

## **Grobablauf für ein Interview im Kontext**

1. **Einleitung:**
  - Vorstellung der Untersuchenden, Dank für die Bereitschaft
  - Ziele und Zweck der Gesprächs erläutern sowie Ablauf, Dauer
  - Was passiert mit den Aufzeichnungen? Vertraulichkeitszusage
  - Es geht um die Arbeit, nicht um die Person
  - Bisherige Erfahrungen sowie Wünsche zu technischer Unterstützung
  - Die Untersuchenden sollen einen Überblick gewinnen
2. **Übergang (kurz):**
  - Rollen, Regeln und Beziehungen innerhalb des Interviews klären, z.B. darf die/der Beschäftigte Fragen der Untersuchenden abwehren
3. **Erhebung im Kontext:**
  - Nachfragen: Es geht darum, den Kern der Arbeit, die Aufgaben genau zu verstehen, zu entdecken, was wichtig ist, Einzelheiten zu erkennen
  - Jede Gelegenheit/ jedes Ereignis sollte genutzt werden zum Nachfragen
  - Beobachten: Welches Material, welche Gegenstände, Formulare, Bildschirmmasken werden verwendet? Die Arbeitsmittel bieten Aufhänger für weitere Fragen
  - Immer konkrete Dinge zeigen lassen, Abläufe vormachen lassen
  - Durch Wiederholungen können Strukturen, aber auch Ausnahmen entdeckt werden
  - Orientieren Sie das Gespräch entlang der Arbeitsaufgabe, nicht an der Struktur Ihrer zuvor überlegten Fragen
  - Notizen machen, ggf. mitgehen, sich „unsichtbar“ machen
  - Pausen nach Wunsch
4. **Zusammenfassung:**
  - Um sicher zu stellen, dass die Untersuchenden alles richtig verstanden haben, fassen sie die gewonnenen Erkenntnisse kurz zusammen:
    - Was tut der/die Beschäftigte? Welches sind die wesentlichen Arbeitsabläufe?
    - Was ist daran wichtig? Worauf muss bei der Arbeit geachtet werden?
  - Welche Ergänzungen, Korrekturen hat der/die Beschäftigte zu dieser Zusammenfassung?
  - Ggf. auch nicht nachgefragte Informationen entgegennehmen
5. **Abschluss:**
  - Dank
  - weiteres Vorgehen klären
  - ggf. Telefonnummern austauschen

## **Regeln und Vorgehensweisen für ein Interview im Kontext**

### **Welche Haltung sollten die Untersuchenden einnehmen?**

- Neugierig, interessiert zuhören
- Die Beschäftigten sind die Experten, nicht die Untersuchenden
- Anteilnehmend, zurückhaltend

### **Was sollten die Untersuchenden vermeiden?**

- Suggestive Fragen
- Wertungen
- Eigene Stellungnahmen, Streit
- Theoretisieren