Medium mehr oder weniger verfälscht“ (ebd., o.S.).

Vorteile von Telefoninterviews, die Schulz und Ruddat (2012) im Rahmen ihrer Studie beobachten konnten:

- Wechselseitige Anonymität: Die Gesprächssituation weist durch ein Telefongespräch eine größere Anonymität dar – für beide Seiten. (a) Der*die Forschende kann sich auf das Gesagte besser konzentrieren, da er*sie nicht durch die fremde Umgebung abgelenkt werden kann oder die Gestik und Mimik des Befragten (sofern dies eher von sekundärem Interesse ist). (b) Die befragte Person kann aufgrund der Anonymität (fehlender Blickkontakt) offener auf persönliche Fragen antworten (ebd.).
- Ort des Interviews: Die Telefoninterviews können an einem Ort stattfinden, den die Befragten selbst wählen können – ob zu Hause oder im Büro. Die selbstgewählte vertraute Umgebung kann dazu beitragen, eine angenehme und entspannte Gesprächssituation zu ermöglichen. „Darüber hinaus wird die Wissenschaftlichkeit der Situation zugunsten eines (telefonischen) Alltagsgesprächs modifiziert, indem Aufnahmegeräte und schriftliche Aufzeichnungen des Interviewers/der Interviewerin für die Befragten unsichtbar bleiben“ (ebd.).

¹ Dieses Paper stellt eine erste, kurze Übersicht über verschiedene Aspekte des Telefoninterviews dar. Die folgenden Diskussionspunkte sind eher als Denkanstöße zu verstehen. Generell muss jede von Ihnen getroffene Entscheidung im Forschungsdesign kritisch diskutiert werden.



- Geringer Ressourcenaufwand: geografische Ressourcen können umgangen, zeitliche Ressourcen schnell überwunden sowie finanzielle Ressourcen durch ein Telefoninterview geschont werden (ebd.).
- Verminderung von Interviewer*inneneffekten: Durch ein Telefoninterview rücken äußere Merkmale (Alter, Geschlecht) der Interviewerin/des Interviewers in den Hintergrund, sodass sich der*die Befragte auf das Gefragte konzentrieren kann (ebd.).

Im Rahmen von telefonischen qualitativen Interviews gelten die gleichen Verhaltensregeln wie in einer persönlichen Interviewsituation. Darüber hinaus müssen allerdings Einzelheiten beachtet werden, die besonders die Geräte-Technik und auch die Kommunikation betreffen (Dröge, 2020, S. 1).

Bei der Aufzeichnung von Telefoninterviews oder bei Onlineanrufen ist zu berücksichtigen, dass die Aufnahmequalität möglichst gut sein sollte und, dass die Technik möglichst ‚störfrei‘ im Zuge des Gespräches funktioniert (ebd.). Dazu gibt Dröge (2020) drei allgemeine Ratschläge:

„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.“ (S. 2).

Neben diesen Ratschlägen führt Dröge auch verschiedene Optionen der Aufzeichnung der Telefon-/Skype-Gespräche auf. Es gibt zwar die Möglichkeit während des Telefonierens das Gespräch auf demselben Gerät aufzunehmen, doch die Qualität dessen ist meist nicht ausreichend. „Aufgrund der rechtlichen Probleme (Aufnahmen ohne Wissen des Gegenübers sind strafbar) wurden die technischen Möglichkeiten sehr eingeschränkt“ (ebd., S. 2). Es sind zwar einzelne Apps vorhanden, doch diese weisen Mängel auf. Die meisten Apps laufen nur auf einzelnen Geräten und sind zum Teil kostenpflichtig, daher muss man sich vor dem Gespräch über die Möglichkeiten des eigenen Smartphones gut informieren (s. Anhang). Um diese Schwierigkeiten zu umgehen, kann man den Lautsprecher des eigenen Smartphones/Telefons nutzen und das lautgestellte Gespräch mit einem Audioaufnahmegerät, einem Computer-Mikrofon oder einem anderen Smartphone aufnehmen. Die Qualität, so Dröge, sei besser als man zunächst denkt (ebd.).

Eine weitere Möglichkeit stellen Onlineanrufe über *Skype* oder andere Onlinedienste dar. *Skype* stellt sogar eine eingebaute Aufnahmefunktion zur Verfügung (s. Anhang), allerdings ist die Aufnahmequalität eher „durchwachsen“ (ebd., S. 3). Dies liegt zum einen an der jeweiligen Internetverbindung, zum anderen an den Sprecher*innen. Sobald Interviewer*in und Befragte*r zeitgleich sprechen oder es Nebengeräusche gibt, wird der*die Befragte*r unverständlich. Eine sichere



(W-)LAN-Verbindung ist daher notwendig, während von der Nutzung vom mobilen Internet abzuraten ist. Kostenlose Apps sind neben *Skype* beispielsweise *Cleanfeed* und *Zencast* (ebd.; s. Anhang).

Bei der Terminvereinbarung für das Telefoninterview gelten die gleichen Regeln wie bei der Vereinbarung von face-to-face-Interviews: Es muss genügend Zeit eingeplant werden, das Gespräch sollte in einem ruhigen Ort stattfinden und der*die Interviewpartner*in muss einer Audioaufnahme des Gespräches zustimmen. Darüber hinaus müssen die technischen Voraussetzungen (siehe oben) abgesprochen werden (ebd., S. 3; Burke & Miller, 2001, o.S.).

Zur Durchführung des Gespräches gibt Dröge (2020) folgende Hinweise:

„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“ (ebd., S. 3-4).



Nützliche Literaturhinweise

- Burke, L. A. & Miller, M. K. (2001). *Phone interviewing as a means of data collection: Lessons learned and practical recommendations*. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 2(2), Art. 7, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs010271>. Zugriff am: 23.03.2020.
- Dröge, K. (2020). *Qualitative Interviews am Telefon oder online durchführen – Informationen für Studierende*. Hochschule Luzern Wirtschaft. Institut für Sozialforschung Frankfurt am Main. <http://romanticentrepreneur.net/index.php/qualitative-interviews-am-telefon-oder-online-durchfuehren-informationen-fuer-studierende/>. Zugriff am: 23.03.2020.
- Koll, C. (2002). Methodeneffekte in telefonischen Interviews. *SFB Mitteilungen*, Verfügbar unter: <https://www.yumpu.com/de/document/read/23210424/methodeneffekte-in-telefonischen-interviews>. Zugriff am: 23.03.2020².
- Schiek, D. & Ullrich, C. G. (2016). Online-Erhebungen. *Soziologie - Forum der Deutschen Gesellschaft für Soziologie*, (2), 161–181. Verfügbar unter <http://publikationen.soziologie.de/index.php/soziologie/article/view/860>
- Schulz, M. & Ruddat, M. (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/1758/3400>. Zugriff am: 23.03.2020.

Anhang

App-/Online-Beispiele digitaler Aufnahmetools:

- *Cube ACR*: Kostenlose Version im Playstore (Android-Geräte) erhältlich
- *TapeACall*: Kostenpflichtig (iPhone). Verfügbar unter: <https://www.heise.de/mac-and-i/tipps/iPhone-Telefonate-aufnehmen-3840291.html>
- *Skype*: Eingebaute Aufnahmefunktion, verfügbar unter: <https://support.skype.com/de/faq/FA12395/wie-zeichne-ich-skype-anrufe-auf>.
- *Cleanfeed*: Kostenlose Online-App, verfügbar unter: <https://cleanfeed.net>. Anleitung/Demo verfügbar unter: https://www.youtube.com/watch?v=5zA_cd1P-Lw
- *Zencastr*: Kostenlose Online-App, verfügbar unter: <https://zencastr.com/>



Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International Lizenz.

² Literatur, die sich auf die quantitative Sozialforschung bezieht, da die hier aufgeführten Diskussionen auch für telefonische qualitative Interviews relevant sein können.