**Methoden und Techniken**

Erhebungstechniken

1. **Dokumentenanalyse**

Es werden Informationen von Daten zum Untersuchungsbereich in Schriftform oder elektronisch erhoben, gesammelt und ausgewertet. Dabei werden die Beschäftigten des Untersuchungsbereichs nicht eingebunden. Die Dauer und der Aufwand sind vom Umfang der Unterlagen abhängig.

* 1. Einsatzbereiche
* Organisationsuntersuchungen (Aufgabenkritik, Geschäftsprozessoptimierung, Personalbedarfsermittlung)

Bietet einen schnellen Einblick in die Aufgaben, Prozesse, Schnittstellen und Rahmenbedingungen. Enthält wichtige Anhaltspunkte zur Vorbereitung, Ergänzung oder Vertiefung von weiteren Erhebungen.

* 1. Verfahrensbeschreibung

1. Das Untersuchungsteam benennt die relevanten Unterlagen
2. Alle in Schriftform vorhandenen oder elektronisch gespeicherten Informationen heranziehen

*z.B.: Rechtsvorschriften (Gesetze, Rechtsverordnungen, …), Organisationsdokumente (Organigramm, Ablaufdarstellungen, …), Muster-Akten, Sonstiges (Statistiken, Berichte und Prüfungsmitteilungen des Bundesrechnungshofs, …)*

1. Die Dokumente werden ausgewertet auf Widersprüche hin überprüft und für alle Mitglieder des Untersuchungsteams verfügbar abgelegt. Wiedersprüche und Unklarheiten werden im Vorfeld oder bei einem Interview aufgeklärt.
   1. Bewertung

Vorteile:

* Liefert schnell viele Informationen zum Untersuchungsbereich
* Kann ohne Einbindung des Untersuchungsbereichs erfolgen
* Aufwand für die Vor-Ort-Erhebung ist gering
* Erleichtert weitere Erhebungen
* Ermöglicht gezielte Fragen

Nachteile:

* Dokumente veraltet und geben den aktuellen Sachstand nicht wieder

Tipps: Die Aktualität der Dokumente ist wichtig und ob der Inhalt ein gewünschtes Soll oder das tatsächliche Ist wiedergibt.

1. **Interview**

Als Interview wird die mündliche Befragung einer Person bezeichnet. Durch gezielte Fragen werden Informationen gewonnen.

* 1. Einsatzbereiche

Wird so gut wie in allen Bereichen und Phasen von Organisationsuntersuchung statt.

1. Voruntersuchung: Zum Kennen lernen und Eingrenzen des Untersuchungsbereichs
2. Hauptuntersuchung (Ist-Erhebung): Zur Informa
3. Informationsbeschaffung, bei Klärung von Ergebnissen
4. Soll-Konzeption: Qualitätszirkeln, Befragung zur Aufgabenkritik

Hilft bei der Hauptuntersuchung

* Multimomentaufnahme
* Laufzettelverfahren, schriftliche Befragung mittels Fragebogen
* Zeitaufnahme
* Selbstaufschreibung
  1. Verfahrensbeschreibung

1. Vorbereitung

1a. Ziel, Inhalt und Teilnehmerkreis

*Das Ziel und der damit erforderliche Informationsbedarf müssen genau definiert werden. So wie auch der Personenkreis entweder Einzel- oder Gruppeninterview. Beim Gruppeninterview ist zu beachten:*

*Erhebungszeit sowie die Vor- und Nachbereitungszeit werden reduziert*

*Befragten beeinflussen gegenseitig Aussagen*

*Barriere für offene Meinungsäußerungen bei verschiedenen hierarchischen Ebenen*

1b. Ort, Zeit und Dauer

*Das Interview soll in einer vertrauten Umgebung stattfinden, wie der Arbeitsplatz insofern es dort ruhig ist, es nicht von mehreren Personen als Büro genutzt wird und es kein Durchgangszimmer ist. Der Interviewtermin soll die Mittagszeit ausschließen und mit den Befragten abgestimmt werden. Die Gesprächsdauer grob abschätzen und nicht länger als zwei Stunden reden, aufgrund der Konzentrationsfähigkeit. Es werden natürlich auch Pausen eingelegt.*

1c. Festlegen der Interviewform

***Freies Interview****: Es werden nur grob Daten erhoben für eine Überblicksschaffung. Die Fragen werden nicht im Vorhinein vorbereitet und an das Untersuchungsziel gerichtet. Beim Befragen werden die Reaktionen des Befragten gemessen und aufgeschrieben. Gut geeignet bei subjektiven Einschätzungen und wenn noch nicht sehr viele Informationen bereit liegen.*

*Vorteile:*

* *Interview verläuft lebendig und flexibel*
* *Förderung von offenen und ungeschminkten Antworten*

*Nachteile:*

* *Hoher Dokumentations- und Auswertungsaufwand für die Interviewer*
* *Standardisierung ist nahezu unmöglich*
* *Stell hohe fachliche Anforderungen an die Interviewer*

***Standardisiertes Interview****: Es werden detaillierte Daten erhoben. Die Fragen werden im Vorhinein in einem Fragenkatalog aufgeschrieben. Bei diesen Fragen wird zu keinem Zeitpunkt vom Interviewziel abgewichen. Gut geeignet, wenn schon Informationen vorhanden sind.*

*Vorteile:*

* *Geringe Interview- und Auswertungszeit*
* *Wenige Mindestanforderungen an die Interviewkompetenz der Fragenden*
* *Auswertung der Ergebnisse kann nach einem standardisierten Verfahren erfolgen*
* *Gute Vergleichbarkeit der jeweiligen Antworten*

*Nachteile:*

* *Für das Untersuchungsziel interessante Informationen können nicht ermittelt werden*
* *Großer Aufwand in der Vorbereitung*

***Halb-standardisiertes Interview****: Für die Vertiefung bereits gewonnener Informationen. Es wird im Vorhinein ein Fragengerüst aufgestellt, von dem während des Interviews abgewichen werden kann, solange alle wichtigen Aspekte besprochen werden. Neue Informationen im Interview können vertieft und verfolgt werden.*

*Der Erhebungsaufwand ist geringer als im standardisierten, zu dem wird die emotionale Beziehungsebene während des Interviews berücksichtig. Es wird auf die Emotionalisierung, Gespanntheit und Ablehnung geachtet.*

*Fragen sollten…*

* *Eindeutig*
* *Kurz*
* *Nicht verschachtelt*
* *Verständlich*
* *Ergebnisoffen*
* *Beantwortbar*

*…sein und eine zweckmäßige Reihenfolge haben.*

*Frageformen*

***Offene Fragen****: keine feste Antwortkategorie, Umfangreiche Informationsgewinnung, zwanglose und lebendige Kommunikation*

***Geschlossene Fragen****: Antworten sind beschränkt (z.B. Ja/Nein), nach offenen Fragen einsetzen ansonsten entsteht eine verhörähnliche Situation, schon vorhandene Informationen werden vertieft*

***Suggestivfragen****: Antworten werden in bestimmte Richtung gelenkt, zur Bestätigung bekannter Meinungen, sparsam einsetzen, um keine Zweifel beim Befragten hervorzurufen, bei Informationsgewinnung ungeeignet*

***Rhetorische Fragen****: Antwort meistens nicht notwendig, Formulierung beantwortet, um Interesse an Gedankengängen zu wecken*

***Direkte Fragen****: Sprechen Sachverhalt gezielt an, offenbaren Erhebungsabsicht*

***Indirekte Fragen****: Befragungsgegenstand nicht offen, werden aus taktischen Gründen benutzt – eine Antwort wird verweigert, man stellt eine neutrale Frage, um unbewusst die Beantwortung der eigentlichen Frage zu erhalten*

1. Durchführung

2a. Kontaktphase

*Ist eine sehr bedeutende Phase des Interviews und legt die Grundvoraussetzungen des Interviews. Dabei wird ein positives Gesprächsthema aufgebaut, je besser die gelingt, desto höher der Informationsgehalt.*

*Empfehlungen: Nach Begrüßung die Hintergründe und Ziele des Interviews darzustellen, kurz vor dem Interview auf persönlicher Ebene über ein aktuelles Thema reden -> vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre*

2b. Erhebungsphase

*Am Anfang ist es sinnvoll offene Fragen zu stellen und sich zunächst allgemein äußern. Mit gezieltem Nachfragen kann das Gespräch in eine bestimmte Richtung gelenkt werden. Es ist wichtig offene Fragen und geschlossene Fragen zu stellen, um nicht vom Thema abzuweichen.*

*Inhalt: Allgemeine Informationen, Probleme und Erfahrungen, Problemursachen, Lösungsansätze erfragen und bewerten*

*Um Missverständnisse zu vermeiden, soll nach jedem inhaltlichen Punkt eine Zusammenfassung vorgenommen werden.*

*Dokumentationsmöglichkeiten:*

* *Aufzeichnung auf einem Tonträger*
* *Schriftliche Aufzeichnung durch einen Dritten oder den Interviewer*
* *Aufschreiben aus dem Gedächtnis*

2c. Ausklangphase

*Man bedankt sich zum Abschluss und bespricht die Informationen zum Weiteren Vorgehen. Das Vertrauen der Beteiligten ist wichtig für weitere Gespräche und um die Atmosphäre positiv zu beeinflussen.*

Tipps:

* Bewährte Vorgehensweise: Einzelinterviews im halb-standardisiertem Verfahren, offene Fragen für Informationen und geschlossene zum Absichern
* Den Befragten nicht unterbrechen -> unhöflich, ev. gehen Informationen verloren; bei Abschweifung mit gezielten Fragen einlenken
* Vertraulichkeit versichern – Informationen sind anonym
* Befragten steht es frei eine Person des Vertrauens hinzuzuziehen
* Gewonnenen Informationen zur Einsichtnahme und Prüfung vorzulegen, so können inhaltliche Fehler vermieden werden