



Ludwig-Maximilians-Universität München

Institut für Kommunikationswissenschaft
und Medienforschung

Qualitative Mediennutzungsforschung:

Offline- und Online-Methoden im Vergleich

Freie wissenschaftliche Arbeit
zur Erlangung des akademischen Grades Master of Arts (M. A.)

Vorgelegt von Martina Fischer
Eingereicht bei Prof. Dr. Michael Meyen

München, 30. September 2009

Inhaltsverzeichnis

I. Einleitung.....	1
II. Theoretische Grundlagen	4
1. Qualitative Forschung.....	4
1.1 Kennzeichen und Ziele qualitativer Forschung	4
1.2 Grundpositionen zur Bewertung qualitativer Forschung.....	9
1.3 Gütekriterienkataloge.....	13
1.3.1 Gütekriterien nach Mayring	14
1.3.2 Gütekriterien nach Steinke	15
1.3.3 Gütekriterien nach Reichertz.....	18
2. Qualitative Forschungsmethoden	22
2.1 Das Leitfadenterview	22
2.2 Die Gruppendiskussion.....	24
3. Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation.....	27
3.1 Allgemeine Kennzeichen der computervermittelten Kommunikation	27
3.2 Sprache im Netz.....	29
4. Qualitative Online-Forschung	32
4.1 Begriffsbestimmung.....	32
4.2 Vor- und Nachteile qualitativer Online-Methoden.....	36
5. Kategoriensystem	40
III. Methode	44
1. Kategoriengeleitetes Vorgehen.....	44
2. Datenmaterial und Kritik des Vorgehens	46
3. Auswertung.....	49

IV. Ergebnisse.....	52
1. Vergleich der Offline- und Online-Methoden	52
1.1 Repräsentanz.....	52
1.2 Zuverlässigkeit.....	57
1.3 Gültigkeit	66
2. Praxisempfehlung	82
2.1 Stichprobe und Rekrutierung	82
2.2 Vorbereitende Überlegungen zur Durchführung	86
2.3 Durchführung.....	91
2.4 Auswertung	96
V. Fazit	98

Literaturverzeichnis.....	104
---------------------------	-----

Anhang

Anhang 1: Leitfäden der beiden Experteninterviews (beiliegend und auf CD-Rom)

 Leitfaden: Experte für Online-Interviews

 Leitfaden: Experte für Online-Gruppendiskussionen

Anhang 2: Experteninterviews (beiliegend und auf CD-Rom)

 Experteninterview Nr. 1

 Experteninterview Nr. 2

Anhang 3: Offline-und Online-Leitfadeninterviews (auf CD-Rom)

 Offline-Leitfadeninterviews Nr. 1 bis Nr. 24

 Online-Leitfadeninterviews Nr. 1 bis Nr. 16

Anhang 4: Offline- und Online-Gruppendiskussionen (auf CD-Rom)

 Offline-Gruppendiskussionen Nr. 1 bis Nr. 4

 Online-Gruppendiskussionen Nr. 1 und Nr. 2

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Konventionen für Feldnotizen	10
Abbildung 2: Smileys und ihre Bedeutungen	30
Abbildung 3: Akronyme und ihre Bedeutungen	30
Abbildung 4: Screenshot einer Online-Gruppendiskussion.....	34
Abbildung 5: Das Kategoriensystem für den Methodenvergleich.....	43
Abbildung 6: Einleitungstext für eine Online-Gruppendiskussion.....	90
Abbildung 7: Interviewauszug zur Verwendung von Emoticons	97

I. Einleitung

Während quantitative Onlinebefragungen heute bereits zum Standard in Wissenschaft und Marktforschung gehören (vgl. Zerback et al., 2009; Welker & Wenzel, 2008; Lamnek, 2005a: 253), gilt die qualitative Online-Forschung in den Sozialwissenschaften und insbesondere in der Kommunikationswissenschaft dagegen immer noch als relatives Neuland (vgl. O'Connor et al. 2008; Turney & Pocknee, 2005). Lediglich in der kommerziellen Marktforschung werden qualitative Online-Verfahren bereits seit Mitte der 1990er Jahre vermehrt eingesetzt (vgl. Görts, 2001: 154). Besonders Gruppendiskussionen per Chat erfreuen sich in dieser Branche wachsender Beliebtheit. Die Vorteile sind offensichtlich: Die Erhebung über das Internet spart nicht nur Zeit, sondern auch Geld (ebd.: 156). Es müssen weder lange Anfahrtszeiten noch hohe Raummieten oder Kosten für das Catering mit einberechnet werden. Weshalb zögert die akademische Forschung bei der Verwendung qualitativer Online-Methoden (vgl. Turney & Pocknee, 2005: 2)?

Auf den ersten Blick scheinen die Prinzipien der qualitativen Forschung im Widerspruch mit den Kennzeichen der computervermittelten Kommunikation zu stehen. Diese zeichnet sich vor allem durch visuelle Anonymität aus. Da sich die Gesprächspartner gegenseitig nicht sehen (von der Kommunikation via Webcam einmal abgesehen), können nonverbale Körperzeichen wie Gestik oder Mimik nicht ohne weiteres ausgetauscht werden (vgl. Taddicken, 2008: 84). Die fehlende soziale Präsenz führt außerdem zu einer höheren Unverbindlichkeit und einer daraus resultierenden oberflächlichen Kommunikation (vgl. Beck, 2006: 131; Mann & Stewart, 2000: 184). Gerade die qualitative Forschung betont aber das individuelle und tiefe Eingehen auf den Befragten. Im Gespräch soll diesem Raum gegeben werden, eigene Punkte anzusprechen (vgl. Meyen, 2007: 334). Die Untersuchung findet im natürlichen, alltäglichen Umfeld statt, um den Alltag und die Lebenswelt kennen zu lernen (vgl. Mayring, 2002: 19). Somit soll schließlich das Verstehen von Sinnstrukturen sowie Sinnzusammenhängen möglich werden (vgl. Pfaff-Rüdiger, 2007: 15). Bei der Online-Kommunikation gehen diese Kontextinformationen verloren. Der Interviewer „sieht“ nicht wie der Befragte wohnt oder lebt.

Trotzdem bieten qualitative Online-Methoden, neben den bereits erwähnten ökonomischen Aspekten, einige Vorteile. Über das Internet ist es möglich, schwer erreichbare Zielgruppen zu befragen, wie beispielsweise geographisch entfernt lebende oder zeitlich eingespannte Personen (vgl. Mann & Stewart, 2000: 17f.). Dadurch können Probleme der Stichprobenwahl und -größe zum Teil aufgefangen werden (vgl. Lamnek, 2005b: 3). Die Teilnahme vom heimischen PC aus ist besonders für die Befragten komfortabler und

erleichtert deshalb die Rekrutierung (vgl. Rezabek, 2000: 4). Die anonyme Kommunikationssituation im Netz führt außerdem zu offeneren Antworten, auch bei Themen die nah am Intimbereich liegen. (vgl. O'Connor et al., 2008: 282). Zudem erfolgt die Speicherung der Gesprächsprotokolle automatisch, womit die oft zeitraubende und fehleranfällige Transkription entfällt (vgl. Lamnek, 2005a: 275). Der letztgenannte Aspekt spielt bei der Auswertung eine wichtige Rolle. Es bleibt nicht nur „mehr Zeit“ für die Interpretation der Daten, sondern das Datenmaterial ist auch fehlerfreier. Somit kann vermutet werden, dass dadurch die Qualität der Ergebnisse erhöht wird.

Ziel dieser Masterarbeit ist es, anhand eines Vergleichs qualitativer Online- und Offline-Verfahren die Unterschiede beider Vorgehensweisen aufzuzeigen sowie Vor- und Nachteile der Online-Varianten zu beleuchten. Aus den Ergebnissen soll schließlich abgeleitet werden, was bei der Durchführung von Online-Befragungen zu beachten ist. Diese Studie will schließlich dazu ermuntern online zu forschen, um das Potential qualitativer Online-Methoden nutzen zu können. Dabei sollen „Praxistipps“ helfen, typische Fehlerquellen zu vermeiden. Diese Arbeit kann jedoch keine Garantie für „gute“ Forschung liefern, sondern lediglich Anhaltspunkte für den reflektierten Einsatz und Umgang mit qualitativen Online-Methoden.

Die Untersuchung stützt sich auf 40 Leitfadeninterviews (24 offline, 16 online) mit Schülern und Studenten zu deren Internetnutzung im Alltag und auf sechs Gruppendiskussionen (vier offline, zwei online) mit Nutzern von *sueddeutsche.de* und *StudiVZ*. Dieses Material wurde im Rahmen des Masterprojektes Mediennutzung 2.0 zum Thema „Internet im Alltag“ an der Ludwig-Maximilians-Universität München im Sommersemester 2008 und im Wintersemester 2008 / 2009 erhoben. Dabei wurde jeweils die gleiche Fragestellung online sowie offline bearbeitet (Methodensplitting), so dass ein Vergleich beider Vorgehensweisen möglich ist. Die Online-Befragungen waren synchron (zeitgleich) angelegt, fanden über Chatprogramme (*Skype*, *ICQ*) statt und entsprachen so mehr dem natürlichen Gesprächsablauf in Face-to-Face-Interviews (vgl. Lamnek, 2005a: 257; Kazmer & Xie, 2008: 274). Für die Masterarbeit wurden weiterhin zwei Experten befragt, die bereits qualitative Online-Befragungen durchgeführt haben. Zudem verfügt auch die Forscherin selbst über eigene Erfahrungen mit qualitativen Offline- sowie Online-Methoden. Dies ist wichtig, um den Besonderheiten beider Verfahren bei dem Vergleich gerecht zu werden.

Bisher gibt es nur wenig Methodenliteratur zur qualitativen Online-Forschung. Die Studien beschränken sich zudem meist auf ein methodisches Vorgehen. So wurden entweder

Gruppendiskussionen (vgl. Schneider et al., 2002; Erdogan, 2001; Murray, 1997) oder Leitfadenterviews (hier vor allem das asynchrone E-Mail-Interview, vgl. Meho, 2006; Murray & Sixsmith, 1998) erforscht. Das Interview per Instant Messenger wurde noch kaum untersucht (vgl. Stieger & Göritz, 2006, die eine Ausnahme bilden). Es fehlt ein systematischer Vergleich beider Methoden. So können die Potentiale der Online-Vorgehensweise erst dann „voll und vorbehaltlos ausgeschöpft werden, wenn die Methodenforschung ihre Arbeit gemacht hat“ (Taddicken, 2008: 28). Die vorliegende Masterarbeit will diese Lücke schließen. Obwohl die Online-Methode einige Vorteile bietet, stellt sich doch die Frage nach ihrer Wissenschaftlichkeit. Um die Qualität der Offline- und Online-Vorgehensweise einschätzen zu können, sollen deshalb Kriterien wissenschaftlicher Forschung als Vergleichsgrundlage für eine qualitative Inhaltsanalyse dienen. In Anlehnung an Reichertz werden dafür die Kriterien Repräsentativität, Zuverlässigkeit und Gültigkeit herangezogen. Diese können als Standards für jegliche wissenschaftliche Forschung gelten. Dabei wird davon ausgegangen, dass die Einhaltung dieser Standards jeweils an unterschiedlichen Zeitpunkten im Forschungsprozess wichtig ist. Die Auswertung des Datenmaterials soll deshalb anhand des zeitlichen Verlaufs im Forschungsprozess erfolgen. Damit können Fehlerquellen aufgedeckt werden, die die Gewährleistung der Kriterien und damit die Wissenschaftlichkeit gefährden würden.

Bevor Gütekriterien zur Bewertung qualitativer Forschung im Hinblick auf ihre Eignung für den Vergleich diskutierbar sind, müssen zunächst die Ziele und Kennzeichen des qualitativen Ansatzes näher betrachtet werden. Im Mittelpunkt von Kapitel 2 des Theorieteils stehen die qualitativen Offline-Methoden, auf die sich der Vergleich bezieht. Dazu sollen die Vor- und Nachteile von Gruppendiskussion und Leitfadenterview beleuchtet werden, da auf diese im Ergebnisteil näher eingegangen wird. Es folgt eine Darstellung der Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation. Dabei soll auch gezeigt werden, wie sich die Sprache im Netz wandelt. Schließlich gibt Kapitel 4 eine Einführung in den Bereich der qualitativen Online-Forschung. Das Forschungsgebiet wird näher bestimmt sowie Vor- und Nachteile erläutert. Aus den Überlegungen im Theorieteil soll schließlich in Kapitel 5 ein Kategoriensystem entwickelt werden, das den Vergleich leiten wird. Der folgende methodische Teil der Arbeit befasst sich zunächst mit dem kategoriengeleiteten Vorgehen. Danach wird das Datenmaterial vorgestellt. Es folgt eine kritische Betrachtung des methodischen Verfahrens bevor im Anschluss die Offenlegung der Auswertungsstrategie erfolgt. Die Darstellung der Ergebnisse gliedert sich in zwei Teile: Zuerst werden die Erkenntnisse aus dem Methodenvergleich vorgestellt. Danach

wird aus den vorliegenden Befunden abgeleitet, was bei dem Einsatz qualitativer Online-Verfahren zu beachten ist. Die wichtigsten Ergebnisse werden abschließend noch einmal kurz zusammengefasst sowie ein Ausblick gegeben.

II. Theoretische Grundlagen

In diesem Teil der Arbeit wird auf die theoretischen Grundlagen eingegangen, auf deren Basis anschließend ein Kategoriensystem für die Auswertung des Datenmaterials abgeleitet werden soll. Zunächst stehen die Kennzeichen und Ziele qualitativer Forschung im Fokus. Zudem erscheint es wichtig, das Feld der qualitativen Forschung näher zu bestimmen. Erst auf der Basis eines Grundverständnisses für die qualitative Denkweise ist eine Diskussion über ihre Bewertung möglich. Dabei lassen sich drei Grundpositionen unterscheiden. Nach einer kurzen Darstellung dieser Positionen sollen einzelne Gütekriterienvorschläge genauer betrachtet und auf ihre Eignung als Grundlage für den Methodenvergleich geprüft werden. Im Anschluss wird auf die Besonderheiten der Offline-Gruppendiskussion sowie des Offline-Leitfadeninterviews eingegangen. Ehe die Online-Methoden besprochen werden können, sollen unter Kapitel 3 die Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation erörtert werden. Am Ende des Theorieteils soll schließlich das Kategoriensystem stehen, welches den Methodenvergleich anleiten wird.

1. Qualitative Forschung

1.1 Kennzeichen und Ziele qualitativer Forschung

Obwohl es *die* qualitative Forschung gar nicht gibt, soll im folgenden Kapitel versucht werden, eine Idee zu vermitteln, was die Besonderheiten der qualitativen Denkweise sind. Der Begriff qualitative Forschung ist „ein Oberbegriff für unterschiedliche Forschungsansätze“ (Flick et al., 2008: 18). Will man diese Vielfalt auf einen gemeinsamen Nenner bringen, dann kann das interpretative Paradigma als „die umfassendste und verbreiteteste Kennzeichnung des theoretischen Hintergrunds qualitativer Sozialforschung“ gelten (Lamnek, 2005b: 34).

Das interpretative Paradigma geht davon aus, dass gesellschaftliche Strukturen durch das Handeln der Menschen selbst geschaffen werden und veränderbar sind (vgl. Berger & Luckmann, 1969: 55). Die Annahme einer regelhaften Welt mit vorgegebenen Strukturen, wie es die quantitative Forschung betont, wird damit verneint (vgl. Kromrey, 2006: 27). Jegliche Interaktion wird als ein interpretativer Prozess verstanden, in dem sich die

Handelnden aufeinander beziehen (vgl. Wilson, 1982: 490). Diese Grundannahme soll anhand der Begegnung zweier Menschen verdeutlicht werden: Wenn zwei Personen aufeinandertreffen, dann versuchen sie die Bedeutung der Situation jeweils unter Rückgriff auf ihr bereits vorhandenes Wissen (zum Beispiel über ähnliche frühere Situationen) zu erfassen (vgl. Schütz, 1971: 8). Durch diesen Interpretationsprozess erhalten die wahrgenommenen Dinge erst ihre Bedeutung. Jede Person hat dabei ihre eigene, subjektive Perspektive und Handlungsabsicht. Bei ihrer Interpretation orientieren sich die Akteure wechselseitig aneinander, das heißt, dass Reaktionen und mögliche Sichtweisen des Gegenübers in den Deutungsprozess miteinbezogen werden und das Handeln beeinflussen (vgl. Gurwitsch, 1971: XVIII). Eine Beziehung der Kommunikationspartner entsteht als eine „Folge von Interaktionen sowie wiederholten, gegebenenfalls revidierten Interpretationen“ (Kromrey, 2006: 27). Da dieser Aushandlungsprozess ständig von neuem abläuft, wird ersichtlich, weshalb es sinnlos ist nach festen und objektiv wahrnehmbaren Strukturen zu suchen. Die soziale Wirklichkeit ist vielmehr das Resultat „gemeinsam in sozialer Interaktion hergestellter Bedeutungen und Zusammenhänge“ (Flick et al., 2008: 20). Sie wird also durch die situativen Handlungen der Gesellschaftsmitglieder konstituiert (vgl. Wilson, 1982: 490). Wissenschaftliche Erkenntnis basiert darauf, die Sinnkonstruktionen bzw. Interpretationen der Handelnden zu rekonstruieren. Der Forscher bildet somit eigene Konstruktionen über die Sinnkonstruktionen der Beforschten und damit „Konstruktionen zweiten Grades“ (Schütz, 1971: 7).

Wie bereits erwähnt wurde, umfasst die qualitative Forschung verschiedene Forschungsansätze, die zum Teil jeweils andere Erkenntnisziele verfolgen. Lüders und Reichertz (1986: 92-95) haben versucht, das Feld qualitativer Forschung zu strukturieren. Mit Hilfe ihrer Einteilung soll nun ein Überblick über das Forschungsgebiet der qualitativen Sozialforschung gegeben werden. Sie unterscheiden drei Forschungsperspektiven:

Nachvollzug des subjektiv gemeinten Sinns

Bei dieser Forschungsperspektive ist „das Subjekt, seine Sichtweisen, Weltbilder, lebensgeschichtlichen (Leidens-) Erfahrungen, Hoffnungen und Handlungsmöglichkeiten“ zentral (Lüders & Reichertz, 1986: 92). Ziel ist dabei, die jeweiligen subjektiven Sichtweisen zu verstehen. Demzufolge muss der Einzelne auch am Forschungsprozess beteiligt sein und selbst zu Wort kommen, um ein „Hinein-Versetzen“ in den anderen möglich zu machen. Dabei darf sich die Analyse nicht nur auf die bloße Wiedergabe der

subjektiven Äußerungen beschränken. Forschungsprogramme wie der symbolische Interaktionismus oder die Phänomenologie versuchen subjektive Bedeutungen und individuelle Sinnzuschreibungen nachzuvollziehen (vgl. Flick et al., 2008: 18).

Deskription sozialen Handelns und sozialer Milieus

Die zweite Forschungsperspektive beschreibt und dokumentiert soziales Handeln in verschiedenen Milieus und Lebenswelten bis hin zur Rekonstruktion der darin enthaltenen Regeln und Symbole (vgl. Lüders & Reichertz, 1986: 93). Im Fokus stehen dabei die Routinen des Alltags und die Frage, wie soziale Wirklichkeit hergestellt wird und nicht, wie in der ersten Position, die Sicht des Einzelnen (vgl. Steinke, 1999: 18). Demzufolge kommen auch andere Methoden zum Einsatz (beispielsweise die teilnehmende Beobachtung) (vgl. Flick et al., 2008: 19). Forschungskonzepte, die dieser Richtung zugeordnet werden können, sind beispielsweise die Ethnomethodologie und der Konstruktivismus (vgl. Lamnek, 2005b: 29).

Rekonstruktion deutungs- und handlungsgenerierender Strukturen

Ansätze der dritten Forschungsperspektive haben das Ziel Tiefenstrukturen, die unserem Handeln zugrunde liegen, zu rekonstruieren (vgl. Lüders & Reichertz, 1986: 95). Bei Tiefenstrukturen handelt es sich um latente Sinnstrukturen und unbewusste psychische Strukturen sowie Mechanismen (vgl. Flick et al., 2008: 18). Subjektive Ansichten der handelnden Individuen spielen keine Rolle. Ein Forschungskonzept, das diesen Standpunkt vertritt, ist die Objektive Hermeneutik. Diese will objektive Bedeutungsstrukturen von Äußerungen, die in Textform vorliegen, offenlegen (vgl. Lüders & Reichertz, 1986: 95). Im Unterschied zu den ersten beiden Positionen handelt es sich um einen Ansatz „ohne Subjekt“, da das Handeln nicht vom Subjekt selbst, sondern von außerhalb liegenden Strukturen bestimmt wird (Steinke, 1999: 18).

Diese Einteilung des Feldes qualitativer Sozialforschung hilft zwar die heterogenen Forschungsprogramme zuzuordnen und so einen Überblick zu bekommen, ist aber für die vorliegende Untersuchung nur bedingt aussagekräftig. Obwohl die Ziele, die in dieser Studie verwendeten Methoden, wohl am ehesten den ersten beiden Positionen zuteilbar sind, soll nun noch einmal speziell das Erkenntnisinteresse dargestellt werden. Im Tiefeninterview und dem Gruppendiskussionsverfahren soll das Subjekt selbst zu Wort kommen. Ziel dahinter ist es, gemäß der ersten Forschungsperspektive nach Lüders &

Reichertz (1986: 92), den subjektiv gemeinten Sinn zu rekonstruieren, um Sinnstrukturen und -zusammenhänge von Handlungen zu verstehen (vgl. Pfaff-Rüdiger, 2007: 15). Der subjektiv gemeinte Sinn kann nur im Gespräch mit dem Befragten erschlossen werden (vgl. Krotz, 2005: 41). Um die Denk- und Handlungsweise verstehen zu können ist es wichtig, die alltäglichen Strukturen und Bedingungen zu kennen, in denen die Menschen handeln und leben (vgl. Mayring, 2003: 29; Fuchs-Heinritz, 2005: 156). Nur durch Kenntnis des Gesamtkontextes ist somit ein Verstehen möglich. Der Forscher geht deshalb in den „Alltag der Menschen“ (vgl. Mikos, 2005: 12). Schließlich sollen Lebenswelten „von innen heraus“, aus Sicht der handelnden Subjekte, beschrieben werden (Flick et al., 2008: 14). Da dieses Vorgehen zugleich aufwendiger ist als in der quantitativen Forschung, schließt die Untersuchung weniger Fälle ein. Das Interesse liegt damit im tieferen Eingehen auf den Einzelfall und nicht darin Repräsentativität zu erzielen (vgl. Hopf, 1984: 15).

Um die qualitative Vorgehensweise näher zu beschreiben, hat Lamnek sechs Prinzipien aufgestellt, die auch als „Programmatisches“ qualitativer Sozialforschung gelten können (Lamnek, 2005b: 20). Er benennt sechs Kennzeichen: Offenheit, Forschung als Kommunikation, Prozesscharakter von Forschung und Gegenstand, Reflexivität von Gegenstand und Analyse, Explikation und Flexibilität (ebd.: 20-27).

Das *Prinzip der Offenheit* bezieht sich auf die Offenheit gegenüber den Untersuchungspersonen, der Untersuchungssituation sowie den anzuwendenden Methoden (ebd.: 21). So wird beispielsweise darauf verzichtet vorab Hypothesen zu formulieren (vgl. Hoffmann-Riem, 1980: 345). Demzufolge bezeichnet man die qualitative Forschung oft als Hypothesen generierendes Verfahren im Gegensatz zur quantitativen Forschung, die Hypothesen prüfend vorgeht (vgl. Lamnek, 2005b: 21). Trotzdem bedeutet dieses Prinzip nicht, dass auf jegliches Vorwissen verzichtet wird (vgl. Hopf, 1984: 15), jedoch sollten die Vorannahmen „einen bewusst vorläufigen Charakter haben“ (Kromrey, 2006: 31). Der Forscher muss während des Untersuchungsprozesses offen gegenüber neuen Entwicklungen, Informationen oder unerwarteten Ereignissen sein. Das Prinzip der Offenheit ist auch im methodischen Vorgehen verankert. Unstrukturierte oder halbstrukturierte Interviewformen geben den Befragten möglichst viel Raum, seine eigenen Sichtweisen und Erfahrungen einzubringen und über diese nachzudenken (vgl. Hoffmann-Riem, 1980: 347). Dadurch unterstützen sie ihn bei der Rekonstruktion des subjektiv gemeinten Sinns (vgl. Pfaff-Rüdiger, 2007: 45).

Das Prinzip der *Forschung als Kommunikation* betont, wie zentral die Interaktion zwischen Befragten und Interviewer für den Forschungsprozess ist (vgl. Lamnek, 2005b: 22). Da es laut dem interpretativen Paradigma keine „objektive Realität“ gibt, steht die „subjektive Wirklichkeit“ des Individuums im Mittelpunkt des Interesses (Kromrey, 2006: 32). Dessen subjektiven Deutungen können nur nachvollziehbar werden, wenn dieser auch an der Untersuchung beteiligt ist. Die Grundlage jeglicher Erkenntnis ist damit die Kommunikation zwischen Forscher und Beforschten. Diese sollte möglichst an die natürliche Gesprächssituation im Alltag anknüpfen (vgl. Hoffmann-Riem, 1980: 347).

Dadurch, dass der Forscher in eine Interaktionsbeziehung mit dem Befragten tritt, wird er Teil des Prozesses und beeinflusst dessen Sicht der Wirklichkeit. Lamnek (2005b: 22) spricht deshalb von einem „Prozess des gegenseitigen Aushandelns der Wirklichkeitsdefinition zwischen Forscher und Erforschten“. Dieser *Prozesscharakter* wird nicht nur dem Forschungsakt unterstellt, sondern auch dem Forschungsgegenstand, da alle sozialen Phänomene einer Prozesshaftigkeit unterliegen. Die Handlungsmuster und Aussagen der Befragten sind damit „prozesshafte Ausschnitte der Reproduktion und Konstruktion“ der Realität, die es zu rekonstruieren gilt (ebd.: 23).

Als weiteres Prinzip beschreibt Lamnek die *Reflexivität von Gegenstand und Analyse*. Dieses besagt, dass jede Bedeutung kontextgebunden und immer nur als Teil eines Ganzen verständlich wird. Nur durch Kenntnis des Kontextes ist damit Verstehen möglich. Die Beziehung zwischen Forscher und Beforschten wird daher als kommunikativ und reflexiv bezeichnet. Aber dieses Prinzip ist noch weiter gefasst. Auch der Forscher muss reflektiert vorgehen. Sollte es nötig sein, muss beispielsweise das Untersuchungsinstrument im Laufe des Forschungsprozesses angepasst werden (ebd.: 23f.).

Das *Prinzip der Explikation* soll die Nachvollziehbarkeit und damit die Intersubjektivität der Forschungsergebnisse sichern. Einzelne Schritte im Untersuchungsprozess gilt es so weit wie möglich offenzulegen, ebenso wie die Regeln, nach denen die Interpretation der Daten erfolgte. Dabei ist dieses Prinzip keineswegs als eine Garantie für die Gültigkeit von Ergebnissen zu verstehen, sondern eher als Forderung an eine wissenschaftliche Vorgehensweise (ebd.: 24).

Das letzte von Lamnek formulierte Prinzip der *Flexibilität* fordert eine flexible Vorgehensweise des Forschers. Dies soll aber nicht bedeuten, dass der Forscher „richtungslos“ vorgeht, aber der Blickwinkel sollte dennoch während des Forschungsprozesses möglichst offen sein (ebd.: 25). Außerdem sollen die Erhebungsverfahren flexibel an den Untersuchungsgegenstand angepasst werden. So

sollten neue Erkenntnisse in die Untersuchung miteinbezogen und auch unerwartete Informationen berücksichtigt werden, selbst wenn ursprüngliche Denkrichtungen dadurch revidiert werden müssen (vgl. Krotz, 2003: 248). Aufgrund dieser Vorgehensweise bezeichnet man die qualitativen Methoden oft auch als weich im Gegensatz zu den harten quantitativen Methoden (vgl. von Saldern, 1995: 340). Diese Bezeichnung wurde oftmals fehlinterpretiert und dadurch auf eine geringere Gültigkeit qualitativer Verfahren geschlossen (vgl. Lamnek, 2005b: 26). Vor dem Hintergrund der Kennzeichen und Ziele qualitativer Forschung, kann nun im nächsten Kapitel die Frage nach der Wissenschaftlichkeit qualitativer Forschung diskutiert werden.

1.2 Grundpositionen zur Bewertung qualitativer Forschung

Die ersten qualitativen Studien wurden bereits zu Beginn des 20. Jahrhunderts durchgeführt (vgl. Flick, 2007a: 35). Dabei hat sich qualitative Forschung vor allem als Antwort auf die Kritik an quantitativen Methoden entwickelt (vgl. Wolf, 1995: 313). Bemängelt wurde vor allem, dass soziale Phänomene zu stark vereinfacht würden und dass die quantitative Forschung dadurch wichtige Aspekte für die Untersuchung einfach ausblende (vgl. Diekmann, 2009: 531). Außerdem wurde eine stärkere Berücksichtigung des Subjekts im Forschungsprozess gefordert, um soziales Handeln verstehen zu können (vgl. Flick et al., 2008: 17). Die Aufwertung der qualitativen Denkweise bezeichnet Mayring (2002: 9) auch als „qualitative Wende“ in den Sozialwissenschaften. Diese Entwicklung begann im deutschen Sprachraum etwa seit den siebziger Jahren. Die steigende Bedeutung qualitativer Methoden lässt sich auch auf gesellschaftliche Veränderungen zurückführen. Die Pluralisierung von Lebenswelten und Lebensstilen haben im Zuge der Individualisierung dazu geführt, dass die Welt komplexer geworden ist (vgl. Mikos, 2005: 16). Das reduktionistische Vorgehen der quantitativen Methoden schien daher kaum geeignet, diese vielschichtigen Strukturen zu beschreiben.

Seit Mitte der achtziger Jahre können die qualitativen Methoden als etabliert gelten (vgl. Lamnek, 2005b: 28). Dennoch ist die Dominanz der quantitativen Vorgehensweise in der empirischen Sozialforschung bis heute ungebrochen (vgl. Steinke, 1999: 10). Von Seiten des quantitativen Paradigmas blieb eine Kritik am qualitativen Vorgehen jedoch nicht aus. So wird der qualitativen Forschung bereits seit ihren Anfängen vorgeworfen, unwissenschaftlich und willkürlich zu sein. Die Ergebnisse seien von der subjektiven Sicht des Forschers abhängig und die Untersuchung aufgrund der geringen Standardisierbarkeit nicht replizierbar (vgl. Kelle et al., 1993: 6; Flick, 1987: 247). Nicht selten wird daher auch

die prinzipielle Legitimität qualitativer Forschung in Frage gestellt (vgl. Flick, 2007b: 189; Steinke, 1999: 10). Die Diskussion um die Wissenschaftlichkeit qualitativer Methoden hat dabei zu unterschiedlichen Antwortversuchen seitens der qualitativen Forschung geführt. Bisher wird allerdings keiner dieser Standpunkte als allgemein gültig akzeptiert (vgl. Flick, 2007b: 208). Bevor drei Gütekriterienvorschläge unter Punkt 1.3 näher vorgestellt werden, wird zunächst ein Überblick über die verschiedenen Standpunkte innerhalb dieser Diskussion gegeben. Es lassen sich drei Positionen unterscheiden (vgl. Steinke, 2008: 319):

Quantitative Gütekriterien für qualitative Forschung

Vertreter dieser Position schlagen vor, die klassischen Kriterien der quantitativen Forschung (Objektivität, Reliabilität und Validität) auf die qualitative zu übertragen. Diese wurden damals bereits aus der Testpsychologie übernommen (vgl. Flick, 1987: 247). Ziel dahinter ist es, „Einheitskriterien“ zu schaffen, „mit denen jede Forschung zu bewerten sei“ (Steinke, 2008: 319). Dabei werden die Kernkriterien Objektivität, Reliabilität und Validität oftmals umformuliert und angepasst (vgl. Lamnek, 2005b; Kelle et al., 1993; Kirk & Miller, 1986; Lincoln & Guba, 1985). Diesen Weg wählen beispielsweise Kirk und Miller (1986). Um die Reliabilität von Daten zu sichern und Interpretationen nachvollziehbar zu gestalten, müssen ihrer Ansicht nach alle Beobachtungen präzise dokumentiert werden. Hierzu schlagen sie Konventionen für die Protokollierung vor, unter deren Einhaltung eine weitgehende Standardisierung der Aufzeichnung erzielt werden kann (ebd.: 57).

Abbildung 1: Konventionen für Feldnotizen

Zeichen	Konvention	Verwendung
„ „	Doppelte Anführungszeichen	Wörtliche Zitate
, ,	Einfache Anführungszeichen	Paraphrasen
()	Runde Klammern	Kontextinformationen oder Interpretationen des Forschers
< >	Spitze Klammern	(eigene) Begriffe der Untersuchten
/	Schrägstrich	Begriffe des Forschers
—	Durchgezogene Linie	Beginn bzw. Ende eines Segments

(vgl. Flick, 2007a: 491; Kirk & Miller, 1986: 57)

Unter die erste Position lässt sich auch der Vorschlag von Miles und Huberman (1994: 277-280) verorten. Diese folgen allerdings einem anderen Weg. So halten sie zwar ebenfalls an den etablierten Kriterien standardisierter Forschung fest, ergänzen diese aber durch neue qualitative, die in das Schema der quantitativen eingeordnet werden. Beispielsweise wird das neue Kriterium Glaubwürdigkeit mit der internen Validität von Untersuchungen gleichgesetzt.

Eigene Kriterien für qualitative Forschung

Die grundsätzliche Übertragbarkeit von quantitativen Kriterien auf qualitative Verfahren wird hierbei bezweifelt (vgl. Mayring, 2002: 141). Vielmehr sollen eigene entwickelt werden, die den spezifischen Kennzeichen qualitativer Forschung entsprechen (vgl. Steinke, 1999: 45). Mehrere Autoren haben dabei jeweils sehr unterschiedliche Vorschläge gemacht (vgl. Flick, 2007a; 2007b; Steinke, 2008; 1999; Mayring 2002; Lincoln & Guba, 1985). Beispielsweise schlagen Lincoln und Guba (1985) das Kriterium der Vertrauenswürdigkeit vor. Dabei geht es darum, wie ein Forscher begründen kann, dass seine Untersuchung wertvoll und beachtenswert ist (ebd.: 290). Zur Herstellung von Vertrauenswürdigkeit schlagen sie vier Konzepte vor, die sie dann jeweils etwas genauer ausführen: Glaubwürdigkeit (credibility), Übertragbarkeit (transferability), Zuverlässigkeit (dependability) und Bestätigbarkeit (confirmability) (ebd.: 289-331). Zu den Kriterien für qualitative Forschung gibt es in diesem Sinne einige Vorschläge, ohne dass sich einzelne Kriterien durchgesetzt oder etabliert haben (vgl. Steinke, 1999: 50).

Ablehnung von Kriterien

Anhänger einer dritten Position sind ebenfalls der Meinung, dass Kriterien den Kennzeichen qualitativer Forschung entsprechen müssen. Grundgedanke ist dabei aber nicht die Neuformulierung, sondern die „völlige Zurückweisung“ von Bewertungsmaßstäben (vgl. Steinke, 1999: 50). Demzufolge sei es nicht möglich, Kriterien zur Beurteilung der qualitativen Vorgehensweise aufzustellen. So wird aus postmoderner Sicht unterstellt, dass sich Kriterien nicht auf ein „festes Bezugssystem“ beziehen lassen. Die sozial-konstruktivistische Perspektive dagegen sieht die Welt als konstruiert an und von daher sei es nicht möglich feste Standards zu formulieren. Somit entziehe sich auch die qualitative Forschung jeglicher Beurteilung (ebd., 2008: 321).

Das Ablehnen jeglicher Gütekriterien hat zur Folge, dass qualitative Forschung beliebig und willkürlich wird (vgl. Steinke, 1999: 51). Die Anerkennung qualitativer Forschung außerhalb ihrer „scientific community“ ist damit gefährdet (ebd., 2008: 322). Vielmehr kann durch das Einhalten von Bewertungskriterien Angriffen von außen vorgebeugt werden. Zugleich wird die Qualität innerhalb der Forschungsrichtung gewährleistet und erhöht (vgl. Flick, 2007b: 189). Kriterien sind daher nicht nur zur Orientierung für den Forscher selbst wichtig, sondern auch für die Bewertung durch Außenstehende - sei es bei der Begutachtung von Forschungsanträgen oder im Peer-Review-Verfahren wissenschaftlicher Zeitschriften (ebd., 2007a: 506). Letztlich geht es bei der Einhaltung von Qualitätsstandards somit nicht nur um die Anerkennung der qualitativen Richtung im Allgemeinen, sondern schlichtweg auch um ökonomisches Kapital. Reichertz (2005: 578) geht sogar so weit vor einer „Marginalisierung dieser Forschungstradition“ zu warnen, sollte die Etablierung gewisser Standards nicht gelingen (siehe Kapitel 1.3.3).

Aber können die Gütekriterien und die dazugehörigen Verfahren zur Gütesicherung quantitativer Forschung (Reliabilität, Validität, Objektivität) ohne weiteres auf die qualitative übertragen werden? Diese sind schließlich für andere Methoden (Tests, Experimente) entwickelt worden und unterliegen völlig anderen Grundannahmen (vgl. Strübing, 2002: 339). Zur Klärung dieser Frage, sollen die klassischen Gütekriterien nun etwas genauer betrachtet werden.

Die Reliabilität eines Messinstruments bezieht sich auf die Zuverlässigkeit der Messung (vgl. Brosius et al., 2008: 63). Ein Weg, die Reliabilität zu prüfen, besteht darin, denselben Test bei einer Stichprobe zweimal durchzuführen (Re-Test-Reliabilität). So sollte das verwendete Messinstrument bei wiederholter Messung zu gleichen Ergebnissen führen (vgl. Schnell et al., 2008: 151). In der qualitativen Forschung indessen scheint die identische Wiederholung einer Untersuchung (zum Beispiel eines Interviews) kaum möglich, da sich nicht nur die situativen Bedingungen ändern, sondern auch die befragte Person selbst (etwa durch Lern- und Reifungsprozesse) (vgl. Mayring, 2002: 142; Kirk & Miller, 1986: 42).

Die Validität (Gültigkeit) soll einschätzen, ob ein Messinstrument auch das misst, was es messen soll (vgl. Brosius et al., 2008: 68). Dabei wird zwischen interner und externer Validität unterschieden. Die interne Validität trifft Aussagen über die Gültigkeit der Ergebnisse innerhalb der Untersuchungssituation. Sie ist umso höher, je stärker störende Bedingungen während der Untersuchung kontrolliert und damit eindeutige Aussagen über die Ursache getroffen werden können (vgl. Steinke, 1999: 160). Qualitative Forschung

findet aber nicht unter Laborbedingungen statt, sondern im natürlichen, alltäglichen Kontext der Befragten. Es geht also gar nicht darum, eine Ursache zu identifizieren, sondern den Menschen in seiner Ganzheit zu erfassen (vgl. Klüver, 1995: 285).

Im Gegensatz zur internen ist das Kriterium der externen Validität weiter gefasst. Diese will etwas über die Verallgemeinerbarkeit von Untersuchungsergebnissen aussagen (vgl. Steinke, 2007: 177). Um allgemeingültige Ergebnisse zu erzielen, werden repräsentative Stichproben gezogen. In der qualitativen Forschung hingegen geht es nicht darum, große Stichproben zu befragen. Dies wäre schon aufgrund des größeren Aufwands gar nicht machbar. Damit erscheint das Kriterium der externen Validität kaum für die Anwendung auf qualitative Forschung geeignet.

Abschließend soll noch das Kriterium der Objektivität betrachtet werden. Von Objektivität wird dann gesprochen, wenn verschiedene Forscher zu denselben Ergebnissen gelangen, das heißt die Ergebnisse unabhängig vom Untersucher sind (vgl. Diekmann, 2009: 249). Dazu soll der Einfluss des Interviewers so gering wie möglich gehalten und die Situation weitgehend standardisiert werden. Gerade in der qualitativen Forschung ist jedoch die Interaktion zwischen Befragten und Interviewer wichtiger Bestandteil der Untersuchung (vgl. Flick, 2007a: 29).

Insgesamt scheint damit die Übertragung der quantitativen Gütekriterien mit ihren auf die quantitative Forschung zugeschnittenen Umsetzungsstrategien wenig sinnvoll zu sein. Trotzdem muss auch die qualitative Forschung ihre Wissenschaftlichkeit unter Beweis stellen. Wie Qualitätsstandards aussehen könnten und inwiefern sich diese als Grundlage für den qualitativen Methodenvergleich eignen, soll nun im folgenden Kapitel diskutiert werden.

1.3 Gütekriterienkataloge

In diesem Abschnitt sollen nun drei Gütekriterienkataloge näher vorgestellt werden. Diese stehen für verschiedene Grundpositionen in der Kriteriendiskussion. Dabei repräsentieren die Vorschläge von Mayring und Steinke die Position, die eigene Standards für qualitative Forschung fordert. Ihre Prüfkriterien können als die am ausgearbeitesten und bekanntesten innerhalb dieser Richtung gelten. Für die Übernahme von quantitativen Gütekriterien, jedoch über „spezifische Standards der Qualitätssicherung“, plädiert Reichertz (2005: 576).

1.3.1 Gütekriterien nach Mayring

Mayring vertritt die Ansicht, dass Kriterien zur Bewertung qualitativer Forschung neu definiert werden müssen. Dabei ist die „Geltungsbegründung der Ergebnisse“ flexibler, da es nicht wie in der quantitativen Forschung ausreichen kann, Kennwerte zu errechnen (Mayring, 2002: 140). Vielmehr muss argumentativ vorgegangen werden. In diesem Sinne stellt Mayring (2002: 144-148) sechs Kriterien auf:

Verfahrensdokumentation

Die Wissenschaftlichkeit der Ergebnisse kann nur bewertet werden, wenn das Verfahren, mit dem diese gewonnen wurden, offen gelegt wird. Das ist besonders bei qualitativen Studien wichtig, da das Vorgehen speziell auf den Untersuchungsgegenstand angepasst ist. So müssen das Vorverständnis, das Analyseinstrumentarium sowie die Durchführung und Auswertung genauestens dokumentiert werden (vgl. Mayring, 2002: 144f.).

Argumentative Interpretationsabsicherung

Aus dem interpretativen Paradigma folgt, dass jede wissenschaftliche Erkenntnis in der qualitativen Forschung eine Interpretation des Forschers darstellt (vgl. Matthes, 1973: 202). Interpretationen können aber nicht wie beispielsweise Rechenoperationen bewiesen werden. Um diese trotzdem nachvollziehbar zu machen, ist es laut Mayring wichtig, diese argumentativ zu begründen. Bei der Interpretation der Daten muss der Forscher theoriegeleitet vorgehen. Dabei sollte die Auslegung in sich schlüssig sein. Widersprüche müssen offengelegt und nach alternativen Deutungen gesucht werden. So spielt die Analyse von negativen Fällen eine wichtige Rolle (vgl. Mayring, 2002: 145).

Regelgeleitetheit

Qualitative Forschung sollte zwar möglichst offen vorgehen, aber nicht unsystematisch. So muss sich auch die qualitative Vorgehensweise an Verfahrensregeln halten und das Datenmaterial systematisch bearbeiten. Als Beispiel für ein solches Vorgehen nennt Mayring die sequentielle Analyse nach Oevermann et al. (1979). Die Qualität der Interpretationen wird dabei durch eine schrittweise Auswertung gesichert. Dafür werden zuvor Analyseschritte festgelegt und das Datenmaterial in sinnvolle Einheiten unterteilt und im Anschluss untersucht. Abschließend betont Mayring (2002: 145f.), dass sich der Forscher jedoch nicht um jeden Preis an die Regeln halten muss.

Nähe zum Gegenstand

Die Nähe zum Gegenstand wird in der qualitativen Forschung vor allem dadurch erreicht, dass der Forscher in den Alltag der Befragten geht. Die Untersuchungssituation sollte so natürlich wie möglich sein. Das Ziel ist möglichst eine Interessenübereinstimmung mit den zu Untersuchenden zu erreichen und diese als gleichberechtigte Partner zu behandeln. Nachträglich sollte überprüft werden, inwiefern eine Annäherung der Interessen gelungen ist (vgl. Mayring, 2002: 146).

Kommunikative Validierung

Bei der kommunikativen Validierung werden die Ergebnisse der Forschung den Untersuchungspersonen vorgelegt und mit ihnen über ihre Gültigkeit diskutiert. Wenn auch nicht als ausschließliches Kriterium gemeint, soll damit zumindest gewährleistet werden, dass den Betroffenen mehr Kompetenz zugebilligt wird als es in der quantitativen Forschung üblich ist. Obwohl manche Denkprozesse des Befragten unbewusst ablaufen (zum Beispiel in Form von Stereotypen oder Ideologien), kann der Forscher aus dem Gespräch „wichtige Argumente zur Relevanz der Ergebnisse gewinnen“ (Mayring, 2002: 147).

Triangulation

Triangulation meint, dass für eine Fragestellung verschiedene Lösungswege gesucht werden. Das kann sich auf den Einsatz verschiedener Methoden, Theorien, Forscher oder Datenquellen beziehen (vgl. Denzin, 1978: 295-304). Ziel ist dabei nicht die völlige Übereinstimmung der Ergebnisse zu erreichen, sondern die jeweiligen Stärken des anderen Weges zu nutzen sowie eventuelle Schwächen zu kompensieren (vgl. Mayring, 2002: 147f.).

1.3.2 Gütekriterien nach Steinke

Wie Mayring vertritt auch Steinke die Auffassung, dass sich Kriterien auf die Eigenheiten der qualitativen Forschung beziehen müssen. Dabei vertritt sie die These, dass es durch die Vielzahl der unterschiedlichen qualitativen Ansätze unmöglich erscheint, allgemeinverbindliche Kriterien aufzustellen. Deshalb formuliert sie „breit angelegte Kernkriterien“, an denen sich die qualitative Forschung orientieren kann (Steinke, 2008: 323f.). Dennoch räumt sie ein, dass die Kriterien und Prüfverfahren jeweils untersuchungsspezifisch (zum Beispiel je nach Fragestellung oder Gegenstand) angepasst,

konkretisiert und gegebenenfalls durch neue Kriterien ergänzt werden müssen (ebd., 1999: 205). Dabei geht Steinke einen Schritt weiter als Mayring, indem sie bereits konkrete Prozeduren zur Sicherung und Prüfung der Kriterien vorschlägt.

Intersubjektive Nachvollziehbarkeit

Als erstes Kriterium nennt Steinke die intersubjektive Nachvollziehbarkeit des Forschungsprozesses und schlägt drei Wege vor, wie diese gesichert werden kann. Als Hauptkriterium bzw. als Voraussetzung zur Prüfung anderer Kriterien dient dabei die Dokumentation des Forschungsprozesses. Diese macht die Untersuchung für Außenstehende transparent. Dokumentiert werden sollen das Vorverständnis, die Erhebungsmethoden sowie der Erhebungskontext, die Transkriptionsregeln, Auswertungsmethoden, sonstige Informationsquellen und Entscheidungen bzw. Probleme, die im Verlauf der Untersuchung aufgetaucht sind. Als zweiten Weg benennt Steinke die Interpretation in Gruppen. Dabei werden die Ergebnisse zusammen mit Forschern des gleichen Projektes diskutiert, wohingegen das „peer debriefing“ Forscher anderer Projekte miteinbezieht (Lincoln & Guba, 1985: 308f.). Eine weitere Möglichkeit die Untersuchung nachvollziehbar zu machen, ist die Anwendung kodifizierter Verfahren (zum Beispiel die Objektive Hermeneutik oder Grounded Theory). Ziel dahinter ist die Vereinheitlichung des methodischen Vorgehens durch ein regelgeleitetes und systematisches Verfahren. Wird nicht auf bereits ausgearbeitete kodifizierte Forschungstechniken zurückgegriffen, dann müssen sämtliche Analyseschritte offengelegt werden, um die intersubjektive Nachvollziehbarkeit herzustellen (vgl. Steinke, 2008: 324-326; 1999: 207-215).

Indikation des Forschungsprozesses

Steinke bezieht sich hierbei auf die Gegenstandsangemessenheit qualitativer Forschung. Doch das Kriterium Indikation ist weiter gefasst als die Forderung nach Angemessenheit der Erhebungs- und Auswertungsmethoden, denn es umfasst den gesamten Forschungsprozess. Zuerst muss beurteilt werden, ob überhaupt ein qualitativer Zugang im Hinblick auf die Fragestellung und dem jeweiligem Erkenntnisinteresse angemessen erscheint. Danach wird die Wahl der Methode genauer betrachtet: Haben die Befragten ausreichend Spielraum ihre eigenen Sichtweisen und Meinungen zu artikulieren? Ist die verwendete Methode so angelegt, dass neue Erkenntnisse in die Untersuchung miteinbeziehbar sind? In diesem Sinne müssen im Verlauf des Forschungsprozesses alle Entscheidungen nach ihrer Angemessenheit beurteilt werden. Dies umfasst beispielsweise

auch die Auswahl der Befragten und die Regeln nach denen die Transkription erfolgen soll (vgl. Steinke, 2008: 326-328; 1999: 215-221).

Empirische Verankerung

Qualitative Forschung geht offen vor, indem auf vorab festgelegte Hypothesen verzichtet wird. Das Aufstellen und Prüfen von Hypothesen oder Theorien sollte immer empirisch, das heißt anhand des Materials, erfolgen. Die Untersuchung muss so angelegt sein, dass neue Erkenntnisse miteinbezogen werden können. Somit sind auch theoretische Vorannahmen zu ergänzen oder zu revidieren. Die Prüfung von Theorien erfolgt ebenfalls am Material. Es werden Folgen oder Prognosen aus der aufgestellten Theorie abgeleitet und anhand der Daten verifiziert bzw. falsifiziert. Bei der Verifikation sucht der Forscher nach einer Bestätigung seiner Theorie durch die Daten, während er bei der Falsifikation versucht, die Theorie zu widerlegen. Weitere Wege zur Prüfung der empirischen Verankerung sieht Steinke in der Verwendung kodifizierter Verfahren, dem Zitieren aus dem Material, der kommunikativen Validierung sowie der analytischen Induktion (vgl. Steinke, 2008: 328f.; 1999: 221-227). Bei letzterem handelt es sich um ein Auswertungsverfahren, mit dem eine entwickelte Theorie anhand abweichender Fälle geprüft wird. Fall für Fall muss diese so lange umformuliert werden, bis abweichende Fälle zu keinen neuen Erkenntnissen mehr führen (vgl. Flick, 2007b: 201; Bühler-Niederberger, 1995: 447).

Limitation

Bei diesem Kriterium sollen die Grenzen einer Theorie aufgezeigt werden. Dabei geht es darum darzulegen, unter welchen Bedingungen die Theorie zutrifft. Wege zur Prüfung bestehen in der Fallkontrastierung oder der Suche nach abweichenden, negativen oder extremen Fällen. Bei der Fallkontrastierung werden einerseits möglichst voneinander verschiedene Fälle ausgesucht, andererseits möglichst ähnliche. Der Vergleich dieser ermöglicht es dann Ursachen oder Bedingungen zu identifizieren, die gleichartige Fälle miteinander gemeinsam haben (vgl. Steinke, 2008: 329f.; 1999: 227-231).

Reflektierte Subjektivität

In der qualitativen Forschung ist der Forscher ein wichtiger Bestandteil im Forschungsprozess. Der Einfluss des Forschers sollte deshalb möglichst reflektiert werden und der gesamte Forschungsprozess durch Selbstbeobachtung begleitet sein. Das

methodische Vorgehen muss auch zur Person des Forschers passen. Hat dieser beispielsweise Schwierigkeiten mit offenen Situationen, wäre für ihn die Verwendung eines Gesprächsleitfadens geeigneter. Weiterhin ist es wichtig zu überprüfen, inwiefern eine Vertrauensbeziehung zwischen Interviewer und Befragten zu Stande kommt oder ob die Datenerhebung durch Misstrauen oder Ablehnung gekennzeichnet ist. Insbesondere während des Feldeinstiegs sollten Unstimmigkeiten reflektiert werden, da sie wichtige Hinweise liefern (vgl. Steinke, 2008: 330f.; 1999: 231-239).

Kohärenz

Dieses Kriterium fordert, dass die im Forschungsprozess entwickelte Theorie in sich konsistent sein sollte. So muss die Frage geklärt werden, ob die generierte Theorie kohärent ist. Widersprüche und ungelöste Probleme gilt es offenzulegen (vgl. Steinke, 2008: 330; 1999: 239-241).

Relevanz

Die entwickelte Theorie sollte auch einen pragmatischen Nutzen besitzen. Dies setzt bereits bei der Fragestellung an, die auf ihre Relevanz hin untersucht werden muss. Welchen Beitrag leistet die entwickelte Theorie? Kann sie Erklärungen oder Lösungen für das betreffende Problem liefern (vgl. Steinke, 2008: 330; 1999: 241-248)?

1.3.3 Gütekriterien nach Reichertz

Im Vergleich zu Mayring und Steinke wählt Reichertz einen anderen Weg. Er plädiert darauf an den Qualitätskriterien Zuverlässigkeit, Repräsentativität und Gültigkeit festzuhalten, da sie als Standards jeglicher wissenschaftlicher Forschung gelten (vgl. Reichertz, 2005: 575; 2000: 20). Dennoch können die Methoden der Gütesicherung bei der qualitativen und quantitativen Forschung nicht dieselben sein (vgl. Erzberger & Kelle, 1998: 49). Die qualitative Vorgehensweise benötigt eigene Standards für die Qualitätssicherung, die sich auf Fragen der Zuverlässigkeit und Repräsentativität der Datenerhebung sowie auf die Gültigkeit der Generalisierung beziehen müssen (vgl. Reichertz, 2005: 576). Dazu schlägt er Gütekriterien aus der wissenssoziologischen Forschung vor (ebd., 2005: 576f.; 2000: 21f.):

Zuverlässigkeit

Um die Zuverlässigkeit der Datenerhebung zu sichern, schlägt Reichertz vor, natürliche Daten zu bevorzugen. Damit meint er solche Daten, die nicht zum Zweck einer wissenschaftlichen Untersuchung erzeugt wurden. Gleichzeitig sollen diese mit Medien festgehalten werden, die möglichst viel von ihrem Entstehungskontext erkennen lassen. Reichertz (2005: 577; 2000: 21) betont, dass dies keinesfalls bedeute, dass „standardisierte“ Daten in Form von Interviews oder Feldprotokollen wertlos seien, aber dass die Daten immer unter Einbezug der Entstehungssituationen analysiert werden müssen. Der Forscher sollte dabei immer möglichst unvoreingenommen in das Feld gehen und besonders in der Einstiegsphase offen sein (ebd., 1997: 105).

Repräsentativität

Die Repräsentativität der Untersuchung soll durch das „theoretical sampling“ gesichert werden. Dabei wird theoriegeleitet vorgegangen. Es gehen so lange Fälle in die Untersuchung mit ein, bis alle relevanten Merkmale erfasst wurden. Die theoretische Sättigung ist erreicht, wenn weitere Daten keine neuen Erkenntnisse mehr liefern (vgl. Reichertz, 2005: 577; Strauss, 1998: 70; Glaser & Strauss, 1971).

Gültigkeit

Die Überprüfung der Gültigkeit von Generalisierungen ist mit Hilfe der Sequenzanalyse möglich. Dazu werden die aus dem Material bisher aufgestellten Hypothesen bzw. Annahmen anhand der weiteren Daten auf ihre Stimmigkeit getestet. Widersprechen die Daten den Hypothesen, dann gelten diese als widerlegt. Werden umgekehrt „passende Lesarten“ gefunden, können Annahmen als verifiziert gelten (Reichertz, 2005: 577). Neben dieser Validierung am Text sichert auch die Validierung durch Diskurs die Gültigkeit der Ergebnisse. Eine Kontrolle der Interpretationen kann dabei im Gespräch mit anderen Mitgliedern der Forschergruppe oder durch den wissenschaftlichen Diskurs auf Tagungen gesucht werden. Durch die Diskussion wird sichergestellt, dass möglichst verschiedene Perspektiven bei der Interpretation der Daten berücksichtigt und einbezogen werden und die Auswertung kontrolliert erfolgt (ebd., 2005: 577; 2000: 22). Reichertz (2005: 577) setzt damit auf Teamarbeit und betont, „dass die qualitative Forschung nicht weiter auf den Schultern von Einzelkämpfern ruhen darf“. Letztlich können die eben beschriebenen Validierungsstrategien allerdings keine absolute Gewissheit über die Gültigkeit von

Generalisierungen geben, jedoch erhält man „eine intersubjektiv aufgebaute und geteilte Wahrheit“ (ebd.).

Ausgehend von den vorgestellten Gütekriterienkatalogen wird nun diskutiert, welcher Vorschlag für den Vergleich qualitativer Methoden sinnvoll erscheinen könnte.

Alle Kataloge versuchen den Kennzeichen und Zielen qualitativer Forschung bei der Aufstellung von Gütekriterien gerecht zu werden. Mayring und Steinke fordern jedoch völlig neue Maßstäbe ein. Dabei wird allerdings nicht klar, woher diese neu aufgestellten Richtlinien genau kommen. So erklärt Mayring (2002: 144) er habe seine Kriterien aus anderen qualitativen Forschungsansätzen, wie beispielsweise aus der teilnehmenden Feldforschung sowie aus „allgemeineren Überlegungen“ zur qualitativen Forschung abgeleitet. Außerdem bleibt Mayring in seinen Ausführungen noch sehr allgemein, indem er die Kriterien oftmals lediglich beschreibt und keine genauen Umsetzungsstrategien benennt. So verfährt er zum Beispiel bei dem Kriterium Nähe zum Gegenstand. Bei diesem fordert er dazu auf, zu überprüfen ob eine Interessenannäherung zwischen Forscher und Befragten erreicht wurde, geht dann allerdings nicht näher darauf ein, worin eine solche Überprüfung bestehen könnte (ebd.: 146). Mitunter verwischen auch die Grenzen zwischen Kriterium und Verfahren (vgl. Steinke, 1999: 49). Beispielsweise wird die kommunikative Validierung als Kriterium aufgestellt. Gleichzeitig betont Mayring (2002: 147) aber, dass damit die Gültigkeit der Ergebnisse überprüft werden kann. So erscheint die kommunikative Validierung doch eher als Verfahren denn als eigenes Kriterium.

Einen besser ausgearbeiteten Ansatz im Vergleich zu dem von Mayring bietet Steinke. Sie liefert immerhin ein „System von Kriterien“, das sowohl Operationalisierungen der Kriterien umfasst als auch konkrete Prüfstrategien (Steinke, 2008: 323). Dennoch besteht bei diesem Vorschlag ebenfalls das Problem, dass nicht genau klar wird, woher die aufgestellten Richtlinien kommen. Außerdem räumt Steinke (1999: 205) selber ein, dass eher allgemein gehaltene Kriterien von ihr formuliert wurden „in der Hoffnung, dass sie übergreifend anwendbar“ seien. So müssen die Kriterien und Prüfverfahren je nach Untersuchung umformuliert oder ergänzt werden (ebd., 2008: 324). In Folge dessen erscheint auch der Kriterienkatalog von Steinke als ungeeignet für den Methodenvergleich. Erfolgsversprechender verspricht damit der Ansatz von Reichertz zu sein: Um die Güte qualitativer Forschung im wissenschaftlichen Diskurs zu demonstrieren, müssen sich die Standards auf Fragen der Zuverlässigkeit und Repräsentativität sowie auf die Gültigkeit

der Ergebnisse beziehen (vgl. Reichertz, 2005: 576). Diese Vorgehensweise hat den Vorteil, dass qualitative Forschung anschlussfähig wird und ihre Wissenschaftlichkeit auch im Vergleich mit anderen Vorgehensweisen unter Beweis stellen kann. Letztlich stärkt dies die Reputation qualitativer Forschung. Trotzdem scheint zumindest die Forderung nach Repräsentativität nicht gerechtfertigt, da diese gar nicht das Ziel qualitativer Forschung ist. Es geht nicht darum, Aussagen über die zahlenmäßige Verteilung bestimmter Merkmale in der Grundgesamtheit zu treffen, sondern typische Zusammenhänge aufzuzeigen (vgl. Lamnek, 2005b: 183, 186). Verallgemeinernde Aussagen sind dabei theoretisch zu begründen (vgl. Hopf, 1984: 15). Deshalb erscheint es sinnvoller von Repräsentanz und nicht von Repräsentativität zu sprechen.

Der Methodenvergleich erfolgt somit anhand der Oberbegriffe Repräsentanz, Zuverlässigkeit und Gültigkeit. Doch wie können diese Begriffe für den Methodenvergleich operationalisiert werden? Die Ausführungen von Reichertz helfen dabei nicht weiter. Allerdings betont Reichertz (2005: 575), dass sich die Kriterien jeweils auf verschiedene Zeitpunkte im Forschungsprozess beziehen. Dies erscheint einleuchtend. So betreffen Fragen der Repräsentanz die Stichprobenwahl, während sich Fragen der Zuverlässigkeit auf die Datenerhebung beziehen. Der Methodenvergleich soll deshalb anhand des Forschungsprozesses erfolgen. Dadurch kann gezeigt werden, an welchen Punkten der Untersuchung sich die Online- von der Offline-Vorgehensweise unterscheidet. Wie in der quantitativen Forschung müssen dabei Fehlerquellen, die während des Verlaufs auftreten und die die Qualität der Forschung (zum Beispiel die Gültigkeit der Ergebnisse) beeinträchtigen können, vermieden werden (vgl. Taddicken, 2008: 25; Reichertz, 2005: 576; Erzberger & Kelle, 1998: 49). Bei dem Vergleich sollen deshalb auch typische Fehlerquellen der Offline- oder Online-Methode Thema sein. Dabei wird ebenfalls gezeigt, welchen Vorteil die jeweils andere Vorgehensweise bietet, um die Qualität der Untersuchung in Bezug auf ihre Repräsentanz, Zuverlässigkeit und Gültigkeit zu erhöhen. Dazu sollen im nächsten Kapitel die Besonderheiten sowie Vor- und Nachteile der Methoden dargestellt werden, die die Grundlage des Vergleichs sind. Zunächst folgt die Betrachtung der qualitativen Offline-Methoden (Leitfadeninterview und Gruppendiskussion).

2. Qualitative Forschungsmethoden

2.1 Das Leitfadeninterview

Das Leitfadeninterview ist die wohl gängigste Befragungsform in der qualitativen Sozialforschung (vgl. Aufenanger, 2006: 100). Der Leitfaden beinhaltet Themen und Themenaspekte, die in Form von offenen Fragen gestellt werden (Prinzip der Offenheit). Dazu muss sich der Forscher zunächst ein bestimmtes Vorwissen (theoretische Vorüberlegungen) über den Untersuchungsgegenstand aneignen, um wichtige Punkte nicht außer Acht zu lassen (vgl. Lamnek, 2005b: 372). Der Leitfaden dient zur Gesprächsstrukturierung und stellt sicher, dass keine wichtigen Fragen vergessen werden. Zudem wird die Vergleichbarkeit zwischen den Interviews gewährleistet (vgl. Scholl, 2003: 66). Dies ist ein wichtiger Vorteil gegenüber völlig unstrukturierten Befragungsformen wie dem narrativen Interview (vgl. Hopf, 2008: 355).

Die offen gestellten Fragen geben dem Befragten die größtmögliche Freiheit bei der Fragebeantwortung (vgl. Mayring, 2002: 68). Das Leitfadeninterview versucht damit einer natürlichen Gesprächssituation möglichst nahe zu kommen (vgl. Gläser & Laudel, 2009: 111). Damit der Interviewpartner aber auch frei über seinen Lebenslauf und Alltag erzählt, ist es nötig Vertrauen aufzubauen. Grundgedanke dahinter ist, dass der Befragte offener, reflektierter und ehrlicher antwortet, wenn dieser sich ernst genommen und wohl fühlt (vgl. Mayring, 2002: 69). Dadurch soll es möglich sein, auch Bedeutungsstrukturen nachzuvollziehen, die dem Befragten möglicherweise nicht bewusst sind (vgl. Lamnek, 2005b: 371). Schon die Kontaktaufnahme ist deshalb sehr wichtig. Vor der Befragung sollte der zu erwartende Zeitaufwand genannt und die Anonymität der Daten versichert werden (vgl. Nawratil, 1999: 342). Empfehlenswert ist es, dem Interviewten den „Heimvorteil“ zu überlassen (vgl. Fuchs-Heinritz, 2005: 251). Dadurch wird zum einen vermieden, dass eine fremde Umgebung unerwünschte Effekte auf den Gesprächsverlauf hat. Zum anderen können Kontextinformationen (Wohngegend, -situation) gleich mit erhoben werden.

Nicht alle Personen sind jedoch bereit, einen Interviewer zu sich nach Hause kommen zu lassen, geschweige denn eine Stunde oder länger über ihr Leben zu erzählen (ebd.: 263). So fallen von vornherein nicht nur zurückhaltende oder schüchterne Menschen für die Befragung weg, sondern auch bestimmte Sozialgruppen (Unterschicht, Machtelite) (ebd.: 237). Dadurch ist schließlich die Repräsentanz gefährdet, da nicht garantiert werden kann, dass alle typischen Fälle befragt wurden.

Die größte Fehlerquelle beim Interview ist das Gedächtnis der Befragten (vgl. Hirzinger, 1991: 146). So sind Erinnerungen selektiv. Außerdem neigen die Menschen dazu, ihre eigene Biographie zu färben (vgl. Fuchs-Heinritz, 2005: 163), indem sie versuchen, rationale Beweggründe und Erklärungen für früheres Handeln zu nennen, die zum damaligen Zeitpunkt „unter Umständen gar keine Rolle gespielt haben“ (Gläser & Laudel, 2009: 147). Zudem besteht die Möglichkeit, dass der Befragte bewusst Unwahrheiten erzählt (vgl. Hirzinger, 1991: 146). Das Bedürfnis des Interviewpartners in einem möglichst positiven Licht zu erscheinen wird von Brosius et al. (2008: 130) als „looking-good-Tendenz“ bezeichnet. Hierbei handelt es sich um eine Form der sozialen Erwünschtheit. Dabei geben die Befragten aus Angst vor sozialer Verurteilung verzerrte Antworten oder verschweigen bestimmte Tatsachen (vgl. Schnell et al., 2008: 355f.). Wenn es zum Beispiel darum geht, welche Bedeutung das Internet im Alltag hat, gibt ein extremer Nutzer möglicherweise nur ungern zu, dass er Tag und Nacht vor dem Computer sitzt. Das Problem der sozialen Erwünschtheit tritt vor allem dann auf, wenn sich die Interviewpartner wiedersehen oder Inhalte an gemeinsame Bekannte gegeben werden könnten (vgl. Noelle-Neumann & Petersen, 2005: 62). Dies sollte bei der Rekrutierung der Teilnehmer beachtet werden.

Auch liegt es am Interviewer zu einer offenen Gesprächsatmosphäre beizutragen und „Hemmschwellen“ abzubauen (Diekmann, 2009: 532). Dieser muss aufmerksam zuhören, dem Befragten Interesse und Empathie vermitteln sowie auf dessen Äußerungen eingehen und wenn nötig, Nachfragen stellen. Er befindet sich somit in einem „Prozess permanenter spontaner Operationalisierung“ (Hopf, 1978: 111). Zugleich muss er darauf achten, dass alle Themen des Leitfadens behandelt werden. Dies führt leicht dazu, dass der Interviewer sich zu sehr an den Leitfaden hält und die Fragen der Reihe nach abhakt, ohne auf den Befragten einzugehen („Leitfadenbürokratie“). Der Leitfaden wird dann „von einem Mittel der Informationsgewinnung zu einem Mittel der Blockierung von Informationen“ (ebd.: 102). Damit geht wichtiges Material für die Untersuchung verloren. Bei der Erstellung des Leitfadens ist es auch wichtig den Zeitfaktor zu beachten. Zu lange Leitfäden überfordern nicht nur den Befragten, sondern sie bergen ebenfalls die Gefahr, dass der Interviewer zu sehr am Fragenkatalog „festklebt“, aus Angst sonst nicht alle Themen behandeln zu können (Gläser & Laudel, 2009: 144). Wie gezeigt wurde, stellt das Leitfadeninterview somit hohe Ansprüche an den Gesprächsführer.

Eine weitere Fehlerquelle sind unerwünschte Interviewereinflüsse (vgl. Diekmann, 2009: 544). Die Beziehung zwischen Forscher und Befragten ist in der qualitativen Forschung

von zentraler Bedeutung für den Untersuchungsprozess (vgl. Lamnek, 2005b: 45). Aus diesem Grund ist es wichtig, dass die „Chemie“ zwischen den Gesprächspartnern stimmt (Meyen, 2007: 336). Es kann beispielsweise vorkommen, dass ältere Befragte den jüngeren Interviewer aufgrund des Generationenunterschiedes belehren wollen und ihn in seiner Rolle nicht ernst nehmen. Besonders ältere Menschen neigen auch oft dazu, sehr weitschweifig zu erzählen (vgl. Fuchs-Heinritz, 2005: 261). Der Interviewer muss dann den Erzählenden in seinem Redefluss eindämmen und die Aufmerksamkeit wieder auf die Fragen lenken, ohne dabei unhöflich oder desinteressiert zu wirken. Probleme können auch auftreten, wenn Angehörige der Mittel- und Oberschicht mit „einfachen Leuten“ sprechen (Meyen, 2007: 336). Auf diese Schwierigkeiten muss der Interviewer vorbereitet sein. Außerdem müssen diese Punkte bei der Auswertung der Daten beachtet werden, da sie einen erheblichen Einfluss auf das erhobene Material haben können.

In der Regel werden Leitfadeninterviews mit einem Tonband aufgenommen und im Anschluss für die Auswertung verschriftlicht. Die Transkription ist nicht nur mit einem erheblichen zeitlichen Aufwand verbunden, sondern sie ist auch sehr fehleranfällig (vgl. Diekmann, 2009: 545). Bereits die Überführung des Tonmaterials in geschriebenen Text stellt einen ersten Interpretationsschritt dar, weil überlegt werden muss, welche Informationen für die Auswertung wichtig erscheinen und welche weniger. Somit sollte die Transkription sorgfältig überlegt sein (vgl. Fuchs-Heinritz, 2005: 291).

2.2 Die Gruppendiskussion

Während es sich beim Leitfadeninterview um eine Form der Einzelbefragung handelt, sind bei der Gruppendiskussion mehrere Teilnehmer gleichzeitig anwesend. Trotzdem ist die Gruppendiskussion nicht mit der Gruppenbefragung zu verwechseln (vgl. Schäffer, 2005: 304). Vielmehr geht es darum, dass eine Gruppe zusammen, mehr oder weniger selbstständig, über ein Thema in Anwesenheit eines Moderators diskutiert (vgl. Lunt & Livingstone, 1996: 80). Ähnlich wie beim Leitfadeninterview sollen „Hintergründe von Meinungen, Ansichten und Handlungsweisen“ aufgedeckt werden (Krotz, 2003: 254). Der Leitfaden des Moderators stellt dabei sicher, dass die Aufmerksamkeit auf ein bestimmtes Thema gelenkt wird. Durch die Interaktionen zwischen den Teilnehmern findet ein „Gedankenaustausch“ zu diesem Thema statt (Huber, 2006: 36). Die Gruppendiskussion kommt damit relativ nah an eine natürliche Gesprächssituation heran (vgl. Lamnek, 2005a: 51). Ziel der Gruppendiskussion ist es, eine möglichst lockere Gesprächsatmosphäre zu schaffen, in der sich die Teilnehmer „gegenseitig zu freimütigen, offenherzigen Beiträgen“

anregen (ebd.: 86). Dadurch können Meinungen und Erfahrungen erhoben werden, die weit über die im Einzelinterview geäußerten hinaus gehen (vgl. Schäffer, 2006: 120). Ein großer Vorteil dieses Vorgehens ist, dass mehr Material in weniger Zeit als beispielsweise im Leitfadeninterview gewonnen werden kann (vgl. Lamnek, 2005a: 86). Da die Gruppendiskussion oft zusätzlich zur Tonbandaufnahme auch auf Video aufgenommen wird, können Kontextinformationen (Mimik, Gestik) problemlos in die Auswertung mit einfließen (vgl. Hirzinger, 1991: 99). Dennoch kann eine Videokamera den Eindruck einer künstlichen Interviewsituation verstärken und zu Verzerrungen, besonders zu Beginn der Diskussion, führen (vgl. Lamnek, 2005a: 172).

Ein Nachteil der Methode liegt darin, dass sich nur begrenzt Aussagen über das Leben und den Alltag einzelner Teilnehmer treffen lassen (vgl. Morgan, 1997: 11). Zudem werden hohe Anforderungen an die Kooperationsbereitschaft der Beteiligten gestellt. Diese müssen zu einem vereinbarten Termin an einem bestimmten Ort erscheinen. Zum einen kann es dadurch zu Ausfällen kommen (vgl. Lamnek, 2005a: 162). Zum anderen nehmen nur Personen an der Diskussion teil, die sehr stark am Untersuchungsgegenstand interessiert sind. Bestimmte, möglicherweise abweichende Meinungen könnten so für die Auswertung dadurch verloren gehen. Allerdings kann es nicht das Ziel von Gruppendiskussionen sein, das Meinungsspektrum der Gesamtbevölkerung zu erfassen (vgl. Lunt & Livingstone, 1996: 89). Für den Forscher selbst bedeutet die Rekrutierung, Terminabsprache und Gruppeneinteilung einen großen organisatorischen Aufwand. Beispielsweise muss auch die Größe der Gruppen festgelegt werden. Hierzu finden sich in der Literatur sehr uneinheitliche Aussagen. So empfiehlt Schäffer (2006: 122) eine Gruppengröße von drei bis zehn Teilnehmern, Lamnek (2005a: 110) schlägt neun bis zwölf Befragte vor und Mayring (2002: 77) sogar bis zu 15. Die optimale Gruppengröße liegt wohl irgendwo dazwischen und der Forscher muss je nach Untersuchungsinteresse selbst entscheiden, wie viele Personen er einlädt. Ist eher die Meinung einzelner Teilnehmer wichtig, dann sind kleinere Gruppen vorzuziehen, damit der Einzelne auch genug Zeit hat, seine Ansichten ausführlicher darzulegen (vgl. Morgan, 1997: 42). Allerdings kann es bei wenigen Personen eher vorkommen, dass keine „richtige“ Diskussion zu Stande kommt, da die Wahrscheinlichkeit unterschiedliche Meinungen vorzufinden hier geringer ist (vgl. Lamnek, 2005b: 435). Größere Gruppen dagegen bergen eher die Gefahr, dass sich Einzelne in die Anonymität der Gruppe flüchten (Schweiger), während bei nur wenigen Teilnehmern eine Art Kommunikationszwang besteht. Ebenso können bei mehreren Personen leichter Teildiskussionen entstehen, die vom eigentlichen Thema wegführen und

unterbunden werden müssen (vgl. Schäffer, 2005: 308). Für den Moderator sind große Diskussionsrunden deshalb oft sehr schwer zu kontrollieren (vgl. Morgan, 1997: 42). Ebenso darf die Diskussion auch nicht zu lang geraten (was bei vielen Mitdiskutierenden eher der Fall ist), da dann die Konzentration und Motivation der Teilnehmer sowie des Moderators nachlässt. Eine optimale Dauer für eine Gruppendiskussion liegt bei ein bis zwei Stunden und sollte nicht überschritten werden (vgl. Lamnek, 2005a: 139). Bei sehr vielen Teilnehmern ist es bei der Transkription der Gespräche außerdem oft nicht mehr möglich, die Gesprächspassagen den richtigen Teilnehmern zuzuordnen, zum Beispiel wenn diese gleichzeitig sprechen (vgl. Schäffer, 2005: 308). Eine Videoaufzeichnung kann hilfreich sein, dennoch führen mehrere Personen zu einem höheren Geräuschpegel, der wiederum die Transkription erschwert (vgl. Lamnek, 2005a: 112).

Auch die Wahl des Diskussionsortes kann die Ergebnisse beeinflussen. So üben öffentliche Gebäude oft einen einschüchternden Einfluss auf die Teilnehmer aus. Dagegen sind wissenschaftliche Einrichtungen (die zwar auch öffentlich sind) eher geeignet, da sie den Eindruck von Sachlichkeit und Vertrauenswürdigkeit vermitteln (ebd.: 120). Der Diskussionsraum selbst sollte eine angenehme Atmosphäre vermitteln, um eine offene und lockere Gesprächssituation zu begünstigen (vgl. Lunt & Livingstone, 1996: 82).

Der Erfolg einer Gruppendiskussion ist stark von der Person des Moderators abhängig (Interviewereffekte) (vgl. Lamnek, 2005a: 142). Er muss kompetent erscheinen ohne überheblich zu wirken, gleichzeitig offen und freundlich wirken und trotzdem Autorität ausstrahlen. Da sich eine „selbstläufige“ Diskussion unter den Teilnehmern entfalten soll, hält sich dieser während der Erhebung weitgehend zurück (Schäffer, 2005: 307). Trotzdem muss er sicherstellen, dass alle Themen und Fragen des Leitfadens behandelt werden und die Vergleichbarkeit des Materials gewährleistet wird. Wie auch beim Leitfadeninterview darf sich der Moderator jedoch nicht zu stark an den Leitfaden halten, sondern sollte die Fragen flexibel einbringen, die Teilnehmer zu Wort kommen lassen und dafür sorgen, dass das Gespräch nicht vom Thema abschweift (vgl. Lamnek, 2005a: 104). Eine wichtige Aufgabe des Moderators besteht darin, Schweiger zum Reden zu motivieren und Vielredner höflich in ihrem Redefluss einzudämmen (ebd., 2005b: 444f.). Dabei spielt seine Körpersprache eine wichtige Rolle. So kann dieser durch den geschickten Einsatz von Gestik und Mimik auch ohne Worte auf den Verlauf der Diskussion einwirken, indem er beispielsweise Schweiger fragend ansieht und dadurch zum Reden ermuntert (vgl. Schäffer, 2005: 309). Wie beim Leitfadeninterview besteht auch bei Gruppendiskussionen das Problem der sozialen Erwünschtheit. Dies kann dazu führen, dass individuelle

Meinungen der herrschenden Gruppenmeinung angepasst werden (vgl. Lamnek, 2005a: 87). Ebenso kann sich die Gruppensituation, wenn sie als „quasi-öffentliche Atmosphäre“ wahrgenommen wird, hemmend auf die Preisgabe von privaten Äußerungen auswirken (ebd.: 85).

3. Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation

Da die computervermittelte Kommunikation die grundlegende Kommunikationsform im qualitativen Online-Interview ist, wird sich dieses Kapitel näher mit ihren Besonderheiten beschäftigen. Es werden charakteristische Merkmale vorgestellt, die vor allem in Bezug auf den Unterschied zur Face-to-Face-Kommunikation bedeutend sind. Die spezifischen Kennzeichen der computervermittelten Kommunikation bleiben dabei nicht ohne Konsequenzen für die Sprache im Netz. Diese Wandlung der Sprache soll ebenfalls näher betrachtet werden. Die Ausführungen beziehen sich dabei vorrangig auf die Kommunikation per Instant Messenger, da die Online-Interviews für den Vergleich alle über Chat stattfanden.

3.1 Allgemeine Kennzeichen der computervermittelten Kommunikation

Unter computervermittelter Kommunikation werden alle kommunikativen Austauschprozesse verstanden, bei denen ein Computer als technisch vermittelndes Medium fungiert (vgl. Misoch, 2006: 37). Im Jahr 2009 sind 67 Prozent der Deutschen online (vgl. van Eimeren & Frees, 2009: 335). Die Zuwachsraten gehen vor allem von den älteren Bevölkerungsgruppen aus, während bei den bis 49-Jährigen nahezu von einer Vollversorgung gesprochen werden kann (ebd.: 336). Besonders Jüngere, gut Ausgebildete, Berufstätige sowie Schüler und Studenten nutzen das Internet mit einer Selbstverständlichkeit (ebd.: 335). Die am häufigsten genutzten Onlineanwendungen bei allen Internetnutzern sind E-Mail und Suchmaschinen (ebd.: 340). Fast unmittelbar danach steht bei den jüngeren Nutzergruppen bis 29 Jahre die Nutzung von Instant Messengern sowie von Gesprächsforen, Newsgroups oder Chats. Am meisten Zeit verwenden die deutschen Internetnutzer für die Kommunikation über das Netz (ebd.). Die computervermittelte Kommunikation ist somit längst Bestandteil im Leben der meisten Deutschen geworden. Es handelt sich um eine Kommunikationsform, die sich zum Teil grundlegend von dem persönlichen Gespräch unterscheidet.

Wie bei der Face-to-Face-Situation ist es möglich auch mit mehreren Personen zu kommunizieren. Die Rechner sind dabei über das Internet miteinander vernetzt. Die

Online-Kommunikation ist damit im Gegensatz zur Face-to-Face-Kommunikation räumlich nicht gebunden und die Gesprächsteilnehmer können sich an verschiedenen geographischen Orten befinden (vgl. Misoch, 2006: 59). Die Online-Kommunikation ermöglicht es „Menschen aus unterschiedlichen Ländern und Kulturen“ miteinander zu kommunizieren (Debatin, 1998: 13). Der Austausch kann entweder zeitversetzt (asynchron), beispielsweise über E-Mail, oder zeitgleich (synchron), zum Beispiel über Chat (englisch to chat: plaudern, schwatzen), erfolgen (vgl. Mann & Stewart, 2000: 2). Bei letzterem müssen sich die Beteiligten jedoch auch zur selben Zeit an ihrem Computer befinden. Durch die Zeitgleichheit und die Schnelligkeit des Austausches entsprechen synchrone Verfahren am ehesten dem natürlichen Gesprächsablauf in Face-to-Face-Situationen (vgl. Kazmer & Xie, 2008: 274; Lamnek, 2005a: 257).

Eine Besonderheit der Internetkommunikation besteht darin, dass alle Informationen digital gespeichert werden (vgl. Misoch, 2006: 61). Alle Gesprächsverläufe im Chat sind somit dokumentiert. Die Kommunikation per Computer erfolgt in Textform (Textualität) und die Teilnehmer tippen ihre Botschaften per Tastatur ein. Nonverbale Körperzeichen wie die Gestik oder Mimik sind für den anderen nicht sichtbar (vgl. Höflich, 1996: 111). Eine Ausnahme besteht bei der Verwendung von Webcams. Die „Entkörperlichung“ hat den Vorteil, dass Attribute, wie das Geschlecht, das Alter oder der Status des Kommunikationspartners keinen Einfluss ausüben können (Misoch, 2006: 57). Die computervermittelte Kommunikation ist demnach egalisiert, da Kommunikationsbarrieren keine Rolle spielen (vgl. Beck, 2006: 131; Misoch, 2006: 57; Höflich & Gebhardt, 2001: 25).

Da sich die Gesprächsteilnehmer jeweils an einem anderen Ort befinden, kommt es zu einer Entkontextualisierung der Kommunikation (vgl. Höflich, 1996: 69). Die Kommunikationspartner wissen nicht in welcher Situation sich der jeweils andere gerade befindet. Dies kann Vorteile und Nachteile mit sich bringen. Die fehlende Identifizierbarkeit kann das Gefühl der Unverbindlichkeit und Anonymität verstärken und zu einem offeneren Austausch, auch über private und intime Themen, führen (vgl. Beck, 2006: 133). Besonders schüchternen oder gehemmten Personen fällt es leichter sich online zu solchen Themen zu äußern (vgl. Debatin, 1998: 17). Auf der anderen Seite können die Unverbindlichkeit und das Fehlen von sozialem Druck auch zu asozialem Verhalten, dem Flaming führen (vgl. Mann & Stewart, 2000: 127). Hiermit ist ein rauher Umgangston gemeint der bis zu Beschimpfungen und Beleidigungen gehen kann (vgl. Höflich, 1996:

87). Diese Hemmungslosigkeit resultiert vor allem daraus, dass Sanktionsmöglichkeiten des Face-to-Face-Gesprächs (zum Beispiel ein strafender Blick) nicht greifen.

Die Anonymität im Cyberspace führt dazu, dass Beziehungen im Netz oft als unverbindlich und oberflächlich gelten (vgl. Misoch, 2006: 154). Jedoch zeigen Studien, dass besonders in virtuellen Gemeinschaften durchaus intensive Freundschaften geknüpft werden (vgl. Williams et al., 2006: 357f.; Debatin, 1998: 33).

Eine weitere Annahme besteht darin, dass das Internet die Möglichkeit bietet, seine „wahre“ Identität zu verbergen oder zu verfälschen (vgl. Beck, 2006: 154). Die Chat-Kommunikation findet im Gegensatz zur E-Mail-Kommunikation nicht unter dem realen Namen statt. Mit der Wahl eines „Nicknames“ (Benutzername unter dem gechattet wird) ist es deshalb prinzipiell möglich, online eine andere Identität anzunehmen und Gesprächspartner damit zu täuschen. Frei erfundene Online-Identitäten scheinen aber eher der Ausnahmefall zu sein und gelten vielmehr als ein Regelverstoß und eine Kommunikationsstörung (ebd.: 162).

Einschränkend ist dazu aber zu erwähnen, dass selbst online persönliche Eindrücke vermittelt werden. So sagt nicht nur die Wahl des Nicknames etwas über eine Person aus, sondern auch der Schreibstil (vgl. Misoch, 2006: 145). Wie genau sich die Sprache im Netz verändert, ist Gegenstand des nächsten Kapitels.

3.2 Sprache im Netz

Die Tatsache, dass die Verständigung bei der computervermittelten Kommunikation schriftbasiert stattfindet, bleibt nicht ohne Konsequenzen für die Kommunikation. Das Fehlen nonverbaler Zeichen, wie Gestik oder Mimik (vgl. Höflich, 1996: 69), hat dazu geführt, dass sich vor allem in der Chat-Kommunikation eine Art „Parasprache“ (ebd.: 89) oder auch „Cyberslang“ (Abel, 2000) entwickelt hat, um fehlende soziale Hinweise zu ersetzen. Erst nach und nach wurde die Netzsprache in der asynchronen Kommunikation üblich (vgl. Beck, 2006: 127). Es handelt sich dabei um eine Sondersprache und „neue Kommunikationsform“, die zwischen gesprochener und geschriebener Sprache eingeordnet werden kann (Abel, 2000: 41).

So werden Emoticons zum Ausdruck von Gefühlen und Stimmungen eingesetzt. Smileys gehören zu den bekanntesten und am häufigsten verwendeten Emoticons (vgl. Mann & Stewart, 2000: 15). Durch den Einsatz von Smileys gelingt es nicht nur Empfindungen auszudrücken, sondern auch Missverständnisse zu vermeiden, beispielsweise bei der

Verwendung von Ironie (vgl. Beck, 2006: 90). Abbildung 2 zeigt eine Übersicht der am häufigsten verwendeten Smileys:

Abbildung 2: Smileys und ihre Bedeutungen

: -)	fröhlich
: -))	sehr fröhlich
: -D	lachen
; -)	zwinkern (nicht ganz ernst gemeinte Aussage)
: -O	überrascht
: -(traurig
: -c	verärgert

(vgl. Misoch, 2006: 170; Opdenakker, 2006: 6; Abel, 2000: 98)

Zu den internetspezifischen Ausdrucksformen gehören auch sogenannte Soundwörter („hmm“, „hehehe“) und Aktionswörter (*grins*, *staun*) (vgl. Beck, 2006: 127). Da das Tippen außerdem Zeit erfordert, sind Abkürzungen (Akronyme) zur Vereinfachung üblich. Akronyme sind Wörter, die aus den Anfangsbuchstaben mehrerer Wörter gebildet werden. Meist stammen sie aus dem Englischen. Ebenso ist die Verwendung von Homophonen gebräuchlich. Dabei handelt es sich um Wörter oder Zahlen, die bei gleicher Aussprache verschiedene Bedeutungen haben, wie zum Beispiel 2 = to (vom Englischen two) (vgl. Misoch, 2006: 171). Abbildung 3 zeigt gängige Abkürzungen, die in der Online-Kommunikation verwendet werden:

Abbildung 3: Akronyme und ihre Bedeutungen

asap	as soon as possible
b4	before
bb	bye bye
cu	see you
gr82cu	great to see you
lol	laugh out loud
n8	night
thx	thanks

(vgl. Misoch, 2006: 172; Mann & Stewart, 2000: 15)

Um im geschriebenen Text Lautstärke zu symbolisieren, hat sich das Schreiben in GROSSBUCHSTABEN oder in **Fettschrift** etabliert. Dabei sollten jeweils nur einzelne Wörter betont werden, da die durchgehende Hervorhebung beim Lesen oft als störend empfunden wird (vgl. Mann & Stewart, 2000: 135).

Die Unterschiede zur Schriftsprache liegen nicht nur in der Verwendung von Emoticons. Beim Chat werden aufgrund der Schnelligkeit des Austausches meist sehr kurze schriftliche Aussagen zwischen den Gesprächsteilnehmern gewechselt, während bei der zeitversetzten Kommunikation auch längere Textbotschaften üblich sind (vgl. Beck, 2006: 125). Daher gelten Chatinhalte oft als oberflächlich und unpersönlich. Im Gegensatz dazu sollen E-Mails durchdachtere und detailliertere Antworten erlauben (vgl. Mann & Stewart, 2000: 185). Dennoch können auch im Chat längere Textpassagen übermittelt werden. Dann ist es hilfreich Äußerungen beispielsweise mit drei Punkten zu beenden, um auf eine Fortsetzung zu verweisen (vgl. Beck, 2006: 125). Um einen möglichst schnellen Austausch zu ermöglichen, werden - abgesehen von Abkürzungen - weitere sprachliche Vereinfachungen verwendet. Üblich ist eine durchgängige Kleinschreibung und die Bildung von unvollständigen Sätzen und Formulierungen im Telegrammstil. Auf Rechtschreibung und korrekte Interpunktion wird selten geachtet (ebd.: 90). Tippfehler werden nur dann korrigiert, wenn die Äußerung dadurch unverständlich ist. Als weitere Besonderheit wird oft nicht in Hochsprache geschrieben, sondern in Dialektform (vgl. Misoch, 2006: 175). Das Schreiben in Dialekt kann Nähe und Vertrautheit signalisieren. Zumindest zeigt es ein regionales Zusammengehörigkeitsgefühl.

Insgesamt kann man Chat-Konversationen somit als getippte Gespräche bezeichnen, da die konventionellen Regeln der Schriftlichkeit vielmals außer Kraft gesetzt werden.

Wenn mit mehreren Personen gleichzeitig chattet wird, kann es vorkommen, dass mehrere Dialoge parallel geführt werden (vgl. Debatin, 1998: 22). Oftmals entsteht dadurch eine „verwirrende Abfolge von Kurztexen und einzelnen Textzeilen“ (Beck, 2006: 124). Da sich die Teilnehmer nicht sehen, entfallen nonverbale Zeichen (zum Beispiel ein Blickwechsel oder kurzes Nicken), die normalerweise einen Sprecherwechsel im persönlichen Gespräch einleiten würden (vgl. Mann & Stewart, 2000: 188). Daher kommt es online oft zur Überlappung verschiedener Gesprächssequenzen. Je nach Tippgeschwindigkeit der Teilnehmer kann es auch vorkommen, dass Antworten zu Fragen gegeben werden, während schon die nächste Frage gestellt bzw. das nächste Thema angesprochen wurde. Äußerungen im Chat sind vor allem deshalb recht kurz gehalten, um Überlappungen und Unterbrechungen im Verlauf zu vermeiden (vgl. Beck, 2006: 125).

Betrachtet man ein solches Chatprotokoll, dann handelt es sich eher um viele abgehackte Textpassagen und nicht um einen zusammenhängenden Text (vgl. Kazmer & Xie, 2008: 268).

Ein Vorteil der Chat-Kommunikation liegt darin, dass schneller kommuniziert wird, weil der eine Kommunikationspartner schon wieder tippen kann, während er noch auf die Antwort des anderen wartet. Je schneller der Austausch, desto intensiver wird das Gespräch von den Beteiligten empfunden (vgl. Stewart & Williams, 2005: 405). Trotz den Beschränkungen der computervermittelten Kommunikation, kann sich online somit eine Art „Flow“ entwickeln (vgl. Misoch, 2006: 54). Der Online-Austausch übertrifft dann sogar das Face-to-Face-Gespräch in seiner Offenheit und Emotionalität.

Obwohl im Chat durch die anonyme Situation herkömmliche Kommunikationsbarrieren entfallen, entstehen durch die Chatsprache neue. Schließlich vermittelt nun der Schreibstil einen Eindruck von der Person dahinter (ebd.: 62). Zum Beispiel wird eine hochgebildete Person auch online eher auf richtige Rechtschreibung und Interpunktion achten, während Jugendliche dies wahrscheinlich weniger tun werden. Allerdings ist schnell erkennbar, wem die Chatsprache geläufig ist und wem nicht. Neulinge (Newbies) erscheinen damit weniger „kompetent“ und könnten dementsprechend weniger ernst genommen werden (vgl. Beck, 2006: 123).

Der Schreibstil einer Person wird somit zu einem neuen Erkennungsmerkmal und erlaubt „eine gegenseitige Verortung und Charakterisierung des Gesprächspartners“ (Höflich & Gebhardt, 2001: 32).

4. Qualitative Online-Forschung

Da bisher noch nicht viel über qualitative Online-Methoden bekannt ist, scheint es zunächst wichtig, das Forschungsgebiet näher zu bestimmen. Anschließend wird auf die Unterschiede zwischen Offline- und Online-Methoden hinsichtlich ihres Ablaufes, ihrer Planung und Durchführung eingegangen. Die Ausführungen beziehen sich dabei auf die Online-Gruppendiskussion und das Online-Leitfadeninterview. Im Weiteren werden die Vor- und Nachteile dieser Methoden näher betrachtet.

4.1 Begriffsbestimmung

In den Sozialwissenschaften und insbesondere in der Kommunikationswissenschaft stellt die qualitative Online-Forschung noch relatives Neuland dar (vgl. Meyen & Pfaff-Rüdiger, 2009; vgl. Turney & Pocknee, 2005). Während qualitative Online-Gruppendiskussionen in

der Marktforschung bereits seit den neunziger Jahren eingesetzt werden, verhielt sich die akademische Forschung zurückhaltender und skeptischer gegenüber dieser neuen Vorgehensweise (vgl. Graffigna & Bosio, 2006: 58). Bis heute ist deshalb nur wenig über qualitative Online-Methoden bekannt (ebd.: 57). Aus diesem Grund erscheint es nötig, den Begriff der qualitativen Online-Forschung zunächst näher zu bestimmen.

Wie bei der computervermittelten Kommunikation werden die Online-Verfahren nach synchronen und asynchronen Verfahren unterschieden. Zunächst wurden in der qualitativen Online-Forschung asynchrone Verfahren entwickelt (vgl. O'Connor et al., 2008: 272). Diese arbeiten mit E-Mail oder Newsgroups (vgl. beispielsweise Meho, 2006; Rezabek, 2000). Die technische Entwicklung und die sinkenden Kosten für Telekommunikationsdienste haben dazu geführt, dass es zunehmend möglich war, synchrone Verfahren einzusetzen (vgl. Meyen & Pfaff-Rüdiger, 2009: 31). Die Gleichzeitigkeit im Chat verbessert die Interaktion sowie die Atmosphäre im Vergleich zu asynchronen Interviewformen (ebd.). Dadurch wird eine Gruppendynamik produziert, die sich wie bei Offline-Diskussionen interpretieren lässt (vgl. Stewart & Williams, 2005: 405).

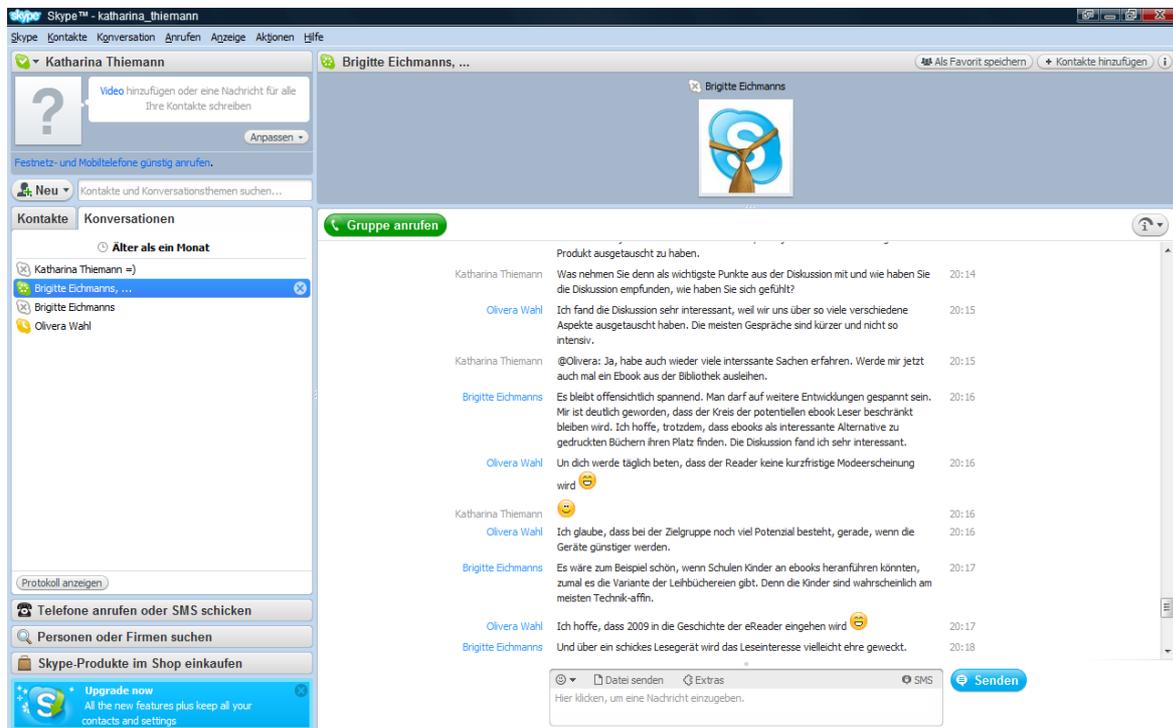
Trotzdem beschäftigt sich die Literatur hauptsächlich mit asynchronen Verfahren (vgl. O'Connor et al., 2008: 274). Besonders wenig ist über das Einzelinterview per Instant Messenger bekannt (eine Ausnahme bilden Stieger & Göritz, 2006). Grundsätzlich arbeiten die zeitgleich stattfindenden Verfahren mit der Internetanwendung Chat. Die Interviews und Gruppendiskussionen dieser Masterarbeit wurden dabei über Instant Messenger wie *ICQ* oder *Skype* geführt.

Unabhängig davon, ob es sich um eine Gruppendiskussion oder ein Einzelinterview handelt, ist der Ablauf gleich: Während der Befragung sind die Teilnehmer online und tippen ihre Beiträge über die Tastatur ihres Computers ein. Die Antworten erscheinen jeweils mit kurzer Zeitverzögerung sichtbar für alle Teilnehmer auf den Bildschirmen. Der gesamte Verlauf des Online-Gesprächs ist auf diese Weise für die Teilnehmer sichtbar.

Prinzipiell unterscheidet sich die Online-Variante in ihrer Anordnung nicht von der Offline-Methode (vgl. Lamnek, 2005a: 259). Auch bei der Online-Gruppendiskussion führt eine Gruppe unter Anleitung eines Moderators ein Gespräch zu einem bestimmten Thema. Dieses „Gespräch“ findet jedoch als textbasierter Austausch über den Computer statt. Die Teilnehmer sind dabei alle gleichzeitig in einem virtuellen Diskussionsraum anwesend (vgl. Walston & Lissitz, 2000: 457). Ähnlich verhält es sich mit dem Online-Einzelinterview. Wie bei der Offline-Methode befragt ein Interviewer eine Person zu

einem bestimmten Thema. Der Austausch findet über den Computer statt, während beide Personen gleichzeitig online sind. Abbildung 4 zeigt den Screenshot einer Online-Gruppendiskussion:

Abbildung 4: Screenshot einer Online-Gruppendiskussion



Während die Anordnung bei der Online- und Offline-Methode somit prinzipiell gleich ist, ergeben sich dennoch Unterschiede aufgrund der Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation. Im Hinblick auf die Struktur einer Online-Gruppendiskussion fällt auf, dass es sich eher um mehrere Konversationsstränge handelt, anstatt um einen linear chronologischen Diskussionsstrang (vgl. Erdogan, 2001: 5). Auch der Ablauf einer Online-Diskussion ist eher statisch. Nachdem der Moderator eine Frage gestellt hat, antworten die Teilnehmer direkt auf diese. Durch die Gleichzeitigkeit der Antworten wird zunächst nicht auf andere Beiträge Bezug genommen. Erst in einem weiteren Schritt beginnen die Teilnehmer Aspekte aufzugreifen und ihre Antworten gegenseitig zu kommentieren. Dadurch entsteht schließlich ein neuer Diskussionsstrang, der erst unterbrochen wird, wenn der Moderator eine neue Frage stellt (ebd.: 6).

Die Planung von Online-Interviews unterscheidet sich im Allgemeinen nicht von der Organisation der Offline-Varianten. Besonderheiten entstehen jedoch bei der Rekrutierung und Einladung der Teilnehmer, der Gruppenzusammensetzung und -größe bei Gruppendiskussionen sowie bei der Erstellung des Leitfadens (vgl. Lamnek, 2005a: 259).

Bei der Teilnehmerrekrutierung kann auf die herkömmlichen Wege, wie beispielsweise die Rekrutierung über Dritte, auf das Schneeballverfahren oder auch auf Aushänge und Anzeigen zurückgegriffen werden (ebd.). Die Teilnehmer einer Online-Befragung müssen jedoch über einen Internetzugang verfügen sowie über grundlegende Kenntnisse im Umgang mit einem Computer (vgl. Oringderff, 2004: 6). Um dies im Vorhinein sicher zu stellen, kann es sich anbieten, die Befragten gleich auf dem Online-Weg zu rekrutieren. Denkbar wäre es zum Beispiel den Aufruf in einem Forum zu posten unter Angabe einer E-Mail-Adresse, an die sich die Teilnehmer bei Interesse wenden können (vgl. Mann & Stewart, 2000: 82).

Da die Teilnehmer einer Online-Befragung auch mit der Kommunikation per Internet vertraut sind, kann die gesamte Kommunikation zwischen Forscher und Befragten (vom ersten Kontakt bis zur endgültigen Einladung) online erfolgen (vgl. Lamnek, 2005a: 260).

Bei der Zusammensetzung der Gruppen für eine Chat-Diskussion sollte beachtet werden, dass nicht alle Teilnehmer die gleiche Erfahrung im Umgang mit dem Internet aufweisen. Die Gruppen sollten deshalb möglichst homogen hinsichtlich der Interneterfahrung zusammengesetzt sein, um Störungen während des Diskussionsverlaufs zu vermeiden (ebd.). Ebenso dürfen die Gruppen nicht zu groß sein, da die Diskussion sonst schnell unübersichtlich wird (vgl. Mann & Stewart, 2000: 113). Außerdem erfordert das Tippen der Antworten Zeit, weshalb Online-Gruppendiskussionen in der Regel deutlich länger dauern als die Offline-Variante (vgl. Schneider et al., 2002: 37). Eine zu kleine Gruppe wirkt sich jedoch negativ auf einen „flüssigen Diskussionsverlauf“ aus (Lamnek, 2005a: 261).

Die Erstellung des Leitfadens erfolgt nach den gleichen Regeln wie bei der Offline-Vorgehensweise. Beim Online-Vorgehen besteht jedoch die Möglichkeit ganze Sätze vorzubereiten, die dann während des Interviews per „Copy and Paste“-Verfahren eingebracht werden können (vgl. Naderer & Wendpap, 2000: 7). Um die Offenheit im Interviewprozess zu gewährleisten, kann es jedoch nötig sein, die Fragen je nach Situation umzuformulieren.

Während sich die Vorbereitung von qualitativen Online-Methoden nicht generell von der Offline-Methode unterscheidet, treten deutliche Unterschiede bei ihrer Durchführung auf. Vor allem die Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation müssen berücksichtigt werden (vgl. Lamnek, 2005a: 263). Im Fokus des nächsten Kapitels stehen deshalb die Kennzeichen der computervermittelten Kommunikation und wie sich diese auf die Durchführung auswirken sowie die Vor- und Nachteile qualitativer Online-Methoden.

4.2 Vor- und Nachteile qualitativer Online-Methoden

In den Studien zu qualitativen Online-Methoden wird häufig über die Vor- und Nachteile des Vorgehens diskutiert. Dabei fällt auf, dass die Online-Vorgehensweise zum Teil die Schwächen der Offline-Methode auffangen kann, während sich wiederum Stärken des Face-to-Face-Vorgehens als Nachteile der Online-Methode entpuppen (vgl. Lamnek, 2005a: 271). Die folgende Darstellung der Vor- und Nachteile erfolgt deshalb auch in Abgrenzung zu den Offline-Methoden. Die Diskussion wird dabei nicht getrennt nach Online-Gruppendiskussion und Online-Leitfadeninterviews geführt, da die Stärken und Schwächen oft für beide Methoden gelten. Auf die Besonderheiten der jeweiligen Methode wird jedoch an entsprechender Stelle eingegangen.

Bei der Entscheidung online zu forschen, spielen häufig forschungsökonomische Gründe, wie die Einsparung von Zeit und Kosten eine entscheidende Rolle (vgl. Stieger & Göritz, 2006: 552). Da das Interview nicht zu Hause bei dem Befragten stattfindet, müssen weder lange Anfahrtswege in Kauf genommen, noch hohe Reisekosten gedeckt werden. Bei der Durchführung von Online-Gruppendiskussionen ist es zudem nicht nötig nach einem passenden Diskussionsraum zu suchen. Es entfallen somit eventuelle Kosten für die Raummiete sowie für die Verpflegung der Teilnehmer (vgl. Lamnek, 2005a: 275). Ein weiterer Vorteil ist, dass die Gesprächsprotokolle automatisch gespeichert werden (vgl. O'Connor et al., 2008: 275). Die Transkripte liegen dem Forscher unmittelbar nach der Erhebung vor (vgl. Murray, 1997: 547). Bedenkt man, dass die Transkription sonst einen beträchtlichen Zeitaufwand erfordert, ist dies ein nicht zu unterschätzender Aspekt. Zugleich werden Fehler, die während der Verschriftlichung passieren können, vermieden (vgl. Stieger & Göritz, 2006: 552).

Aber nicht nur der Forscher kann Zeit und Kosten sparen. Die Teilnehmer einer Online-Gruppendiskussion müssen nicht erst an den vereinbarten Ort kommen, sondern können bequem von zu Hause aus an der Untersuchung teilhaben (vgl. Rezabek, 2000: 4). Damit entfällt nicht zuletzt auch eine Teilnahmehürde. Über das Internet können schließlich schwer erreichbare Zielgruppen befragt werden (vgl. Stieger & Göritz, 2006: 552; Murray & Sixsmith, 1998: 107). Schwer erreichbar sind zum einen geographisch weiter entfernt lebende sowie beruflich sehr eingespannte oder in ihrer Mobilität eingeschränkte Personen (vgl. James & Busher, 2006: 415; Bowker & Tuffin, 2004: 238). Außerdem ist nicht jeder Befragte bereit einen Interviewer zu sich nach Hause kommen zu lassen. Diese Personen fielen bislang für die Befragung weg. Durch das Online-Vorgehen können sie nun in die Untersuchung miteinbezogen werden (vgl. Meyen & Pfaff-Rüdiger, 2009: 32).

Ein weiterer wichtiger Vorteil der Online-Vorgehensweise liegt in der Anonymität der computervermittelten Kommunikation (vgl. Naderer & Wendpap, 2000: 10). So fällt auch schüchternen Menschen die Teilnahme an einer Online-Befragung leichter (vgl. Walston & Lissitz, 2000: 463). Demzufolge ist der Anteil an „Schweigern“ in einer Online-Diskussion niedriger und der Unterschied zwischen Viel- und Wenigrednern nivelliert sich (vgl. Lamnek, 2005a: 272; Erdogan, 2001: 8). Die wahrgenommene Anonymität führt außerdem zu einer größeren Offenheit der Antworten - auch bei privaten und intimen Themen (vgl. Bowker & Tuffin, 2004: 230). Durch den Wegfall nonverbaler Zeichen muss niemand schockierte oder neugierige Blicke befürchten. Die Online-Vorgehensweise bietet sich daher bei der Erforschung heikler Fragestellungen an (vgl. Walston & Lissitz, 2000: 478). Besonders bei virtuellen Gruppendiskussionen wird die Offenheit auch durch den Wegfall der künstlichen Studioatmosphäre gefördert (vgl. Lamnek, 2005a: 275).

Da Effekte sozialer Erwünschtheit minimiert werden, verlaufen Online-Gruppendiskussionen häufig kontroverser (vgl. Erdogan, 2001: 9). Die Beiträge der anderen Teilnehmer werden eher hinterfragt und kritisch kommentiert, während der eigene Standpunkt artikuliert wird. So kommt es online häufig zu emotionaleren und hitzigeren Diskussionen (vgl. Stewart & Williams, 2005: 405). Dieser Effekt wird auch durch die Schnelligkeit des Austausches im Chat verstärkt, da die Antworten spontaner und damit oft unbedachter erfolgen (vgl. Mann & Stewart, 2000: 153). In der Face-to-Face-Situation dagegen findet eher eine Anpassung an vorherrschende Meinungen statt. Insofern neigt die Gruppe eher zur Konsensbildung. Dadurch steigt die Qualität der Daten einer online geführten Diskussion, da ein größeres Spektrum an Meinungen erhoben werden kann (vgl. Erdogan, 2001: 9).

Aufgrund der visuellen Anonymität spielen äußerliche Merkmale (Alter, Status, Prestige) keine Rolle. Es kommt dadurch zu einer „social equalization“ (Oringderff, 2004: 4). Ebenso werden Interviewereffekte, die das Antwortverhalten beeinflussen, vermieden (vgl. Meho, 2006: 1289).

Bei der Ergebnisinterpretation zeigt sich, dass die Antworten online zwar quantitativ weniger Wörter umfassen, jedoch die Qualität vergleichbar mit dem Offline-Vorgehen ist (vgl. Underhill & Olmsted, 2003: 511). Die Informationsdichte ist damit bei geringerer Wortzahl höher als bei der Offline-Methode (vgl. Lamnek, 2005a: 275). Die Auswertung wird somit schon durch die Reduktion des Datenmaterials erleichtert (vgl. Diekmann, 2009: 545).

Ein zentraler Nachteil des Online-Vorgehens liegt darin, dass die Teilnehmer einen Internetzugang sowie Grundkenntnisse im Umgang mit einem PC besitzen müssen (vgl. Rezabek, 2000: 5). Doch auch im Jahr 2009 sind noch längst nicht alle Bevölkerungsgruppen online. Vor allem ältere Zielgruppen können durch die Online-Methode nicht erreicht werden (nur 27 Prozent der ab 60-Jährigen sind online) (vgl. van Eimeren & Frees, 2009: 336). So bleibt die Untersuchung per Internet auf junge und internetaffine Zielgruppen beschränkt. Auch die individuellen Tipp-Fähigkeiten und die Vertrautheit mit der Internetanwendung Chat beeinflussen das Interview. Vor allem bei Gruppendiskussionen können sich eingeschränkte PC-Kenntnisse negativ auf die Diskussionsbeteiligung auswirken (vgl. Lamnek, 2005a: 274). Ebenso spielt die technische Ausstattung der Teilnehmer eine wichtige Rolle. Langsame Anschlüsse führen zu Zeitverzögerungen, so dass der entsprechende Teilnehmer nicht sofort auf Beiträge reagieren kann. Zum Beispiel kann es vorkommen, dass ein Teilnehmer bereits auf eine andere Frage antwortet, während der andere (mit der langsameren Verbindung) noch beim Lesen und Beantworten der vorletzten Frage ist (vgl. Görts, 2001: 162). Ebenso kann es während eines Online-Interviews zu technischen Schwierigkeiten kommen (vgl. Lamnek, 2005a: 274). Können diese nicht behoben werden, dann fallen im schlimmsten Fall Befragte für die Untersuchung ganz weg. Während einer Online-Gruppendiskussion wirken sich technische Probleme während des Verlaufs zudem sehr störend auf die Gruppendynamik aus.

Die Unverbindlichkeit des Mediums Internet kann außerdem mehr Ausfälle oder Nichterscheiner zur Folge haben (vgl. Meho, 2006: 1292). Online-Interviews und Online-Gruppendiskussionen dauern zudem im Schnitt etwa doppelt so lange wie die Face-to-Face-Variante (vgl. Meyen & Pfaff-Rüdiger, 2009: 32). Die Interviewpartner müssen sich daher mehr Zeit nehmen. Durch den hohen Zeitaufwand kann es auch zu Abbrüchen kommen. Diese werden durch den Wegfall herkömmlicher Sanktionsmöglichkeiten des Face-to-Face-Gesprächs (Gestik oder Mimik) begünstigt. Die Anonymität im Netz verstärkt das Gefühl, dass Handlungen ohne Folgen bleiben. So besteht zudem die Möglichkeit, dass es sich gar nicht um die echte Zielperson handelt (vgl. Stieger & Göritz, 2006: 553). Täuschungen sind daher nicht auszuschließen.

Ebenso kann es zum Flaming kommen (vgl. Mann & Stewart, 2000: 116). Grundsätzlich muss der Interviewer deshalb rechtzeitig eingreifen, falls es zu Beleidigungen kommen sollte. Dabei kann er lediglich auf geschriebene Textmitteilungen zurückgreifen, da ein strafender Blick online nicht übertragen werden kann (vgl. Erdogan, 2001: 1).

Durch das Fehlen nonverbaler Kommunikationselemente verliert die Interviewsituation tendenziell an Natürlichkeit und Alltäglichkeit - die eigentliche Stärke qualitativer Forschung. Dieser Verlust kann nur zum Teil durch den Einsatz von Emoticons aufgefangen werden (vgl. Lamnek, 2005a: 272). Trotzdem können Emoticons dabei helfen Missverständnisse - die online aufgrund der Textbasiertheit leichter geschehen - zu vermeiden (vgl. Bowker & Tuffin, 2004: 237).

Der Vorteil, dass sich die Befragten daheim in vertrauter Atmosphäre befinden, kann sich auch nachteilig auswirken. Der Interviewer weiß nichts über die Situation in der sich der Teilnehmer während der Erhebung befindet (vgl. Opdenakker, 2006: 7). Störungen wie anwesende Dritte oder klingelnde Telefone können nicht bei der Interpretation der Daten berücksichtigt werden. Womöglich sieht der Befragte sogar währenddessen fern oder telefoniert die ganze Zeit. Solche Ablenkungen wirken sich ohne Frage negativ auf die Antworten aus.

Im Chat fallen die Beiträge ohnehin eher kürzer aus, auch um den Tempoverlust, der beim Tippen und Lesen der Antworten entsteht, wieder aufzufangen. Online-Gruppendiskussionen haben deshalb in der Regel weniger „Flow“ als die Offline-Variante. Fragen und Antworten laufen zum Teil parallel und die Themen wechseln schneller (vgl. Kazmer & Xie, 2008: 268; Stewart & Williams, 2005: 398). Oftmals wirken Gruppendiskussionen dadurch chaotisch (vgl. Stewart & Williams, 2005: 406). Der Interviewer muss konzentriert dem Verlauf folgen, um an den richtigen Stellen seine Fragen einbringen zu können und die Diskussion zu lenken. Da außerdem oft keine näheren Erklärungen zu den Antworten geliefert werden, muss er dementsprechend Nachfragen stellen (vgl. Schneider et al., 2002: 39). In der Online-Gruppendiskussion beziehen sich die Teilnehmer oft auf Fragen des Moderators sowie auf Beiträge einzelner Teilnehmer. Dadurch können leicht Paralleldiskussionen entstehen (vgl. Erdogan, 2001: 5). Längere Einzelgespräche sollte der Moderator möglichst unterbinden, da diese vom eigentlichen Untersuchungsthema wegführen. Schlecht wäre es allerdings ebenso, wenn die Teilnehmer kaum auf Beiträge anderer Teilnehmer eingehen, denn dann würde die Diskussion eher zu einer Gruppenbefragung werden (vgl. Lamnek, 2005a: 273). Der Moderator muss auch an dieser Stelle wieder eingreifen und die Diskutanten gezielt zur Stellungnahme auffordern. Insgesamt zeigt sich, dass das Online-Vorgehen höhere Anforderungen an den Interviewer bzw. an den Moderator stellt als es offline der Fall ist. Besonders bei der Online-Diskussion, die wie gezeigt wurde, aktiver und weniger

moderatorzentriert abläuft, muss der Gesprächsleiter seine Autorität immer wieder unter Beweis stellen (ebd.: 267).

5. Kategoriensystem

Ausgehend von den theoretischen Überlegungen und dem Vorwissen über qualitative Offline- und Online-Methoden aus der Literatur, soll nun ein Kategoriensystem entwickelt werden. Dieses ist das zentrale Analyseinstrument und wird den Methodenvergleich anleiten (vgl. Mayring, 2003: 43). Es umfasst die Punkte, nach denen das Material durchsucht und ausgewertet wird. Kategoriensysteme müssen immer für die jeweilige Fragestellung entwickelt werden und können nicht „einfach aus anderen Studien übernommen werden“ (Löblich, 2008: 438). Nach Löblich (ebd.) ist es dafür zunächst nötig Analysedimensionen aus dem theoretischen Vorwissen zu bilden. Diese legen als Hauptkategorien sozusagen den inhaltlichen Kern der Untersuchung fest. Anschließend werden die Analysedimensionen, wiederum ausgehend von Theorie und Vorwissen, in Kategorien und Unterkategorien ausdifferenziert (vgl. Früh, 2001: 75-80, 141-144). Jede Kategorie muss „hinsichtlich ihrer Bedeutung eindeutig und verschieden von den anderen sein“ sowie „plausibel hergeleitet und erklärt“ werden (Löblich, 2008: 440, 447).

Die Analysedimensionen für diese Untersuchung leiten sich aus der Diskussion um Gütekriterien ab. Dabei wurden die Gütekriterien nach Reichertz (Repräsentativität, Zuverlässigkeit und Gültigkeit) für geeignet befunden (siehe Kapitel 1.3.3). Das Kriterium Repräsentativität wurde jedoch in Repräsentanz umbenannt, da es der qualitativen Forschung nicht um statistische Repräsentativität geht, sondern vielmehr darum, typische Fälle zu erfassen (vgl. Lamnek, 2005b: 732). Die Analysedimensionen Repräsentanz, Zuverlässigkeit und Gültigkeit leiten somit den Methodenvergleich an.

Im Hinblick auf diese Kriterien soll die Qualität des Online-Vorgehens im Vergleich zur Qualität der Offline-Methode untersucht sowie Unterschiede, Stärken und Schwächen offengelegt werden. Dabei wird davon ausgegangen, dass sich die Kriterien jeweils auf unterschiedliche Zeitpunkte im Forschungsprozess beziehen. Daher liefern die verschiedenen Stationen im Forschungsprozess die Ansatzpunkte für das Ableiten von Kategorien. Um diese Kategorien zu operationalisieren, soll das bisherige Wissen (aus der Literatur) über die Besonderheiten der Offline- und Online-Methode einfließen. Im Folgenden wird gezeigt, wie die Analysedimensionen unterteilt werden.

Repräsentanz

Die Repräsentanz der Untersuchung bezieht sich auf die Auswahl der Teilnehmer und somit auf die *Stichprobe*. Aus dem bisherigen Vorwissen ist bekannt, dass durch die Online-Methode Zeit und Kosten gespart werden können, wodurch es möglich ist mehr Personen zu befragen. Als eine Unterkategorie wird daher die *Größe der Stichprobe* festgelegt. Außerdem ermöglicht das Online-Vorgehen es erst bestimmte *Zielgruppen* zu erreichen. Diese schwer erreichbaren Zielgruppen könnten durch die Offline-Methode nicht befragt werden. Insofern kann das Online-Vorgehen den *Zugang* erleichtern. Die Befragten können bequem von zu Hause aus an dem Interview teilnehmen und müssen keine fremde Person in ihre Wohnung lassen. Vor allem schüchternen Menschen fällt es leichter einem Computer etwas zu erzählen als dem Interviewer, der vor ihnen sitzt. Somit werden durch das Online-Vorgehen Hemmschwellen abgebaut. Die Online-Methode stellt jedoch auch neue Anforderungen an die Teilnehmer. Diese müssen über einen Internetzugang verfügen sowie über grundlegende PC-Kenntnisse. Auch die Tippfähigkeiten sind sehr wichtig. So fallen bestimmte Zielgruppen bereits bei der Auswahl weg.

Die Unverbindlichkeit und Anonymität der computervermittelten Kommunikation kann zudem während des Online-Interviews eine höhere *Abbruchquote* zur Folge haben. Ebenso ist es möglich, dass die Befragten überhaupt nicht zum verabredeten Termin erscheinen (*Nichterscheiner*). Es stellt sich die Frage, ob eine Online-Verabredung die gleiche Verbindlichkeit besitzt wie ein Offline-Termin. Außerdem können bei der Online-Methode Identitätstäuschungen nicht ausgeschlossen werden. So muss es sich keinesfalls um die *echte Zielperson* handeln.

Zuverlässigkeit

Fragen der Zuverlässigkeit beziehen sich auf die Durchführung der Untersuchung. Dabei scheinen vor allem das *Interviewer- bzw. Moderatorverhalten* sowie die *Kontextbedingungen* Einfluss auf die Zuverlässigkeit der Daten zu haben. In der quantitativen Forschung ist die Standardisierung dieser Untersuchungsbedingungen eine Voraussetzung, um die Reliabilität zu gewährleisten (vgl. Kromrey, 2006: 35). Für den Methodenvergleich ist es besonders interessant zu untersuchen, wie sich das Verhalten des Interviewers den Erfordernissen der Online-Situation anpassen muss. Der Methodenvergleich soll zeigen, welche neuen *Anforderungen* sich durch das Online-

Vorgehen ergeben und wie sich die *Rolle* des Interviewers bzw. des Moderators dadurch verändert.

Eine Gefährdung der Zuverlässigkeit der Daten ergibt sich vor allem dadurch, dass online nichts über die *Kontextbedingungen* bekannt ist. So weiß der Forscher nichts über die *Erhebungssituation* sowie über *Störquellen*. Beispielsweise könnten anwesende Dritte sowie Unterbrechungen (zum Beispiel durch ein klingelndes Telefon) das Gespräch erheblich beeinflussen. Der Methodenvergleich soll darüber Aufschluss geben, inwiefern sich das Fehlen von Kontextwissen negativ auf die Datenerhebung auswirkt.

Gültigkeit

Mit diesem Kriterium ist zum einen die Gültigkeit der Interviewäußerungen gemeint sowie die Gültigkeit der Interpretationen dieser Äußerungen (vgl. Legewie, 1987: 144). Damit stehen die Durchführung der Untersuchung und die Auswertung der Daten im Mittelpunkt. Zur Beurteilung der Validität der Interviewäußerungen müssen die *Interviewsituation* sowie der *Interviewverlauf* analysiert werden (ebd.: 145). Die Frage bei qualitativen Interviewformen ist, inwiefern es gelungen ist ein Vertrauensverhältnis zum Befragten aufzubauen. Das bedeutet, dass *Gesprächsbarrieren* und unerwünschte *Interviewereinflüsse* thematisiert werden müssen. Aufgrund der Kennzeichen computervermittelter Kommunikation müssten diese Einflüsse bei der Online-Methode weitgehend entfallen. Ebenso sollten aufgrund der Anonymität Effekte *sozialer Erwünschtheit* weniger ausgeprägt sein. Damit ändert sich auch die *Art der Ergebnisse*. Die Antworten müssten offener und weniger verzerrt sein. Möglicherweise werden online andere Dinge gesagt als in der Offline-Situation. In Online-Gruppendiskussionen könnten kontroversere Meinungen zur Sprache kommen. Außerdem besteht die Möglichkeit, dass das Antwortverhalten online reflektierter ist. So können sich die Befragten Zeit lassen mit dem Tippen ihrer Antworten, um so über ihre Beiträge nachzudenken. Für ein reflektierteres Antwortverhalten würde beispielsweise auch die Tatsache sprechen, dass Rechtschreibfehler verbessert werden. Der Schreib- und Antwortstil lässt somit Rückschlüsse auf den Menschen hinter dem Monitor zu.

Durch das Fehlen von nonverbaler Kommunikation kann es online allerdings leichter zu Missverständnissen und damit zu *Kommunikationsproblemen* kommen. Dies kann einen negativen Einfluss auf den weiteren Interviewverlauf nehmen. Die Anonymität könnte außerdem zu Flaming führen, da Sanktionsmöglichkeiten des persönlichen Gesprächs fehlen. Eine Person, die einem nicht gegenüber sitzt, beleidigt man vielleicht leichter als

wenn man diese vor sich hat. Da die Antworten erst getippt werden müssen und der Austausch sehr schnell stattfindet, unterscheiden sich der *Kommunikationsstil* und das Antwortverhalten in Online-Interviews weitgehend von dem bei der Offline-Methode. Der Methodenvergleich soll außerdem zeigen, inwieweit die nonverbale Kommunikation durch die Verwendung von Emoticons ersetzt wird. Die Frage ist auch, inwiefern sich die Gruppendynamik online durch die veränderten Kommunikationsbedingungen von der in Offline-Gruppendiskussion unterscheidet.

Ein Vorteil der Online-Vorgehensweise liegt darin, dass die *Transkription* entfällt. Damit werden Fehler, die während der Verschriftlichung geschehen können, vermieden. Das wiederum erhöht die *Datenqualität* der Online-Varianten. Bei der Online-Erhebung wird außerdem deutlich weniger Material produziert. Diese geringere *Textmenge* erleichtert ebenfalls die Auswertung. Insgesamt bleibt mehr Zeit für eine sorgfältige Verarbeitung der Daten. Dadurch wird schließlich die Gültigkeit indirekt erhöht. Doch geht die Reduktion der Textmenge bei Online-Befragungen zu Lasten der *Informationsmenge*? Dies würde die Gültigkeit einschränken. So könnte es sein, dass die Antworten online einfach zu kurz bleiben und genaue Erklärungen und Hintergrundinformationen fehlen. Oder werden die Antworten bei der Online-Methode nur verdichtet (vgl. Abbildung 5)?

Abbildung 5: Das Kategoriensystem für den Methodenvergleich

Repräsentanz	Zuverlässigkeit	Gültigkeit	
<i>Stichprobe</i>	<i>Interviewer- /</i>	<i>Interviewsituation</i>	<i>Datenqualität</i>
Größe der	<i>Moderatorverhalten</i>	Kommunikationsstil	Transkription
Stichprobe	Anforderungen	Kommunikationsprobleme	Textmenge
Zugang	Rolle	Soziale Erwünschtheit	Informations-
Zielgruppe		Interviewereinflüsse /	menge
Abbruchquote /	<i>Kontextbedingungen</i>	Gesprächsbarrieren	Art der
Nichterscheiner	Erhebungssituation		Ergebnisse
Echte	Störquellen		
Zielperson?			

III. Methode

Nachdem nun auf der Basis des theoretischen Vorwissens ein Kategoriensystem gebildet wurde, soll nun noch genauer auf die Besonderheiten des kategoriengeleiteten Vorgehens eingegangen werden. Anschließend wird das Datenmaterial, auf das sich diese Untersuchung stützt, vorgestellt. Die Verwendung von Sekundärdaten bringt dabei auch Probleme mit sich. Diese werden unter Punkt 2 näher erläutert. Bevor schließlich die Ergebnisse präsentiert werden können, wird erklärt, wie die Auswertung des Materials mit Hilfe des Kategoriensystems erfolgt.

1. Kategoriengeleitetes Vorgehen

Das kategoriengeleitete Vorgehen ist ein „strukturiertes Textanalyseverfahren“ (Löblich, 2008: 454). Kategorien erlauben es, nur die Aspekte aus dem Untersuchungsmaterial herauszufiltern, die für das Erkenntnisinteresse relevant sind. Sie helfen somit den Untersuchungsgegenstand zu identifizieren und einzugrenzen (vgl. Kocka, 1977: 10). Das kategoriengeleitete Vorgehen kann zwischen der Hermeneutik und der quantitativen Inhaltsanalyse eingeordnet werden (vgl. Löblich, 2008: 434). Von der Hermeneutik unterscheidet es sich dadurch, dass es „ein stärker strukturiertes und theoriegeleitetes Verfahren“ ist (ebd.). Der Unterschied zur quantitativen Inhaltsanalyse besteht dagegen in einem Verzicht auf Quantifizierungen in Form von Auszählungen und Häufigkeiten sowie in einem weniger stark formalisiertem Vorgehen (vgl. Mayring, 2003: 16). Dies zeigt sich beispielsweise daran, dass auf strenge „operationale Definitionen“ von Begriffen verzichtet wird (Früh, 2001: 85) und daran, dass das Kategoriensystem bei der Analyse flexibel gehandhabt wird (vgl. Löblich, 2008: 438). Insofern bleibt das Kategoriensystem für weitere (Unter-) Kategorien, die sich aus dem Material ergeben, offen.

Zunächst erfolgt zwar die Formulierung der Kategorien theoriegeleitet, dann aber werden sie im wechselseitigen Bezug von theoretischem Vorwissen und den Interpretationen des Datenmaterials weiterentwickelt (ebd.: 440). Hierin wird die Bedeutung der Hermeneutik ersichtlich. Im „hermeneutischen Zirkel“ findet eine permanente und wechselseitige Beeinflussung von Vorverständnis und Textverständnis statt (vgl. Lamnek, 2005b: 63). Dieser Zirkel kann jedoch nicht unendlich weiterlaufen, da sonst die Kategorienbildung nie abgeschlossen werden kann und auch die Gefahr besteht, dass bei einer andauernden Umformulierung der Kategorien der theoretische Kern der Untersuchungsfrage verloren geht (vgl. Löblich, 2008: 440). Kategoriensysteme sollten deshalb nicht zu komplex und offen aufgebaut sein, sondern so, dass die theoretischen Konstrukte der Fragestellung

angemessen erfasst werden. Trotzdem muss es möglich sein, neue Aspekte (die sich aus dem Material heraus ergeben) in die Untersuchung mit einzubeziehen.

Konkret für den Methodenvergleich bedeutet das: Bei der Bildung des Kategoriensystems konnte nur das bisherige Wissen, das aus der Literatur bekannt ist, berücksichtigt werden. Es können sich daher durchaus neue Aspekte aus dem Untersuchungsmaterial ergeben, die zu ergänzen sind. Dieses offene Vorgehen soll sicherstellen, dass keine wichtigen Punkte bei der Auswertung vernachlässigt werden. Die „blinde“ Anwendung des Untersuchungsrahmens ist also nicht Sinn und Zweck, jedoch sichert das Kategoriensystem ein gewisses Maß an Transparenz und Systematik (ebd.: 438).

So hilft es Leser und Forscher gleichermaßen. Dem Forscher bietet es Anleitung bei der Bearbeitung des Materials, da die für die Untersuchung relevanten Aspekte nicht primär aus den Quellen entnommen werden können, sondern erst herauszufiltern sind (vgl. Kocka, 1977: 10). Für den Leser soll das Kategoriensystem die „Beurteilung der einzelnen Denkschritte“ des Forschers möglich machen (Türk, 1994: 3). Somit sichert es die intersubjektive Nachprüfbarkeit der Ergebnisse. Die Auswertung des Materials anhand des Untersuchungsrahmens beruht zwar immer noch auf Interpretationen des Forschers, jedoch laufen diese nicht „rein intuitiv“ ab (Löblich, 2008: 435).

Kategoriengeleitetes Vorgehen ist dabei nicht nur ein Verfahren zur Analyse von Texten, sondern kann auch als Anleitung zur Quellenauswahl und Quellenproduktion dienen (ebd.: 434). Während die Auswahl von Quellen für diese Untersuchung nicht relevant war, konnten die Kategorien jedoch bei der Strukturierung der Interviewleitfäden für die Experteninterviews helfen. Damit konnte sichergestellt werden, dass alle für den Methodenvergleich relevanten Aspekte zur Sprache kamen.

Auch wenn beim kategoriengeleiteten Vorgehen keine genauen Kategorienausprägungen und „strengen Interpretationsregeln“ festgelegt werden, stellt sich doch die Frage, wie stark die theoretischen Vorannahmen (in Form der Kategorien) die Ergebnisse determinieren (ebd.: 444). Jedoch muss berücksichtigt werden, dass ein Verstehen an sich nicht möglich ist, da die Dinge erst durch den Rückbezug auf bereits vorhandene Deutungsschemata ihre Bedeutung erhalten (vgl. Meinefeld, 2008: 271). Jede Wahrnehmung des Forschers wird deshalb bereits durch sein Vorwissen strukturiert. Er hat sozusagen eine „Brille“ auf, durch die er den Forschungsgegenstand betrachtet (Pfaff-Rüdiger, 2007: 18). Kategorien helfen aber dabei, „dieses Vorwissen zu kontrollieren und bewusst zu machen“ (Löblich, 2008: 443).

2. Datenmaterial und Kritik des Vorgehens

Diese Untersuchung stützt sich auf Datenmaterial, das im Rahmen des Masterprojektes Mediennutzung 2.0 zum Thema „Internet im Alltag“ an der Ludwig-Maximilians-Universität München im Sommersemester 2008 und im Wintersemester 2008 / 2009 erhoben wurde. Das Masterprojekt bestand aus einer umfassenden Studie, in der ganz allgemein nach der Internetnutzung gefragt wurde sowie aus mehreren Teilprojekten, in denen entweder spezielle Zielgruppen oder Internetangebote genauer untersucht wurden. Der Methodenvergleich basiert auf 40 Leitfadeninterviews (24 offline, 16 online) mit Schülern und Studenten (darunter sieben US-amerikanische Studenten und drei homosexuelle Studenten) zu deren Internetnutzung im Alltag sowie auf sechs Gruppendiskussionen (vier offline, zwei online) mit Nutzern von *sueddeutsche.de* und *StudiVZ*.

Dabei wurde jeweils die gleiche Fragestellung online sowie offline bearbeitet (Methodensplitting), so dass ein Vergleich beider Vorgehensweisen möglich ist. Die Online-Befragungen waren synchron (zeitgleich) angelegt, fanden über Chatprogramme (*Skype*, *ICQ*) statt und entsprachen so mehr dem natürlichen Gesprächsablauf in Face-to-Face-Interviews (vgl. Kazmer & Xie, 2008: 274; Lamnek, 2005a: 257).

Beim Arbeiten mit Fremdmaterial ergeben sich durchaus Probleme. Die Daten sind ursprünglich zur Beantwortung einer anderen Fragestellung erhoben worden (vgl. Hyman, 1972: 1). So wurde im Projekt „Internet im Alltag“ nach Motiven für die Internetnutzung gefragt sowie danach, welche Bedeutung das Internet im Leben der Befragten hat (vgl. Meyen & Pfaff-Rüdiger, 2009: 15). Sekundärdaten werden somit unter einem neuen Blickwinkel nochmals ausgewertet. Dabei können sich Nachteile aus ihrem „oft fehlenden direktem Bezug zum Forschungsproblem“ ergeben (problem of fit) (vgl. Riesenhuber, 2007: 12). In diesem Fall erscheint dies allerdings weniger problematisch zu sein, da es in dieser Masterarbeit nicht darum geht, das Material hinsichtlich einer anderen Fragestellung inhaltlich neu auszuwerten. Vielmehr sollen die unterschiedlichen Vorgehensweisen miteinander verglichen werden.

Der Rückgriff auf Fremdmaterial spart außerdem Zeit und Kosten, da die Datenerhebung entfällt (vgl. Diekmann, 2009: 199; Schnell et al., 2008: 251). Zwei wichtige Argumente, wenn man bedenkt, dass es sich um eine studentische Abschlussarbeit handelt (Kosten) und die Bearbeitungszeit für diese begrenzt ist (Zeit).

Warum fiel die Entscheidung darauf mit Daten aus dem Projekt „Internet im Alltag“ zu arbeiten? Zum einen gibt es einfach noch nicht viele Studien, die sich mit qualitativen

Online-Methoden beschäftigen und dabei auch noch die gleiche Fragestellung online sowie offline untersuchen. Zum anderen konnte die Forscherin leicht Zugang zu den Daten erhalten. Gerade die Beschaffung von Sekundärdaten kann ansonsten ein großes Problem darstellen (vgl. Riesenhuber, 2007: 12). Bei dem Material aus „Internet im Alltag“ handelt es sich um so genannte interne Sekundärdaten. Das bedeutet, dass die Daten am Institut für Kommunikationswissenschaft und Medienforschung erhoben wurden und damit an dem Institut an dem die Forscherin auch studiert. Außerdem war die Forscherin selbst an dem Projekt beteiligt.

Dies bringt weitere Vorteile mit sich: Die Forscherin weiß, wie die Daten zu Stande gekommen sind, der Interviewleitfaden ist größtenteils bekannt und - noch viel bedeutender - die Forscherin bringt eigene Erfahrung mit Online- und Offline-Methoden ein. Dies ist sehr wichtig, um den Besonderheiten beider Vorgehensweisen im Methodenvergleich gerecht zu werden. Außerdem wird eine Person, die keine Erfahrung damit hat, wie eine Online-Befragung abläuft und welche Schwierigkeiten sich ergeben, kaum eine Praxisempfehlung anbieten können. Bereits im vorherigen Kapitel wurde erklärt, dass das Vorwissen des Forschers auch den Forschungsprozess strukturiert. Das heißt, ein Forscher ohne eigene Kenntnis der Online-Methode, wird unter Umständen manche Punkte im Datenmaterial einfach übersehen, da er nicht weiß, worauf er achten muss bzw. wie er diese zu interpretieren hat.

Probleme bei der Verwendung des Materials ergeben sich jedoch im Hinblick auf die verwendeten Leitfäden. Obwohl die Themenblöcke größtenteils identisch waren, enthielten die Leitfäden nicht immer genau dieselben Fragen. Dadurch ist manchmal kein direkter Vergleich der beiden Methoden möglich. Außerdem wurden die Daten von verschiedenen Interviewern erhoben. So kann eine Verzerrung der Daten durch den jeweiligen Gesprächsleiter nicht ausgeschlossen werden. Beispielsweise kann es sein, dass das Antwortverhalten von Befragten nicht von der Vorgehensweise (offline / online) beeinflusst wird, sondern von der Person des Interviewers abhängig ist.

Da die Forscherin nicht jedes Interview selbst durchgeführt hat, fehlen bei der Interpretation der Daten außerdem wichtige Kontextinformationen. Zum Teil kann dieses Problem durch Protokolle, die über Besonderheiten und Auffälligkeiten der Interviewsituation Auskunft geben, aufgefangen werden. Bei den Online-Varianten sind jedoch keine weiteren Kontextinformationen bekannt. Die Interpretation kann bei der Online-Methode immer nur auf Basis der Gesprächsprotokolle erfolgen. Wie in Kapitel 4.2

erklärt wurde, können besonders Chat-Diskussionen sehr chaotisch erscheinen. Die Auswertung erfordert daher größere Aufmerksamkeit und Konzentration.

Da über qualitative Online-Methoden noch nicht viel bekannt ist und obwohl die Forscherin durchaus eigene Erfahrungen mit qualitativen Online- und Offline-Methoden mitbringt, erschien es für einen umfassenden Methodenvergleich sinnvoll, das Datenmaterial durch Experteninterviews zu ergänzen. Für die Masterarbeit wurden deshalb zwei Experten befragt (Perger als Expertin in Bezug auf Online-Leitfadeninterviews, Thiemann als Expertin in Bezug auf Online-Gruppendiskussionen). Diese haben bereits qualitative Online-Befragungen durchgeführt und waren außerdem am Projekt „Internet im Alltag“ selbst beteiligt. Dadurch besitzen sie Einblick in das Forschungsgebiet. Ihr Wissen kann als weitere „Erkenntnisquelle“ in den Auswertungsprozess miteinbezogen werden (Aufenanger, 2006: 104).

Ein Experteninterview wurde dabei aus zeitlichen Gründen über *Skype* geführt. Da die Experten sich aber beide mit dem Online-Interview auskennen und sich mit der Methode „wohl“ fühlen, kann davon ausgegangen werden, dass dies die Ergebnisse des Interviews nicht beeinflusst hat.

Der Leitfaden beinhaltete dabei Fragen, die sich aus dem bisherigen Wissen über die Vor- und Nachteile der Online-Methode ergaben. Diese bezogen sich besonders auf Aspekte, die allein aus dem Material nicht ersichtlich sein können. Beispielsweise sollten die Experten erzählen, wie sie die Teilnehmer rekrutiert haben. Diese Frage ist wichtig, um in der Handlungsempfehlung Tipps zur Rekrutierung anzubieten. Ebenso wurde danach gefragt, ob die Experten bei ihren Interviews schon mal den Verdacht hatten, dass nicht die echte Zielperson an der Befragung teilnimmt. Das ist ein Problem, welches sich aufgrund der anonymen Kommunikationssituation ergeben kann und in der Literatur zu qualitativen Methoden unter dem Stichwort Glaubwürdigkeit angesprochen wird (vgl. Mayring, 2002: 143). Dies würde die Repräsentanz der Stichprobe gefährden. Nur aus dem Datenmaterial heraus, ist es unmöglich diese Fragen zu klären. Der Leitfaden für die Experteninterviews umfasste dabei folgende Themengebiete:

- Methodenwahl und Rekrutierung: Gründe für das Online-Vorgehen, Rekrutierung der Teilnehmer, Probleme bei der Rekrutierung;
- Gesprächs- und Interviewerverhalten: technische Schwierigkeiten, Interviewatmosphäre, Kommunikationsstil (Einsatz von Emoticons), Kommunikationsprobleme (Missverständnisse, Glaubwürdigkeit);

- Moderatorverhalten (nur beim Experten für Gruppendiskussionen gefragt): Empfehlung zur Gruppengröße; Moderatoranforderungen;
- Einschätzung zur Qualität der Ergebnisse: Unterschiede im Vergleich zur Offline-Methode;
- Fazit zur Online-Methode: Sind qualitative Online-Methoden die Zukunft?

Die beiden Leitfäden sind der Arbeit angehängt und befinden sich außerdem auf der beigelegten CD-Rom (vgl. Anhang 1). Die Interviews verliefen ohne Probleme und die Experten waren sehr motiviert und bemüht Auskunft zu geben. Sie erzählten offen über ihre Erfahrungen mit der Online-Methode. Die Gespräche lieferten viele zusätzliche Erkenntnisse für den Auswertungsprozess. Allein auf Basis der Sekundärdaten hätten für den Methodenvergleich und die anschließende Praxisanleitung wichtige Informationen gefehlt.

Das Transkript des persönlich geführten Experteninterviews mit Perger (Experteninterview Nr. 1) und das Gesprächsprotokoll des über *Skype* geführten Interviews mit Thiemann (Experteninterview Nr. 2) befinden sich im Anhang der Arbeit sowie auf der beigelegten CD-Rom (vgl. Anhang 2). Das gesamte Material (Online- und Offline-Leitfadeninterviews sowie Online- und Offline-Gruppendiskussionen), auf das sich der Methodenvergleich stützt, liegt ebenfalls auf CD-Rom bei (vgl. Anhang 3 und 4).

3. Auswertung

Die folgende Darstellung der Auswertungsstrategie soll dem Leser helfen, den Auswertungsprozess nachvollziehen zu können (vgl. Pfaff-Rüdiger, 2007: 35). Einzelne Arbeitsschritte werden offengelegt, um so die intersubjektive Nachprüfbarkeit der Ergebnisse zu ermöglichen. Das gesamte Material wird mit Hilfe des vorab entwickelten Kategoriensystems ausgewertet. Es werden somit nur die Textstellen für die Untersuchung berücksichtigt, die sich auf die (Unter-) Kategorien beziehen. Für diese Studie bedeutet das, dass Textpassagen, die die Repräsentanz, Zuverlässigkeit und Gültigkeit betreffen, genauer analysiert werden. Die Kategorien zergliedern das Material, strukturieren den Auswertungsprozess und helfen so dabei die große Textmenge zu verarbeiten (vgl. Löblich, 2008: 444).

In einem ersten Schritt wird das Material zunächst gesichtet. Pfaff-Rüdiger (2007: 37-38) spricht vom Close Reading, bei dem das Material „intensiv und wiederholt gelesen“ werden muss. Dabei soll der Forscher ein „Gefühl“ für den Text bekommen. So wurden

die Interviewtexte intensiv gelesen. Dieses erste Lesen ist vor allem wichtig, wenn die Interviews von einer anderen Person geführt worden sind, was bei dieser Untersuchung der Fall ist. Außerdem wird in diesem Schritt das Kategoriensystem erprobt. Das hat auch einen psychologischen Effekt. Nachdem der Forscher viel Zeit und Arbeit in das theoriegeleitete Kategoriensystem gesteckt hat, sieht er nun, dass es am Material selbst funktioniert. Im Zuge des Close Reading ist es außerdem bereits möglich, weitere Ideen, die sich aus dem Datenmaterial ergeben, für das Füllen der Unterkategorien festzuhalten. Diese Offenheit ist ein wichtiges Prinzip des kategoriengeleiteten Vorgehens.

Bei der Auswertung wurde besonders darauf geachtet, sowohl Online-Interviews wie Offline-Interviews im Vergleich zu lesen, um Auffälligkeiten besser feststellen zu können, die im Laufe des Methodenvergleichs genauer analysiert werden. Bei diesem ersten Durchgang konnten die relevanten Textstellen anhand des Kategoriensystems identifiziert werden. Die entsprechend zutreffende Kategorie wurde am Rand des Textes vermerkt und die relevante Textstelle markiert. Dabei besteht allerdings ein „Übersetzungsproblem“ zwischen den theoretischen Begriffen (den Kategorien) und dem konkretem empirischem Material (vgl. Löblich, 2008: 440). Während in der quantitativen Inhaltsanalyse „empirisch fassbare Entsprechungen zu den Kategorien auf der Objektebene“ (Text) festgelegt werden (Früh, 2001: 85), verzichtet das kategoriengeleitete Vorgehen auf genaue Operationalisierungen. Strenge Definitionen würden „dem Erkenntnisziel interpretativer Studien widersprechen“ (Löblich, 2008: 440).

So stellt die Zuordnung der Textpassagen zu den Kategorien einen Interpretationsschritt dar. Die Unterkategorien stellen dabei sicher, dass die Kategorien nicht zu schwammig sind (ebd.: 446). Sie bieten damit einen genaueren Zugang zur Kategorie.

Im Folgenden soll verdeutlicht werden, wonach der Forscher im Text suchen musste, um eine Kategorie zu „füllen“. Dabei können die relevanten Aspekte durch bestimmte „Sachverhalte, Begriffe“ oder „Äußerungen“ im Material sichtbar werden (Schönhagen, 1999: 333). Als Beispiel dient dazu die Kategorie Interviewsituation. Diese Kategorie wurde zu genaueren Unterkategorien ausdifferenziert. Eine Unterkategorie davon ist „Kommunikationsstil“. Der Kommunikationsstil umfasst dabei mehrere mögliche Ausprägungen. So können das Antwortverhalten, die nonverbale Kommunikation oder die Gruppendynamik in einer Gruppendiskussion Aufschluss über den Kommunikationsstil geben. Beispielsweise lassen sehr kurze Antworten (Antwortverhalten) auf einen veränderten Kommunikationsstil in Online-Interviews schließen, ebenso wie die Verwendung von Emoticons, die die fehlenden nonverbalen

Kommunikationsmöglichkeiten kompensiert. Auf ähnliche Weise wird bei den anderen Kategorien vorgegangen. Um die Auswertung für den Leser nachvollziehbar zu machen, werden die Ergebnisse anhand von Beispielen aus dem Datenmaterial belegt. So wird auf die entsprechende Interviewnummer sowie gegebenenfalls auf eine genaue Seitenzahl verwiesen¹. Der Auswertungsprozess soll dadurch transparent werden.

Das Datenmaterial wird somit im Hinblick auf die Kategorien zerlegt und interpretiert. Falls eine einzelne Kategorie nichts erschließen kann, bedeutet dies nicht, dass sie gestrichen werden muss. Es ist also durchaus möglich, dass sich beim Auswerten der Offline- und Online-Interviews keine Aussagen zu einer Unterkategorie finden lassen. Die Unterkategorie bleibt in diesem Fall offen. Das ist schließlich auch ein Ergebnis (vgl. Löblich, 2008: 449). Das heißt, dass dieser Aspekt bei der Gegenüberstellung von qualitativen Online- und Offline-Methoden keine Rolle spielt. Damit wird zugleich eine theoretische Vorannahme widerlegt.

Die Auswertung des Materials anhand des Kategoriensystems soll schließlich die Unterschiede im Forschungsprozess zwischen qualitativen Online- und Offline-Methoden „sichtbar“ machen. Ausgehend von diesen Unterschieden lassen sich in einem zweiten Auswertungsschritt Empfehlungen für die Praxis ableiten. Diese Handlungsempfehlung wird ebenfalls Teil der Ergebnispräsentation sein. Ebenso wie bei der Auswertung des Untersuchungsmaterials werden dafür die Experteninterviews herangezogen. Die Experten können auf Basis ihrer eigenen Erfahrungen, Anregungen und Ratschläge für die Verwendung der Online-Methode geben.

Da die Kategorien (vor allem die Analysedimensionen) den gesamten Erkenntnis- und Forschungsprozess strukturiert haben, sollen diese schließlich zur Gliederung der Ergebnisdarstellung verwendet werden (ebd.: 449).

¹ Lesebeispiel: Der Beleg (vgl. Online-LF 1: 2) verweist beispielsweise auf die Seite zwei des Online-Leitfadeninterviews Nummer eins, welches sich im Anhang auf CD-Rom befindet. Dabei steht die Abkürzung „LF“ für Leitfadeninterview, „GD“ für Gruppendiskussion und „E“ für Experteninterview.

IV. Ergebnisse

Die Ergebnisse der Masterarbeit werden in zwei Teilen präsentiert. Der erste Teil befasst sich mit den Erkenntnissen aus dem Methodenvergleich. Die Darstellung erfolgt anhand der Analysedimensionen Repräsentanz, Zuverlässigkeit und Gültigkeit. Dabei soll jeweils auf die Besonderheiten des Leitfadenterviews und der Gruppendiskussion eingegangen werden. Im zweiten Teil wird versucht eine Praxisempfehlung aus den Ergebnissen des Vergleichs der Online- und Offline-Vorgehensweise abzuleiten. Die Handlungsempfehlung bezieht sich dabei auf die verschiedenen Stationen im Forschungsprozess. So sollen Tipps zur Methodenwahl und Rekrutierung bei qualitativen Online-Methoden sowie zur Durchführung und Auswertung gegeben werden.

1. Vergleich der Offline- und Online-Methoden

1.1 Repräsentanz

Die Repräsentanz bezieht sich auf die Auswahl der *Stichprobe*. In der qualitativen Forschung geht es darum, Aussagen über typische Fälle treffen zu können (vgl. Lamnek, 2005b: 406). Der Vergleich anhand des Datenmaterials gibt Aufschluss darüber, welche Vorteile sich bei der Online-Vorgehensweise in Bezug auf die Repräsentanz gegenüber der Offline-Variante ergeben haben. Zugleich sollen typische Schwierigkeiten der Online-Methode genauer untersucht werden.

Stichprobe

Größe der Stichprobe

Das Datenmaterial zeigt, dass durch die Online-Vorgehensweise die Repräsentanz einer Untersuchung erhöht werden kann. So erzählte Perger im Experteninterview, dass es möglich sei „mehr Interviews“ zu führen, da die Transkription entfällt (E 1: 1). Dadurch besteht die Möglichkeit „mehr“ typische Fälle in der Untersuchung zu erfassen und bei der Auswertung mit einzubeziehen. Der Wegfall der Transkription bedeutet zudem eine Arbeitserleichterung. Bei der Offline-Vorgehensweise begrenzen Zeit und Kosten in der Regel die Größe der Stichprobe. Diese einschränkenden Faktoren entfallen bei der Online-Methode fast völlig. So erübrigen sich Anreisezeiten und Reisekosten für die Interviewer und Teilnehmer gleichermaßen. Der Interviewer bzw. Moderator einer Gruppendiskussion kann „einfach zu Hause“ bleiben und warten, dass es los geht (E 2: 5). Auch die Teilnehmer einer Gruppendiskussion können bequem vom heimischen PC aus

teilnehmen und müssen nicht erst zum verabredeten Ort außer Haus gehen. Manche Befragten wären sonst wohl aus Zeitgründen für die Untersuchung „Internet im Alltag“ verloren gegangen, „da man sich nicht persönlich hätte treffen können“ (E 1: 1). Dass die Terminvereinbarung für eine Online-Gruppendiskussion leichter ist, zeigt sich auch daran, dass die Online-Gruppendiskussionen zu *sueddeutsche.de* und *StudiVZ* gleich mit jeweils sechs Teilnehmern stattfinden konnten und damit zum Teil mit mehr Personen als bei der Offline-Variante.

Im Experteninterview wurde auch erwähnt, dass die Vorbereitung einer Online-Gruppendiskussion weniger Zeit und Mühe kostet, als das Ansetzen einer offline geführten Gesprächsrunde. Offline muss der Moderator „Getränke besorgen, den Raum mieten, sich mit der Technik vertraut machen“ (E 2: 5). Damit bleibt schließlich mehr Zeit für die Suche und Rekrutierung von Teilnehmern. Außerdem ist es dadurch wiederum zeitlich möglich, auch ein oder zwei Gruppendiskussionen mehr zu führen.

Zugang

Um an einem Online-Interview teilnehmen zu können, müssen die Befragten über einen Internetzugang verfügen sowie über Grundkenntnisse im Umgang mit einem PC. Sie sollten das Tippen am Computer beherrschen, damit der Gesprächsfluss nicht abreißt. Dies ist vor allem bei einer Online-Gruppendiskussion wichtig. Ein Teilnehmer, der nach dem „Zwei-Finger-Suchsystem“ vorgeht, wird schnell den Anschluss an das Gespräch verlieren und zur Diskussion nur wenig beitragen. Im besten Fall sollten die Zielpersonen das Chatten über Instant Messenger gewöhnt sein. Befragte, die sich kaum mit dem Computer auskennen, fallen so von vornherein für die Befragung weg.

Die Online-Vorgehensweise bietet sich deshalb immer besonders dann an, wenn der Forschungsgegenstand das Internet selbst ist (vgl. E 1: 1). Dies ist bei dem für den Methodenvergleich ausgewerteten Datenmaterial der Fall. Eine Voraussetzung für die Teilnahme ist dann, dass die Befragten das Internet nutzen müssen. So kann davon ausgegangen werden, dass sie sich im Umgang mit dem Computer auskennen.

Aber auch die Offline-Vorgehensweise stellt einige Anforderungen an die Befragten. Nicht jeder Mensch ist bereit einen Interviewer zu sich nach Hause kommen zu lassen. Diese Personen fielen normalerweise für eine persönliche Befragung weg. Durch das Online-Vorgehen kann diesen Menschen entgegengekommen werden, da man nicht in die Privatsphäre eindringt. So hatte ein 26-jähriger Kybernetikstudent das Interview sogar abgesagt, weil er sich nicht zu Hause interviewen lassen wollte (vgl. Offline-LF 1).

Schließlich konnte das Gespräch an der Universität des Befragten doch noch stattfinden. Die Wahrung der Anonymität spielt somit eine große Rolle. Ein 28-jähriger homosexueller Lehramtsstudent beispielsweise bleibt lieber anonym und chattet im Internet bevorzugt mit Unbekannten, weshalb ihm das Online-Vorgehen entgegen kam (vgl. Online-LF 15: 12). So gibt es Personen, die „nicht gern einem Menschen gegenüber sitzen“ (E 1: 1). Diese schüchternen Menschen werden kaum an einer Face-to-Face-Befragung teilnehmen wollen. Besonders bei den Interviews mit Schülern fiel auf, dass diese im persönlichen Gespräch vor allem am Anfang Probleme hatten über sich zu erzählen. Sie waren oft zurückhaltend und nervös, wirkten schüchtern und unsicher (vgl. beispielsweise Offline-LF 12: 13). Weiterhin vermieden sie den Blickkontakt zur Interviewerin (vgl. Offline-LF 14). Die Online-Variante scheint hier deshalb ebenfalls der geeignetere Weg zu sein.

Auch die sprachliche Kompetenz stellt eine Hemmschwelle dar. Den Hauptschülern fiel es deutlich schwerer sich im persönlichen Interview auszudrücken (vgl. Offline-LF 23). Zudem wurden Fremdwörter, die der Forscher benutzte, nicht verstanden (vgl. Offline-LF 22: 14). Hier wäre der Online-Zugang passender, um auch untere Bildungsschichten besser zu erreichen.

Wie gezeigt wurde, können durch das Online-Vorgehen Hemmschwellen des Face-to-Face-Gesprächs abgebaut werden. Gleichzeitig stellt die Online-Methode neue Anforderungen an die Befragten.

Zielgruppe

Während unter dem vorherigen Punkt die Anforderungen und Hemmschwellen thematisiert wurden, wird nun genauer darauf eingegangen, welche Zielgruppen durch die Online-Vorgehensweise erreicht werden können. Grundgedanke ist, dass das Vorgehen zur Zielgruppe passen sollte.

Der Methodenvergleich stützt sich hauptsächlich auf Interviews mit Schülern und Studenten. Von dieser Zielgruppe kann man annehmen, dass sie mit der Nutzung von Instant Messengern vertraut ist (vgl. van Eimeren & Frees, 2009: 339). So kann die Wahl der Online-Methode damit begründet werden, dass junge Menschen Instant Messenger nutzen und diese sehr in den „Internetalltag eingebettet“ sind (E 1: 1). Obwohl die Online-Methode einige Anforderungen an den Befragten stellt, bestätigt der Methodenvergleich, dass das Online-Vorgehen besonders jungen, aber auch technikaffinen Personen entgegenkommt. Bei der Chat-Gruppendiskussion zu *sueddeutsche.de* fällt auf, wie stark technikaffine Menschen von der Online-Methode angesprochen wurden (vgl. Online-GD

2). Unter den Befragten befanden sich vor allem Personen, die beruflich in der Softwarebranche tätig sind, wie zum Beispiel Programmierer. Diese sind deshalb schon von Berufs wegen an Computern und Technik interessiert. Bei diesem „IT-technisch affinen Zirkel“ (so ein Diskussionsteilnehmer, S. 20) verwundert es nicht, dass die Diskussion häufig zu einem Gespräch über technische Details wurde. In den beiden Offline-Diskussionen zu *sueddeutsche.de* dagegen nahmen ganz „normale“ Personen teil (vgl. Offline-GD 3, 4).

Durch das Online-Vorgehen ist es weiterhin möglich, schwer erreichbare Zielgruppen zu befragen. So werden bestimmte Personen erreicht, die an einer Offline-Befragung normalerweise nicht teilnehmen würden. Schwer erreichbar meint zum einen, über geographische Grenzen hinweg. So konnten auch amerikanische Studenten in die Untersuchung miteinbezogen werden. Da es sich um ein studentisches Forschungsprojekt handelt, wären persönliche Interviews und die damit verbundenen enormen Reisekosten sowie Reisezeiten nicht realisierbar gewesen (vgl. E 1: 1). Wie das Datenmaterial zeigt, erhöht die Online-Methode die geographische Reichweite einer Untersuchung. Die Online-Vorgehensweise kann die Befragung über Landesgrenzen hinweg ermöglichen, aber auch innerhalb von Deutschland beschränkt sich die Erhebung nicht mehr nur auf die Region der Universität oder des Heimatortes der Forscherin. So nahmen an der Chat-Gruppendifkussion zu *sueddeutsche.de* nicht nur Leser aus München, sondern auch aus Leipzig und Karlsruhe teil (vgl. Online-GD 2: 2). Die regionale und internationale Ausweitung der Stichprobe erhöht dadurch auch die Repräsentanz der Untersuchung.

Thiemann sagte im Experteninterview, dass das Online-Vorgehen vor allem bei einem erst wenig in der Bevölkerung bekannten Untersuchungsgegenstand die Rekrutierung erleichtere, da die räumliche Entfernung nun kein Hindernis mehr darstellen würde (vgl. E 2: 1).

Zum anderen sind schwer erreichbare Zielgruppen auch Personen, die den Zugang zum eigenen Heim verweigern (vgl. Offline-LF 1) oder schüchterne Menschen, die nicht gerne einem Interviewer gegenüber sitzen (vgl. Offline-LF mit Schülern 12 bis 24).

Die Online-Methode kann somit den Zugang zu einem breiteren Spektrum an Befragten ermöglichen (vgl. E 1: 7). So nehmen an einem Offline-Interview bevorzugt Personen teil, die höher gebildet und offen sind sowie gerne über sich erzählen. Durch die Online-Vorgehensweise können auch andere soziale Schichten erreicht werden.

Für Befragte, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, kann das Online-Vorgehen die bessere Wahl sein. Dies lässt zumindest das Interview mit einer 30-jährigen Studentin der

Kommunikationswissenschaft vermuten. Während der Befragung musste die Interviewerin häufig die Fragen wiederholen und umformulieren, damit die Befragte sie verstand (vgl. Offline-LF 8: 6, 9). Wie die Gesprächsleiterin vermerkte, hatte die Studentin Schwierigkeiten sich auszudrücken und sprach mit starkem Akzent. Im Transkript finden sich deshalb viele als unverständlich markierte Stellen (S. 8, 10). Der Leser kann dem Verlauf nur schwer folgen. Da die Befragte es als Studentin gewohnt sein müsste, Texte auf Deutsch (zum Beispiel Hausarbeiten) zu verfassen, kann angenommen werden, dass ihr die geschriebene Kommunikation leichter fallen würde.

Auch das Offline-Interview mit einem 14-jährigen türkischen Hauptschüler lässt darauf schließen, dass der Online-Zugang bei Nicht-Muttersprachlern passender ist. Seine Antworten waren nicht nur durchgehend sehr kurz, sondern das Interview wurde zudem durch viele Gesprächspausen unterbrochen, in denen der Befragte überlegte (vgl. Offline-LF 23: 7, 8). Der 14-Jährige chattet jedoch regelmäßig im Internet (auch mit Fremden), deshalb wäre das Online-Vorgehen in seinem Fall sicherlich besser gewesen. Dass Teilnehmer mit sprachlichen Ausdrucksproblemen an einer Offline-Befragung teilnehmen, dürfte eher die Ausnahme sein. Auch in diesem Fall kann die Online-Methode helfen solche Zielpersonen zu erreichen. Trotzdem muss dazu einschränkend erwähnt werden, dass dies stark von der Kompetenz der Teilnehmer abhängt, sich schriftlich auszudrücken.

Abbruchquote und Nichterscheiner

Beim Online-Vorgehen besteht aufgrund der anonymen Kommunikationssituation die Gefahr von Interviewausfällen. Die Befragten fühlen sich dem Forscher nur bedingt verpflichtet, so dass Nichterscheiner und Abbrüche wahrscheinlicher sind.

Thiemann bestätigt, dass die Gefahr von Nichterscheinern online höher sein kann. So seien ihre online rekrutierten Teilnehmer oft gar nicht zur Online-Gruppendiskussion erschienen oder hätten die Termine mehrmals verschoben (vgl. E 2: 2). Diese These kann anhand des Datenmaterials jedoch nicht bestätigt werden. Vielmehr scheint die Gefahr von Nichterscheinern von der Rekrutierungsart abhängig zu sein. Die über Dritte rekrutierten Teilnehmer erschienen, bis auf zwei Ausnahmen, alle pünktlich zur Online-Verabredung. Die zwei Teilnehmerinnen, die sich verspäteten, mussten länger arbeiten (vgl. E 1: 3; Online-LF 12; Online-GD 2: 13).

Auch bei den persönlich geführten Interviews, die nicht zu Hause bei den Befragten geführt wurden, und bei den Offline-Gruppendiskussionen waren alle, bis auf eine Ausnahme, rechtzeitig vor Ort. Ein 17-jähriger Realschüler kam eine halbe Stunde zu spät,

obwohl er im Vorfeld mehrmals von der Forscherin an den Termin erinnert worden war (vgl. Offline-LF 15). Allerdings können durch die Interviews nur Aussagen über Personen getroffen werden, die überhaupt zum Befragungstermin erschienen sind.

Während sich die Nichterscheiner somit als insgesamt weniger problematisch herausgestellt haben, scheint doch die Gefahr von Abbrüchen online höher zu sein. Beispielsweise kam es zu einem Abbruch wegen technischer Schwierigkeiten. Diese Person fiel für die Untersuchung schließlich völlig weg (vgl. E 1: 2). Da Online-Befragungen in der Regel doppelt so lange dauern wie die Offline-Varianten kam es vor, dass Befragte die Gruppendiskussion früher oder zwischenzeitlich verlassen mussten (vgl. Online-GD 1). Ein Teilnehmer musste sich während der Diskussion um seine Tochter kümmern und war dadurch fast die Hälfte der Zeit nicht online (vgl. Online-GD 2). Ebenso war es nötig ein *Skype*-Interview schneller zu beenden, da die Gesprächspartnerin keine Zeit mehr hatte (vgl. E 1: 3).

Insgesamt zeigt sich somit, dass die Online-Situation tatsächlich eine höhere Unverbindlichkeit besitzt. Eine offline geführte Gesprächsrunde verlassen die Befragten nicht so leichtfertig wie eine Online-Diskussion.

Echte Zielperson?

Der Verdacht, dass aufgrund der anonymen Kommunikationssituation, nicht die richtige Zielperson zum Interview erschienen ist, konnte durch die Experten nicht bestätigt werden (vgl. E 1: 5; E 2: 4). Thiemann berichtete, dass sie mit allen online rekrutierten Teilnehmern vor dem Interview mehrmaligen E-Mail-Verkehr hatte und ihren Schreibstil daher kannte. Ihr sei nicht aufgefallen, dass sich der Schreibstil eines Teilnehmers am Befragungstag geändert hätte (vgl. E 2: 4). Obwohl somit prinzipiell die Möglichkeit besteht, den Interviewer online zu täuschen, konnte dies durch das Datenmaterial nicht bestätigt werden. Allerdings kann man annehmen, dass die Hürde für eine Täuschung geringer ist, wenn die Teilnehmer auf dem Online-Weg rekrutiert wurden. Bei einer Rekrutierung über Freunde oder Bekannte müsste die Verpflichtung gegenüber dem Interviewer weitaus höher sein.

1.2 Zuverlässigkeit

Die Zuverlässigkeit bezieht sich auf die Durchführung der Datenerhebung. In der quantitativen Forschung wird daher versucht, das *Interviewerverhalten* sowie die *Kontextbedingungen* möglichst zu standardisieren. So sollen die Befragungen unter

gleichen Bedingungen stattfinden. Diese Standardisierung ist in der qualitativen Forschung nicht möglich oder erwünscht. Trotzdem gibt es einige Verhaltensregeln, die der Interviewer bzw. Moderator beachten muss, um zuverlässige Daten erheben zu können. Bei der Online-Erhebung muss sich die Rolle des Interviewers bzw. des Moderators den geänderten Anforderungen anpassen. Der Methodenvergleich zeigt, welche Unterschiede dabei zwischen der Offline- und Online-Vorgehensweise bestehen. Weiterhin beeinflussen auch die Kontextbedingungen, unter denen die Erhebung stattfindet, die Zuverlässigkeit der Daten. Während in qualitativen Offline-Interviews Kontextinformationen mit erhoben und im Gesprächsprotokoll vermerkt werden können, ist bei der Online-Befragung nichts über die Erhebungssituation sowie über Störquellen bekannt. Welche Probleme ergeben sich daraus in Hinblick auf die Zuverlässigkeit der Daten? Der Methodenvergleich soll auch darüber Aufschluss geben.

Interviewerverhalten / Moderatorverhalten

Anforderungen

Die Online-Situation stellt eigene Anforderungen an den Interviewer und den Moderator einer Gruppendiskussion. Zunächst war es wichtig, dass sich der Interviewer bzw. der Moderator mit der Technik auskennt (vgl. E 1: 3). Er musste mit dem Chatprogramm vertraut sein und gute Tippfähigkeiten besitzen. Neben diesen Grundvoraussetzungen stellt die Online-Methode allerdings weitere Anforderungen. Die visuelle Anonymität hat zur Folge, dass nonverbale Möglichkeiten des persönlichen Gesprächs fehlen. Die Kommunikation kann nur textbasiert stattfinden, weshalb es schwieriger war den Befragten zum Reden zu ermuntern oder Interesse zu signalisieren. Außerdem sind die getippten Antworten oft nur sehr kurz. Dies war besonders bei dem Online-Interview mit einer 14-jährigen Hauptschülerin der Fall. Ihre Antworten bestanden zum Teil nur aus einem Wort (vgl. Online-LF 16). So lässt das Datenmaterial erkennen, dass es online nötig war, häufig Nachfragen zu stellen, um alle relevanten Informationen erheben zu können. Perger sagte, dass sie in den Online-Interviews deutlich mehr Fragen gestellt hat und die Antworten zum Teil aus den Befragten „raus kitzeln“ musste (E 1: 6).

Der Methodenvergleich zeigt jedoch, dass dies auch in den Offline-Interviews der Fall sein kann. Vor allem die Schüler erzählten besonders zu Beginn des Interviews sehr wenig, so dass die Interviewerin sie immer wieder ermuntern musste. Bei den Gesprächen mit Jugendlichen war es deshalb noch wichtiger, ein Vertrauensverhältnis zu den Schülern aufzubauen, damit diese sich wohl fühlten und aus ihrem Leben erzählten. Ebenso musste

die Interviewerin bei einer 21-jährigen Tourismusmanagementstudentin, die sehr schüchtern war, während des gesamten Gesprächs viele Nachfragen stellen (vgl. Offline-LF 7). Online ist es allerdings weitaus schwieriger ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, da der persönliche Kontakt fehlt.

Desweiteren kam es vor, dass der Online-Interviewer zu ungeduldig war und bereits eine neue Frage stellte, während der Befragte noch etwas zur letzten Frage ergänzt hatte (vgl. Online-LF 2). Dann liefen Fragen und Antworten parallel und die Gesprächsatmosphäre wurde gestört. Der Interviewer musste daher viel Geduld mitbringen. Das Tippen der Antworten erfordert nun mal Zeit, wodurch es sein kann, dass ein Befragter einfach länger braucht, bis er seinen Beitrag schickt (vgl. E 2: 2).

Das Führen von Online-Befragungen ist auch wegen ihrer längeren Dauer anstrengender. Die Chat-Interviews dauerten in der Regel fast zwei bis zweieinhalb Stunden. Die online geführten Gruppendiskussion sogar zum Teil bis zu drei Stunden.

Aus zeitlichen Gründen mussten der Interviewer sowie der Moderator online deshalb noch stärker darauf achten, dass das Gespräch nicht zu sehr vom eigentlichen Thema abschweifte. Besonders in der Online-Gruppendiskussion von *sueddeutsche.de* zeichnete sich dieses Problem ab. Die technisch begeisterten Teilnehmer sprachen über Analyseprogramme, RSS-Feeds und Wikileaks (vgl. Online-GD 2: 3, 7, 10).

Dennoch bietet das Online-Vorgehen einige Erleichterungen für den Interviewer und den Moderator. Der Leitfaden liegt elektronisch vor. Deshalb konnten beispielsweise der vorbereitete Einleitungstext oder zum Teil auch ganze Fragen einfach in das Dialogfenster kopiert werden. Das Tippen entfiel daher größtenteils. Besonders wenn die Befragung auf Englisch erfolgt, wie bei den amerikanischen Studenten, ist dies ein wichtiger Vorteil. Es ist in der Regel für einen deutschsprachigen Forscher einfacher, englisch zu schreiben als zu sprechen. Das Online-Vorgehen ist dann eine enorme Arbeitserleichterung (vgl. E 1: 1). Die Interviews mit den amerikanischen Studenten waren allerdings wegen der Zeitverschiebung schwerer zu koordinieren. Die Forscherin konnte die Gespräche meist erst gegen 23 Uhr Mitteleuropäischer Zeit führen (vgl. E 1: 3). Die Interviews in eine andere Zeitzone haben deshalb eine erhebliche Konzentration von der Forscherin gefordert. Da zudem die visuelle Komponente fehlt, wird es für den Interviewer online schwieriger alles auch richtig zu verstehen und zu deuten - besonders wenn die Befragung in einer anderen Sprache stattfindet.

Bei Online-Befragungen war es noch wichtiger darauf zu achten, dass die Fragestellungen klar und verständlich formuliert sind. Wie das Datenmaterial zeigt, mussten die

Teilnehmer online öfter nachfragen, weil sie eine Frage nicht verstanden haben (vgl. Online-LF 7: 13; 14: 8). Dies stört den Verlauf des Interviews - besonders wenn es öfter vorkommt (vgl. Online-LF 10: 5, 7, 8). Dennoch kam es auch in der Offline-Variante zu Unklarheiten (Offline-LF 6: 3; 7: 6, 9).

Im Vergleich zur Offline-Gruppendiskussion stellt die Online-Gruppendiskussion geringere Anforderungen an den Moderator in Bezug auf die Vorbereitung. Es war nicht nötig einen Raum oder Verpflegung für die Teilnehmer zu organisieren. Auch die Durchführung war für den Gesprächsleiter teilweise angenehmer, weil dieser „nicht so unter Beobachtung“ stand (E 2: 2). Außerdem brauchte er seine Gestik und Mimik nicht zu kontrollieren. Der Online-Moderator musste jedoch, wie bereits beim Online-Interview erklärt wurde, geduldig sein und warten, bis die Teilnehmer ihre Beiträge getippt hatten (vgl. E 2: 2). Wie bei der Offline-Variante war es nötig dem Gespräch inhaltlich zu folgen, die Beiträge zuzuordnen und neue Aspekte aufzugreifen. Ebenso mussten Nachfragen gestellt werden, falls ein Teilnehmer seine Antwort nicht ausreichend begründet hatte (vgl. Online-GD 1: 6). Gleichzeitig war es nötig darauf zu achten, dass alle Befragten zu Wort kamen. Da nonverbale Kommunikationsmöglichkeiten fehlen, wurde der Teilnehmer, der noch nicht geantwortet hatte, gezielt angeschrieben und gebeten, Stellung zur Frage zu nehmen (vgl. Online-GD 2: 18, 20). Bei der Online-Methode sind die Aufgaben des Moderators zum Teil schwieriger zu erfüllen. So wirken die Chat-Diskussionen viel chaotischer. Da man die Personen außerdem nicht vor sich sitzen hat, ist auch die Zuordnung der Gesprächsbeiträge schwerer. Der Moderator musste dennoch den Überblick behalten. Insgesamt stellt die Chat-Gruppendiskussion damit höhere Anforderungen an den Gesprächsleiter. Die Zuverlässigkeit von Online-Erhebungen hängt demnach stark davon ab, ob es dem Interviewer bzw. Moderator gelingt, diese zu erfüllen.

Rolle

Die Rolle des Interviewers im Online-Einzelinterview unterscheidet sich in einigen Punkten wesentlich von der in der Face-to-Face-Variante. Dieser stellt zwar auch Fragen zu einem bestimmten Thema und der Befragte antwortet darauf. Das Ziel der Offline-Methode, den Befragten zum Erzählen anzuregen, ist allerdings beim Online-Vorgehen deutlich schwieriger zu erreichen. Da ausholende Antworten eher die Ausnahme sind, wird das Interview leicht zu einem Frage-Antwort-Spiel, wie beispielsweise bei einem 25-jährigen Chemiestudenten (vgl. E 1: 5; Online-LF 4). Bereits bei den Anforderungen wurde dargestellt, dass der Interviewer bei sehr oberflächlichen und kurzen Antworten

Nachfragen stellen muss - und zwar deutlich öfter als es bei der Offline-Variante der Fall ist. Das Problem der Offline-Methode, dass die Befragten zu weitschweifige Antworten geben und in ihrem Redefluss eingedämmt werden müssen, besteht online daher keinesfalls (vgl. Offline-LF 10). Weiterhin musste der Interviewer den Befragten motivieren, selbst wenn das Gespräch schon länger dauert. Dies ist online schwerer, da nonverbale Möglichkeiten, wie beispielsweise ein bestätigendes Nicken oder ein interessierter Blick, fehlen (vgl. Offline-LF 4: 6). Insgesamt beteiligte er sich daher wesentlich stärker am Gespräch als in der Offline-Methode. Seine Rolle ist zentraler als in der Face-to-Face-Variante und er steuert den Austausch stärker. Dennoch musste er sich, wie im persönlichen Leitfadeninterview, mit der Äußerung seiner eigenen Meinung oder eigener Ansichten zurückhalten.

Ein Problem in Folge der visuellen Anonymität besteht darin, dass die Autorität des Interviewers leichter untergraben werden kann. Die unverbindliche Online-Situation vermittelt das Gefühl, dass ein Fehlverhalten der Befragten ohne Konsequenzen bleibt. Dies zeigt das Chat-Interview mit einem 25-jährigen Medizinstudenten. Dieser merkte an, dass die Fragen der Forscherin sehr schön formuliert seien und ergänzte die Aussage mit einem ironisch zwinkernden Smiley (vgl. Online-LF 11: 11). Er zeigte damit, dass er die Gesprächsleiterin nicht ganz ernst nahm und stellte ihre Autorität in Frage. Dies passierte während des Interviews sogar öfter (S. 3, 10). Da das jedoch der einzige Fall war, handelt es sich wohl um eine Ausnahme. In den anderen Online-Interviews wurde die Rolle der Interviewerin von den Befragten anerkannt und ernst genommen.

Die Rolle des Moderators einer online geführten Gruppendiskussion unterscheidet sich deutlich von der in der Offline-Gesprächsrunde. Das Führen einer Online-Gruppendiskussion kann für den Diskussionsleiter zunächst einmal angenehmer sein, da dieser visuell unsichtbar ist. Diese Unsichtbarkeit hat zur Folge, dass der Moderator eine weniger zentrale Stellung innerhalb der Diskussion einnimmt. Wie das Datenmaterial zeigt, waren die Teilnehmer bei den Online-Diskussionen von Anfang an sehr aktiv und die Diskussion damit selbstläufiger und weniger moderatorzentriert. Trotzdem musste der Moderator aufpassen, dass das Thema nicht in eine ganz andere Richtung abschweifte oder Paralleldiskussionen entstanden. Anhand der Verlaufsprotokolle zeigt sich, dass das Gespräch online sehr schnell abdriftete (vgl. Online-GD 1: 12; 2: 3).

Dabei besteht dasselbe Problem wie beim Interview über Instant Messenger. Die Autorität des Moderators wurde aufgrund der anonymen Kommunikationssituation untergraben. Bei der Online-Gruppendiskussion von *StudiVZ* beispielsweise stellte die Diskussionsleiterin

bereits eine neue Frage und versuchte damit das Gespräch wieder auf das eigentliche Thema zu lenken. Die Teilnehmer diskutierten dennoch weiter und ignorierten die Aufforderung. Schließlich war diese gezwungen sich noch einmal in das Gespräch einzuschalten und sich so in ihrer Rolle als Moderatorin zu behaupten (vgl. Online-GD 1: 16).

Auch bei der Online-Gruppendiskussion zu *sueddeutsche.de* versuchte die Diskussionsleiterin ein Parallelgespräch über Analyseprogramme zu unterbinden, indem sie eine neue Frage einbrachte. Sie ging sogar so weit und ließ die Teilnehmer wissen, dass das Gespräch vom eigentlichen Thema abgekommen war. Doch auch dieser Versuch blieb ohne Erfolg. Die Teilnehmer diskutierten einfach weiter über Analyseprogramme (vgl. Online-GD 2: 4).

Wie gezeigt wurde, sind die online geführten Gesprächsrunden damit aktiver und der Moderator weniger zentral als bei der Offline-Variante. Beispielsweise musste die Forscherin bei einer Offline-Diskussion zu *sueddeutsche.de* das Gespräch erst anregen damit eine „richtige“ Diskussion zu Stande kam (vgl. Offline-GD 4). In den Online-Gesprächsrunden dagegen kommentierten die Teilnehmer gegenseitig ihre Beiträge und brachten im Verlauf viele neue Punkte in die Diskussion ein. Die Teilnehmer waren offline viel stärker auf den Gesprächsleiter fixiert. Allerdings war dies bei den anderen Offline-Diskussionen nicht der Fall, denn auch dort kam es zu einem selbstläufigen und regen Austausch der Diskutanten (vgl. Offline-GD 1, 2, 3).

Kontextbedingungen

Erhebungssituation

Bei Interviews über Instant Messenger ist es nicht möglich, Aussagen über die Erhebungssituation zu treffen, da das Gespräch per computervermittelter Kommunikation geführt wird. Dadurch gehen Informationen verloren, die für die Beurteilung der Zuverlässigkeit der Daten wichtig sind. Die Bedingungen, unter denen das Gespräch stattfindet, liefern bei der Face-to-Face-Variante normalerweise eine zusätzliche wichtige Interpretationshilfe bei der Auswertung der Daten (vgl. E 1: 5). Außerdem können kaum Aussagen über den Alltag und die Lebenswelt des Befragten getroffen werden. Beispielsweise ist nichts über die Wohnsituation des Untersuchungspartners bekannt.

Ebenso ist bei online geführten Gruppendiskussionen nichts über die Situation bekannt, in der die Daten produziert und erhoben werden. Bei der Online-Gruppendiskussion müssen die Befragten nicht erst zu einem verabredeten Ort fahren, sondern können von zu Hause

aus über den PC an dem Gespräch teilnehmen. Alle Teilnehmer befinden sich sozusagen in einem virtuellen Raum. Die Online-Variante bietet damit einen wichtigen Vorteil. Der Wegfall der Studioatmosphäre führt dazu, dass Redehemmungen schneller abgebaut werden als bei der Offline-Diskussion. Thiemann berichtete, dass bei ihren Offline-Gruppendiskussionen die Atmosphäre vor Beginn des Gesprächs sowie in den ersten Minuten „etwas angespannt“ war. „Man sitzt schließlich dort mit fremden Leuten in einem kleinen Raum und hat sich im Prinzip nicht viel zu sagen“, so Thiemann (E 2: 2). Diese Eingangsphase wird bei der Online-Variante deutlich schneller überwunden. Insofern erscheint es plausibel, dass bei der Online-Gruppendiskussion dadurch zuverlässigere Daten erhoben werden können als beim Offline-Vorgehen.

Störquellen

Da Kontextinformationen bei der Online-Methode fehlen, ist in der Regel auch nichts über Störquellen bekannt. Diese beeinträchtigen jedoch die Zuverlässigkeit der Daten. Wie das Datenmaterial erkennen lässt, gibt es dabei verschiedene Arten von Störquellen:

- technische Schwierigkeiten;
- Unsicherheit vor der Interviewsituation;
- Unterbrechungen;
- anwesende Dritte;
- Nebentätigkeiten.

Technische Schwierigkeiten wirken sich sehr nachteilig auf den Verlauf des Online-Interviews aus. Perger berichtete von einem Fall, in dem die Befragte für die Untersuchung ganz verloren ging - ihre *Skype*-Versionen waren inkompatibel. Auch ein weiterer Versuch über einen anderen Instant Messenger scheiterte (vgl. E 1: 2). Technische Probleme gab es ebenfalls bei der Befragung einer 19-jährigen Krankenpflegestudentin, da ihr Computer während des Gesprächs abstürzte (vgl. Online-LF 13: 3).

Während eines Offline-Interviews kam es ebenfalls zu Problemen mit der Technik. So musste der Gesprächsort vom Garten in die Wohnung verlegt werden, da der laute Wind die Qualität der Tonbandaufnahme beeinträchtigte. Ein weiteres Mal gingen die Batterien des Aufnahmegerätes leer und es war erforderlich diese auszutauschen (vgl. Offline-LF 13: 1, 24).

Auch die Unsicherheit vor der Interviewsituation, kann die Zuverlässigkeit der Daten beeinträchtigen. So ließen sich zwei Teilnehmer der Online-Gruppendiskussion über *sueddeutsche.de* zu Beginn den Diskussionsablauf näher erklären. Sie wollten wissen, ob sie selbst Fragen stellen dürfen und in welcher Reihenfolge diskutiert wird (vgl. Online-GD 2: 2). Eine 25-jährige Informatikstudentin die im Online-Interview über ihr Leben erzählen sollte, fragte die Interviewerin unsicher, was diese denn noch über sie wissen wolle. Schließlich erzählte sie über ihr Studienfach und war im Anschluss daran verunsichert, ob sie nicht zu ausholend geantwortet hatte. Die Forscherin musste sie erst darin bestärken, dass sie das doch „super“ gemacht habe (Online-LF 2: 1f.). Ebenfalls unsicher wirkte ein 22-jähriger amerikanischer E-Media-Student. Er fragte die Interviewerin, ob seine Antwort so in Ordnung war (vgl. Online-LF 3: 3).

Die Unsicherheit vor der Situation tritt allerdings nicht nur bei der Online-Methode auf. Besonders die Schüler waren zu Beginn des Gesprächs unsicher (vgl. Offline-LF 13: 2; 14: 1). Aber auch eine 29-jährige Lehramtsstudentin wusste nicht, was die Interviewerin wollte, als diese ihr eine Liste mit Internetangeboten vorlegte (vgl. Offline-LF 10: 21).

Da das Halten von Interviews für die Befragten eine unbekanntere Situation darstellt, können sich, wie das Datenmaterial zeigt, somit Schwierigkeiten ergeben. Dies ist sowohl beim Offline-Vorgehen als auch bei der Online-Variante der Fall.

Störend auf die Erhebung der Daten wirken sich außerdem Unterbrechungen im Interviewverlauf aus. Die Offline-Interviews zeigen, dass es bei fast jedem Gespräch zu einer Unterbrechung gekommen ist. Meist handelte es sich jedoch lediglich um kurze Störungen. Störungsquelle Nummer eins war dabei das klingelnde Telefon (vgl. Offline-LF 5: 19; 17: 9; 22: 12). Häufig wurde das Interview durch hereinkommende Mitbewohner, Freunde oder Familienmitgliedern gestört (vgl. Offline-LF 11: 22, 27; 18: 11; 21: 1). Schwieriger war es, als das Gespräch in einem Raum mit dem Kind der Befragten stattfand. So kam es dadurch zu mehreren Unterbrechungen (vgl. Offline-LF 8: 6, 7, 12, 14).

Auch bei den Online-Interviews kam es zu solchen Störungen (vgl. Online-LF 11: 8; 15: 7). Diese müssen jedoch vom Befragten kommuniziert werden, damit der Interviewer sie mitbekommt. Perger bestätigte, dass die Teilnehmer der Forscherin in der Regel mitgeteilt haben, wenn sie einen kurzen Moment brauchten, um beispielsweise das Telefon zu beantworten (vgl. E 1: 6).

Neben diesen kurzen Unterbrechungen, gab es bei den Chat-Interviews aber auch längere Störungen. Bei einer 19-jährigen Krankenpflegestudentin war es nötig das Gespräch für

eine halbe Stunde zu unterbrechen, da sie eine Aufgabe für ihr Studium zu erledigen hatte (vgl. Online-LF 13: 3). Der Teilnehmer einer Online-Gruppendiskussion musste sich zwischenzeitlich um seine Tochter kümmern und stieg währenddessen aus der Chat-Unterhaltung aus. Er war erst gegen Ende der Diskussion wieder online (vgl. Online-GD 2: 21). Solche längeren Pausen kamen in der Offline-Variante nicht vor.

Weitaus negativer als kurze Unterbrechungen wirken sich anwesende Dritte auf die Zuverlässigkeit der Daten aus. Dritte stören erheblich den Verlauf und beeinflussen das Antwortverhalten der befragten Person. So kam es in dem Offline-Interview mit einer 16-jährigen Gymnasiastin dazu, dass sich die Mutter - nachdem sie schon mehrere Male in das Befragungszimmer hereingeplatzt war - auch in das Gespräch einmischte (vgl. Offline-LF 20: 3).

Das *Skype*-Interview mit einer 29-jährigen Spanischstudentin stand bereits im Vorfeld unter schlechten Zeichen. Diese hatte sich die Nacht davor mit ihrem Freund gestritten und kaum geschlafen. Während der Befragung kam dann auch noch besagter Freund zu ihr, um sich auszusprechen (vgl. Online-LF 8). Das Transkript zeigt deutlich, dass ihre Antworten sehr kurz ausgefallen sind und die Interviewerin häufig nachfragen musste. Die Anwesenheit des Freundes wirkte sich daher sehr stark auf die Erhebung aus (vgl. E 1: 5f.). Auffällig bei den Online-Interviews war es ebenfalls, dass fast alle Befragten nebenbei noch etwas anderes gemacht haben. Chatten scheint damit keine Haupttätigkeit zu sein, sondern eher nebenbei abzulaufen. Für die Befragten ist es deswegen oft schwer nachvollziehbar, dass das Interview die ganze Aufmerksamkeit und Konzentration erfordert. Für sie ist es selbstverständlich, dass man neben dem Chatten noch einer anderen Beschäftigung nachgeht. Erst auf Nachfrage erfuhr daher die Forscherin, dass die Teilnehmer noch anderweitig beschäftigt waren. Ein 22-jähriger Journalistikstudent sah sich während des Chats die Zusammenfassung eines Basketballspiels an (vgl. Online-LF 1: 5). Häufig wurde nebenbei noch mit anderen gechattet (vgl. Online-LF 13: 6). Ein 16-jähriger Hauptschüler füllte während des Interviews den Fragebogen der Forscherin zu seiner Mediennutzung aus und schickte ihn ihr währenddessen noch zurück. Außerdem gab er zu, dass er für seine Schwester eine Adresse aus dem Internet gesucht hatte (vgl. Online-LF 16: 9).

Beim Face-to-Face-Interview kommen Nebentätigkeiten in diesem Maße natürlich nicht vor. Allerdings zeigt auch das Offline-Interview mit der Mutter, die sich während des Gesprächs um ihr Kind kümmern musste, dass Ablenkungen ebenso offline vorhanden sein können. Das Datenmaterial lässt somit erkennen, dass Störungen und Unterbrechungen

sowohl offline wie online vorkommen. Bei der Offline-Methode weiß der Interviewer jedoch wann dies der Fall ist, während er bei der Online-Methode auf die Ehrlichkeit der Befragten angewiesen ist. Meistens ist es für diese jedoch völlig normal, neben dem Chatten noch etwas anders zu tun. Online hat der Interviewer somit weniger Einfluss darauf, solche Störungen zu unterbinden. Die Erhebungssituation ist damit online nur sehr schwer zu kontrollieren, wodurch schließlich die Zuverlässigkeit der Daten leidet.

1.3 Gültigkeit

Bei der Frage nach der Gültigkeit der Aussagen muss überprüft werden, inwieweit es bei der *Interviewsituation* bzw. im *Interviewverlauf* möglich war, gültige Daten zu erheben. Der Vergleich der qualitativen Offline- und Online-Vorgehensweise soll zeigen, an welchen Stellen sich im Interview Besonderheiten oder Probleme ergeben können, die die Gültigkeit gefährden.

Weiterhin besteht die Frage, ob der Forscher zu gültigen Interpretationen der Äußerungen gelangen kann. Wichtig hierbei ist somit die *Datenqualität*. Diese soll im Methodenvergleich näher betrachtet werden. Das Kriterium der Gültigkeit bezieht sich damit auf die Durchführung sowie auf die Auswertung einer Untersuchung.

Interviewsituation / Interviewverlauf

Kommunikationsstil

Der Kommunikationsstil im Chat unterscheidet sich grundlegend von der Face-to-Face-Kommunikation. Wie das Datenmaterial zeigt, gaben die Befragten bei der Online-Variante meist sehr kurze Antworten. Dieses Antwortverhalten resultiert zum Teil aus den Restriktionen der computervermittelten Kommunikation sowie aus den Kennzeichen des Chat-Gesprächs. Die Antworten müssen erst getippt werden und der Austausch sollte möglichst schnell stattfinden. Allerdings fällt auf, dass nicht alle Befragten sehr kurze Antworten gaben. So waren die Beiträge zwar bei allen online geführten Interviews tendenziell kürzer als bei der Offline-Variante, jedoch bestanden durchaus Unterschiede. Beispielsweise gab ein 30-jähriger Architekturstudent für ein Chatgespräch ziemlich ausführliche Antworten (vgl. Online-LF 5). Auch eine 27-jährige Medizinstudentin „erzählte“ länger über ihr Leben und ihre Familie (vgl. Online-LF 9). Perger sagte, dass einige ihrer Befragten online sehr viel über sich geschrieben haben (vgl. E 1: 6). Ein 22-jähriger E-Media-Student war sich beispielsweise zudem nicht sicher, ob er nur mit „Ja“

oder „Nein“ antworten sollte oder ausführlicher. Dieser Teilnehmer fragte deshalb bei der Forscherin nach (vgl. Online-LF 3: 1).

Wie jedoch die Offline-Interviews ebenfalls vermuten lassen, ist das Antwortverhalten stark von der Motivation der Befragten abhängig. Sehr motivierte Teilnehmer gaben sich Mühe mit ihren Antworten (vgl. Offline-LF 10, 13). Das konnte sogar so weit gehen, dass die Interviewerin den Befragten stoppen musste (vgl. Offline-LF 17: 1). Besonders die Schüler antworteten aber sehr kurz, vor allem wenn sie gleich zu Beginn des Interviews über ihr Leben erzählen sollten. Manchmal ähnelte das Antwortverhalten sogar eher dem, wie es in einem Chat zu erwarten wäre (vgl. Offline-LF 21). Doch auch dabei gab es Ausnahmen. Eine 16-jährige Realschülerin erzählte sehr offen - selbst über ihr Leben.

Bei den amerikanischen Studenten ist nicht auszuschließen, dass das Antwortverhalten von einem so genannten „virtual jet lag“ durch die Zeitverschiebung beeinflusst war (Stewart & Williams, 2005: 406). Studenten, die ihren Tag erst beginnen antworten anders als diejenigen, die einen harten Arbeits- oder Studientag beenden. Mit einer 22-jährigen Kriminologiestudentin wurde das Interview während der Arbeitspause in ihrer Nachtschicht geführt (vgl. Online-LF 12). Die kurzen Antworten lassen darauf schließen, dass diese Befragte nicht sonderlich motiviert war (vgl. E 1: 3).

Da sich die Teilnehmer eines Online-Gesprächs gegenseitig nicht sehen, fallen nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten weg. Diese können zum Teil durch die Verwendung von Emoticons aufgefangen werden. Das Datenmaterial zeigt, dass Emoticons jedoch in einem sehr unterschiedlichen Ausmaß von den Befragten benutzt wurden. Zudem lässt sich erkennen, dass die Verwendung von Chatsprache wohl altersabhängig ist. Die Teilnehmer der Online-Gruppendiskussion zu *sueddeutsche.de* benutzten kaum Smileys oder sonstige netzspezifische Ausdrucksformen (vgl. Online-GD 2). Im Gegensatz dazu waren Emoticons in der Chat-Gruppendiskussion zu *StudiVZ* deutlich häufiger vertreten (vgl. Online-GD 1). Grund hierfür ist, dass es sich bei den Teilnehmern meist um junge Studenten handelte, die in ihrem Alltag häufig chatten und einen eher lockeren Umgangston im Chat gewohnt sind, während die Diskussionsrunde zu *sueddeutsche.de* aus (im Vergleich zu den Studenten) bereits älteren Berufstätigen bestand.

Perger sagte, dass sie bei ihren Interviews mit Studenten sogar bewusst nur sehr wenig mit Emoticons gearbeitet hat, weil sie die „Interviewatmosphäre ernst halten wollte“ (E 1: 4). Die Online-Protokolle zeigen, dass die Studenten und Schüler allerdings häufig Chatsprache verwenden. So war beispielsweise die durchgängige Kleinschreibung üblich (vgl. Online-LF 1; 14), da die Großschreibung lediglich der Betonung diene (vgl. Online-

LF 4: 6; 13: 2). Charakteristisch war ebenfalls die Verwendung von Umgangssprache sowie der Verzicht auf korrekte Interpunktion in den Online-Interviews. Da der Austausch der Inhalte im Chat sehr schnell stattfindet, kürzten die Befragten einzelne Wörter häufig ab (beispielsweise i-net statt Internet, hptsl statt hauptsächlich; vgl. Online-LF 11: 6, 7, 8). Eine Eigenheit der Online-Sprache scheint besonders die Benutzung der Abkürzung „lol“ (laugh out loud) zu sein. Ein 19-jähriger Raumfahrtstudent beendete teilweise jeden zweiten Satz damit (vgl. Online-LF 7: 6). Weiterhin sollten Soundwörter wie „hmmm“, „haha“ oder „umm“ die fehlende Mimik und Gestik im Online-Gespräch ersetzen (vgl. Online-LF 3: 6; 7: 2; 12: 2). Außerdem fügten die Studenten und Schüler öfter Smileys ein, um Gefühle und Stimmungen auszudrücken, den Ton abzuschwächen oder Ironie zu signalisieren. So wurde in den Online-Befragungen ein zwinkernder Smiley verwendet, um Ironie zu signalisieren (vgl. Online-GD 2: 10). Allerdings gab es auch Studenten, die komplett oder fast ganz darauf verzichteten (vgl. Online-LF 2, 15). Die Verwendung von Emoticons scheint damit in der Literatur tendenziell überschätzt zu werden (vgl. Beck, 2006: 127). Zumindest das Datenmaterial lässt darauf schließen. Ebenso bestätigte Thiemann aus eigener Erfahrung, dass ihre Befragten kaum Emoticons verwendet haben, obwohl sie diese zu Beginn der Diskussion darauf hingewiesen hatte (vgl. E 2: 3). Damit können wichtige Informationen in Online-Befragungen verloren gehen.

Der Kommunikationsstil im Chat wirkt durch die Kürze der Antworten häufig abgehackt. Es kann deshalb vermutet werden, dass die Gruppendynamik bei Online-Gruppendiskussionen darunter leidet. Verstärkt wird dieses Problem durch die Anonymität der Situation. Die Teilnehmer sehen sich gegenseitig nicht und eine Interaktion kann nur eingeschränkt stattfinden. Das Datenmaterial bestätigt diese Befürchtung nicht. Auch in den Online-Gruppendiskussionen haben die Teilnehmer schnell angefangen, die Beiträge der anderen zu kommentieren und sich so aufeinander zu beziehen (vgl. Online-GD 1: 4; 2: 3). Es entstand eine Gruppendynamik, die sich wie bei der Offline-Variante interpretieren lässt.

Die Anonymität im Online-Interview soll zur Folge haben, dass es leichter fällt, abweichende Meinungen zu äußern und die Tendenz zu Konformität damit geringer ist. Auch diese Annahme kann durch das Datenmaterial nicht bestätigt werden. Sowohl offline wie online wurden abweichende Meinungen geäußert (vgl. Online-GD 1: 30; Offline-GD 1: 40). Bei der Chat-Diskussion zu *StudiVZ* war es sogar eher so, dass die Teilnehmer dazu neigten, öfter eine konforme Gruppenmeinung auszubilden und sich bei einigen Gesprächspunkten gegenseitig beizupflichten. Beispielsweise waren alle Befragten der

Meinung, dass es schlimmer sei auf das Handy, als auf ihre Netzwerkseite zu verzichten und dass sie auf *StudiVZ* nur den Gruppen beigetreten sind, die zu ihrer Persönlichkeit passen würden (vgl. Online-GD 1: 22, 35). Bei der Offline-Diskussion zu *sueddeutsche.de* bestand im Gegensatz dazu eher die Tendenz zur Konformität, während die Online-Diskussion kontroverser verlief (vgl. Offline-GD 4: 5, 11; Online-GD 2: 5, 21). Die Gruppendynamik scheint daher eher von der Zusammensetzung der Gruppe abhängig zu sein als von der Vorgehensart (offline oder online).

Kommunikationsprobleme

Kommunikationsprobleme können sich bei der Online-Methode aus den Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation ergeben. Da der Austausch lediglich über den Textkanal stattfinden kann, kommen Missverständnisse öfter vor. Häufig wurden die Fragen online nicht richtig verstanden oder fehlinterpretiert (vgl. Online-LF 3: 9; 7: 13; 12: 2). Die Interviewerin musste dann die entsprechende Frage noch mal genauer erklären. Aus diesem Grund ist es bei der Online-Methode besonders wichtig die Fragen verständlich und eindeutig zu formulieren. Missverständnisse geschahen allerdings auch offline, jedoch nicht so häufig wie beim Online-Vorgehen (vgl. Offline-LF 4: 15; 10: 16; Offline-GD 1: 3). Aufgrund der Kürze der Antworten kam es außerdem bei der Chat-Diskussion vor, dass der Beitrag eines Teilnehmers von den anderen nicht richtig verstanden wurde und diese nachfragen mussten (vgl. Online-GD 1: 21).

Ein weiteres Kommunikationsproblem entsteht, wenn sich die Fragen der Interviewerin und die Antworten des Befragungsteilnehmers überschneiden (vgl. Online-LF 3: 6). Dies kann bei der Online-Methode der Fall sein, da beide Kommunikationspartner parallel tippen können und nicht erst auf den Beitrag des anderen warten müssen. Dadurch passierte es in einem Interview ständig, dass die Forscherin schon die nächste Frage stellte und die Befragte noch auf die letzte Frage antwortete (vgl. Online-LF 2).

Weiterhin besteht die Gefahr, dass die Online-Situation einen harschen Umgangston begünstigt. Diese Erfahrung hat Thiemann bei der Rekrutierung ihrer Teilnehmer gemacht. Sie hatte einen Aufruf zur Teilnahme in einschlägigen Internetforen gepostet mit der Bitte, sich bei Interesse per E-Mail bei ihr zu melden. Sie erhielt auf diese Weise zwar zahlreiche Antworten, jedoch waren diese nicht immer freundlich. Einige Leute wollten einfach „mal ihre Meinung loslassen“, erklärte Thiemann (E 2: 2). Es scheint, dass durch die Anonymität der Online-Situation soziale Verhaltensregeln, die im Face-to-Face-Gespräch wirksam sind, leichter außer Kraft gesetzt werden. So kam es in der Online-Diskussion zu

sueddeutsche.de dazu, dass ein Teilnehmer einen anderen etwas unfreundlicher aufforderte „doch bitte“ seine Meinung genauer zu begründen (Online-GD 2: 15). Das Beispiel verdeutlicht, dass es online durchaus zum so genannten Flaming kommen kann. Jedoch ist Flaming, wie das Material zeigt, nicht nur ein Problem der Online-Methode. Weitaus schroffer als in der beschriebenen Situation ging es in der Offline-Diskussion zu *StudiVZ* zu. Eine Teilnehmerin gestand dort, dass sie in *StudiVZ* eigentlich nur in Gruppen eingetreten ist, die ein witziges Motto haben, weil sie das lustig findet. Daraufhin fühlte sie sich von einer anderen Teilnehmerin angegriffen, die das überhaupt nicht nachvollziehen konnte und antwortete auf deren Nachfrage sehr „giftig“ (Vermerk der Interviewerin im Transkript). Die Situation eskalierte nur deshalb nicht, da die andere Teilnehmerin schnell zurückruderte und sich versöhnlich zeigte (vgl. Offline-GD 1: 27f.).

Ein Vorteil des Online-Vorgehens besteht darin, dass sich das Problem von Viel- und Wenigrednern in Gruppendiskussionen weitgehend auflöst. So scheinen sich die Gesprächsbeiträge in den Online-Gruppendiskussionen relativ ausgewogen auf die Teilnehmer zu verteilen. In einer Offline-Diskussion zu *sueddeutsche.de* dagegen beherrschten die zwei männlichen Teilnehmer eindeutig das Gespräch, während sich die zwei weiblichen Diskutanten sehr zurückhielten (vgl. Offline-GD 4). Die Moderatorin musste diese sogar immer wieder auffordern, ihre Meinung zu äußern. Auch bei einer Offline-Diskussion zu *StudiVZ* trat dieses Problem auf: Die einzige Frau der Gesprächsrunde äußerte kaum ihre Meinung zum Thema (vgl. Offline-GD 2).

Soziale Erwünschtheit

Soziale Erwünschtheit ist ein Problem, das bei Befragungen häufig besteht. Die Teilnehmer geben Antworten, von denen sie glauben, dass sie eher auf soziale Zustimmung treffen. Die Ergebnisse werden dadurch verzerrt. Besonders bei heiklen oder intimen Fragen tritt dieses Problem verstärkt auf. Es wird vermutet, dass sozial erwünschtes Antwortverhalten im Online-Interview durch die Anonymität unwahrscheinlicher ist. Infolgedessen sollen die Antworten der Befragten unverzerrter und damit valider sein als bei der Offline-Methode. Damit wird schließlich die Gültigkeit der Daten erhöht.

Das Datenmaterial zeigt, dass besonders die Antworten auf Fragen nach der Mediennutzung aus Prestige Gründen verzerrt werden können. Die Menschen wissen, was in der Gesellschaft als akzeptiert und wünschenswert angesehen wird. So gilt ein langer Fernsehkonsum in der Gesellschaft als verwerflich. Außerdem sollte sich der mündige

Bürger über eine Qualitätszeitung über das politische Geschehen informieren. Durch sozial erwünschte Antworten kommt dann in den Offline-Interviews raus, dass ein 26-jähriger Kybernetikstudent noch nie die *FHM* in der Hand gehabt hat und ein gleichaltriger Lehramtsstudent *Germany's Next Topmodel* nur aus Liebe zu seiner Freundin ansieht, denn eigentlich sei die Sendung „eine Ausbeutung von jungen Frauen“ (vgl. Offline-LF 1: 9; 2: 4). Dass ein langer Fernsehkonsum als sozial verpönt gilt, zeigt auch das Interview mit einer 29-jährigen Tourismusstudentin. Diese versicherte der Forscherin, dass sie ihre Fernsehzeit wieder ein bisschen runter schrauben wolle, weil sie zurzeit zu viel fern gesehen habe. „Das Ami-Gedöns“ und diese „ganzen Serien“ mag sie sowieso nicht (Offline-LF 3: 3f.). Auf Nachfrage der Interviewerin gab sie dann aber doch zu, Fan zweier amerikanischer Fernsehserien zu sein. Um das Bild des mündigen Bürgers zu vermitteln, hören die Befragten dann eben den Deutschlandfunk und lehnen die *Bild*-Zeitung natürlich vehement ab (vgl. Offline-LF 6: 13; 15: 5). Eine 26-jährige VWL-Studentin bestand darauf, dass sie noch nicht mal im Vorbeigehen die Überschriften der *Bild*-Zeitung lese (vgl. Offline-LF 4: 11).

Dennoch gab es auch im Offline-Gespräch Befragte, die offen und ehrlich zu ihrer Mediennutzung antworteten. Diese gaben dann zu, dass sie oft und gerne fernsehen, durchaus Privatsender nutzen und keine GEZ-Gebühren zahlen (vgl. Offline-LF 4: 13; 10: 31f.). Zugegeben wurde ebenso der illegale Download von Serien oder Filmen. Besonders die Schüler erzählten davon sehr offen (vgl. Offline-LF 5: 11; 16: 8; 20: 7). Bei den Interviews mit Schülern ist allerdings das Downloaden von Musik im Leitfaden zum Teil extra abgefragt worden (vgl. Offline-LF 16 bis 24).

Während die Schüler über das illegale „Runterladen“ von Dateien erzählten, behaupteten sie jedoch ebenfalls noch nie etwas heimlich - ohne das Wissen ihrer Eltern - im Internet gemacht zu haben (vgl. Offline-LF 21: 3; 23: 5).

Im Vergleich zu den Offline-Interviews scheinen die Antworten in den Online-Interviews im Hinblick auf die Medien- bzw. Internetnutzung weniger sozial erwünscht ausgefallen zu sein. Nahezu alle Befragten sprachen beispielsweise offen über den Download von Serien oder Filmen (vgl. Online-LF 1: 9; 5: 9; 8: 10). Außerdem gaben sie an weitaus anspruchlosere Sendungsformate (Cartoons, (Comedy-) Serien, Seifenopern) im Fernsehen zu sehen (vgl. Online-LF 3: 6; 7: 8; 12: 5).

Die Gruppendiskussionen zu *sueddeutsche.de* zeigen ebenfalls wie stark die Mediennutzung von Prestigegründen abhängig ist. So stellte die Moderatorin fest, dass die Online-Ausgabe im Vergleich zum Printprodukt ihrer Meinung nach wesentlich mehr

Boulevardthemen beinhalten würde. Die Teilnehmer der Offline-Diskussion stimmten der Moderatorin zum Teil zwar darin zu, behaupteten jedoch die Boulevardthemen nicht weiter zu beachten (vgl. Offline-GD 3: 16; 4: 12). Nur in der Online-Diskussion gab ein Teilnehmer zu, dass er den Boulevardteil sogar sehr gern lese (vgl. Online-GD 2: 21).

In den Offline-Gruppendiskussionen zu *StudiVZ* lassen sich ebenfalls Anzeichen für sozial erwünschtes Antworten finden. So gab eine Teilnehmerin offline als einzige zu, dass sie jeden Tag auf *StudiVZ* sei. Bei der Frage, ob sie auch auf ihre Netzwerkseite verzichten könnte, schloss sie sich dann aber lieber der Mehrheitsmeinung an. Angeblich konnten in den Offline-Diskussionen alle Teilnehmer auf das Online-Portal verzichten (vgl. Offline-GD 1: 34; 2: 42). In der Online-Diskussion dagegen gab immerhin eine Teilnehmerin an, dass sie nicht ohne *StudiVZ* leben könnte (vgl. Online-GD 1: 33).

In einem Teilprojekt zu „Internet im Alltag“ wurden die Studenten in den Online-Interviews danach gefragt, ob sie politisch aktiv sind. Diese Frage ist normalerweise sehr anfällig für sozial erwünschtes Antworten, da politisches Engagement als erstrebenswert gilt. Kaum einer der befragten Studenten war politisch engagiert und gab das auch offen zu (vgl. Online-LF 2: 4; 9: 4; 12: 4). Lediglich bei einer 23-jährigen Modedesignstudentin kann vermutet werden, dass ihre Antwort beeinflusst war. Diese sprach davon politisch interessiert zu sein. Ihre Mediennutzung spiegelt dies allerdings nicht wider: Sie liest Modezeitschriften und sieht bevorzugt Seifenopern im Fernsehen (vgl. Online-LF 10: 3, 5). Ein Vergleich mit den Offline-Interviews ist bei der Frage nach dem politischen Interesse nicht möglich, da diese Frage nur in einem Teilprojekt erhoben wurde.

Wie bereits angedeutet, sind Fragen zu persönlichen oder heiklen Themen besonders anfällig für sozial erwünschtes Antwortverhalten. Dies bestätigt auch der Methodenvergleich. Die homosexuellen Studenten erzählten zwar im Offline-Leitfadeninterview über ihr Leben und ihre Mediennutzung sehr offen, waren dann aber bei der Frage, ob sie das Internet-Kennenlernportal *GayRomeo* nutzen, um sexuelle Kontakte zu schließen, äußerst verschlossen. So gab ein 30-jähriger Germanistikstudent zwar zu, dass der überwiegende Teil der Leute dort nach sexuellen Kontakten suche, betonte aber, dass er dort nur nach Sportpartnern oder anderen platonischen Freundschaften Ausschau halte (vgl. Offline-LF 11: 15). Einer 29-jährigen Lehramtsstudentin war es sehr peinlich zuzugeben, dass sie ihre jetzige Freundin über das Internet kennengelernt hat (vgl. Offline-LF 10: 13).

Im Online-Interview dagegen gab ein 28-jähriger Lehramtsstudent ohne Umschweife zu, dass er auf *GayRomeo* schon viele Sexualpartner kennengelernt hat (vgl. Online-LF 15:

5f.). Dieser Befragte war im Interview generell sehr offen und erzählte beispielsweise davon, dass er im Internet in einem „Psychoforum“ eine Art Online-Tagebuch führen würde (S. 13).

Das Thema „Online-Kennenlernen“ schien auch für die Teilnehmer der Offline-Gruppendiskussionen zu *StudiVZ* heikel zu sein. So gaben die männlichen Teilnehmer nur zögerlich zu, dass sie einer hübschen Frau über *StudiVZ* zurückschreiben würden, obwohl sie diese nicht kennen. Aber nur wenn „die Ansprache“ gut ist und da nicht „so was Plattes kommt“, so ein Diskussionsteilnehmer (Offline-GD 1: 15). Die Teilnehmer der online geführten Diskussion dagegen fanden es völlig normal, auch über das Internet jemanden kennen zu lernen (vgl. Online-GD 1: 17f.).

Das Datenmaterial bestätigt somit die These, dass sozial erwünschtes Antwortverhalten bei der Online-Methode geringer ausfällt. Durch die Anonymität verlieren die Befragten zum Teil ihre Hemmungen. Die Antworten sind unverzerrter.

Interviewereinflüsse / Gesprächsbarrieren

Ein Vorteil der visuellen Anonymität bei der Online-Methode soll es sein, dass unerwünschte Gesprächseinflüsse, die von körperlichen Attributen ausgehen, weitgehend entfallen. Diese störenden Einflüsse können sowohl von der Person des Interviewers bzw. Moderators bedingt sein, als auch von Gruppendiskussionsteilnehmern.

Die Offline-Befragungen bestätigen diese Annahme. In den beiden Offline-Gruppendiskussionen zu *StudiVZ* sprachen die männlichen Diskussionsteilnehmer vor den weiblichen Teilnehmerinnen und der Moderatorin nur ungern offen darüber, ob sie Frauen über *StudiVZ* kennen lernen (vgl. Offline-GD 1: 15; 2: 40). Ein Teilnehmer gab zwar zu, dass das bestimmt viele Männer machen würden, zu denen würde er die Männer aus dieser Runde aber nicht zählen. Er sprach damit sogar im Namen aller männlichen Diskussionsteilnehmer (vgl. Offline-GD 2: 40). In einer reinen Männerrunde wäre das Gespräch zu diesem Thema wahrscheinlich anders abgelaufen. Bei den anderen Gesprächspunkten der Diskussionen zu *StudiVZ* scheint es allerdings keine weiteren störenden Einflüsse zu geben. Interviewereffekte traten wahrscheinlich auch deshalb kaum auf, weil die Teilnehmer und die Moderatorin ungefähr im gleichen Alter waren sowie das gleiche Bildungsniveau besitzen (alle studieren oder haben studiert).

Das Geschlecht der Forscherin scheint jedoch auch bei den Interviews mit den männlichen Jugendlichen Einfluss ausgeübt zu haben. Ein 20-jähriger Gymnasiast war während des gesamten Gesprächs sehr nervös und angespannt, er lächelte oft unsicher und vermied den

Blickkontakt mit der Interviewerin (vgl. Offline-LF 14: 1). Ein 16-jähriger Gymnasiast wirkte sehr motiviert bei der Beantwortung der Fragen. Eine Freundin hätte er nicht, so der 16-Jährige, jedoch könnte er sich dafür gerne Zeit nehmen (vgl. Offline-LF 16: 10). Besonders die männlichen Teilnehmer waren sehr darauf bedacht vor der Interviewerin oder anderen Diskussionsteilnehmern in einem möglichst positiven Licht zu erscheinen (looking-good-Tendenz). Dies ist allerdings auch online der Fall. Ein 26-jähriger Jurastudent erzählte der Interviewerin von seinem Hobby Autofahren. Er selber habe einen BMW und einen Porsche, so der 26-Jährige (vgl. Online-LF 14: 5). Bei der Online-Gruppendiskussion zu *sueddeutsche.de* wollten die männlichen Diskussionsteilnehmer sich gegenseitig mit ihrem technischen Fachwissen beeindrucken. Die Moderatorin stand dem nur sehr hilflos gegenüber und musste öfter eingreifen, um die vom Thema abgekommene Diskussion wieder auf den Forschungsgegenstand zu lenken (vgl. Online-GD 2: 4, 8).

Dass die Anwesenheit anderer Teilnehmer das Antwortverhalten beeinflussen kann, bestätigte auch Thiemann. So behielt man beispielsweise bei der Offline-Diskussion „den imposanten grauhaarigen Mann immer im Hinterkopf“, während man bei der Offline-Gesprächsrunde das Alter und den Beruf der Teilnehmer schnell wieder vergessen würde (E 2: 3).

Neben dem Geschlecht kann auch das Alter der Interviewerin störend wirken. Bei einem Offline-Interview mit einer 17-jährigen Gymnasiastin sagte die Forscherin, dass politische Talkshows „vielleicht noch ein bisschen schwierig“ für die Befragte nachzuvollziehen seien (Offline-LF 12: 4). An dieser Stelle wäre sicherlich eine Zurückhaltung der Interviewerin besser gewesen, um der Befragten das Gefühl zu vermitteln, dass diese ernst genommen wird.

Eine Zurücknahme der Moderatorin wäre auch bei den Offline-Diskussionen zu *sueddeutsche.de* besser gewesen. Diese teilte den Teilnehmern zu Beginn des Gesprächs mit, dass sie freie Mitarbeiterin bei *sueddeutsche.de* sei. Prompt lieferten die Befragten bei der Frage, wie denn der typische Redakteur aussehe, eine Beschreibung, die auch auf die Moderatorin zutrifft. „Jung“ sei er, „frisch aus dem Studium“ und somit „Berufseinsteiger“, so die Teilnehmer (Offline-GD 3: 10; 4: 7). Nur bei der Online-Gruppendiskussion konnte das Aussehen der Gesprächsleiterin keinen Einfluss auf die Beantwortung der Frage ausüben. Zudem hat diese vor der Online-Gruppendiskussion nicht mehr ausdrücklich erwähnt, dass sie freie Mitarbeiterin sei. So fiel auch die Beschreibung des typischen Redakteurs bei dieser Erhebung deutlich abwertender aus. „Eine Horde Praktikanten“ oder „ein paar abgestellte Mitarbeiter“ der Print-Version, so

beschrieb ein Diskussionsteilnehmer die Online-Redaktionsmitglieder. Ein anderer Befragter macht sogar noch Witze, dass dies die vielen Praktikumsartikel erklären würde (vgl. Online-GD 2: 12). Hierbei zeigt sich, dass die Moderatorin bei den Offline-Diskussionen einen starken Einfluss ausübte. Dies geschah nicht nur durch die körperliche Anwesenheit, sondern auch dadurch, dass sie ihre eigene Meinung häufig selbst in die Diskussion einbrachte (vgl. Offline-GD 3: 7; 4: 9, 10).

Nicht immer müssen Interviewereinflüsse negativ wirken. In einem Gespräch mit einer 16-jährigen Hauptschülerin förderte das Aussehen der Interviewerin sogar den offenen Austausch. Diese hatte ein Augenbrauenpiercing, welches sich die Befragte ebenfalls wünschte. So tauschten die beiden eine Weile Informationen über ihre Erfahrungen mit Piercings aus (vgl. Offline-LF 21: 11f.).

Störend auf das Offline-Gespräch kann allerdings auch das Aufnahmegerät wirken. Eine 26-jährige VWL-Studentin verriet der Forscherin viele persönliche Informationen erst nachdem das Gerät ausgeschaltet wurde (vgl. Offline-LF 4: 28). Das Fehlen eines Aufnahmegerätes ist damit ein weiterer Vorteil der Online-Methode. Allerdings wird das Gesprächsprotokoll beim Online-Vorgehen gespeichert. Dass diese Tatsache die Befragung beeinflusst, kann jedoch nicht bestätigt werden. Offenbar scheint die Online-Methode für die Befragten das Gefühl der Anonymität stärker zu vermitteln als die Face-to-Face-Variante. So merkte ein 25-jähriger Medizinstudent während des Chat-Interviews an, dass hier schließlich „alles anonym“ bleibe „*g*“ (vgl. Online-LF 11: 2).

Obwohl das Datenmaterial damit bestätigt, dass in der Online-Variante Interviewereffekte und Gesprächsbarrieren weitgehend ausgeschaltet werden, muss man festhalten, dass diese Effekte der Offline-Methode nicht immer ein offenes Gespräch behindern müssen. Dies ist besonders der Fall, wenn sich Interviewer und Befragter ähnlich sind, wie hier zum Beispiel bei den Studenten. Auch bei den Schülern waren Interviewereinflüsse nicht immer auszumachen (vgl. Offline-LF 17, 22, 24).

Datenqualität

Transkription

Wie bereits erwähnt wurde, entfällt die Transkription bei der Online-Methode, da die Gesprächsprotokolle automatisch gespeichert werden. Ein Vorteil dabei ist, dass dadurch viel Zeit gespart wird. Besonders bei Interviews, die in einer Fremdsprache geführt wurden (wie bei den amerikanischen Studenten), ist dies eine Erleichterung (vgl. E 1: 1). Dabei werden auch sprachliche Fehler vermieden, die bei der Verschriftlichung leicht geschehen

können. Das Interview mit einer 30-jährigen Studentin der Kommunikationswissenschaft aus Litauen zeigt zudem, welche Probleme sich bei der Transkription ergeben, wenn die Befragte die deutsche Sprache nur gebrochen spricht. Das Interviewprotokoll enthält sehr viele unverständliche Stellen, die nicht transkribiert werden konnten (vgl. Offline-LF 8: 2, 5, 9, 11). Schwierigkeiten bei der Verschriftlichung der Tonbandaufnahme ergaben sich jedoch auch bei einer deutschsprachigen 29-jährigen Lehramtsstudentin. Das Gesprächsprotokoll enthält ebenfalls sehr viele als unverständlich markierte Passagen (vgl. Offline-LF 10: 6, 11, 17, 18).

Bei Offline-Gruppendiskussionen ist es im Nachhinein oft schwer die Beiträge den entsprechenden Teilnehmern zuzuordnen. Eine Videobandaufnahme kann hilfreich sein. Trotzdem war es in der Offline-Gruppendiskussion zu *StudiVZ* an mehreren Stellen nicht mehr möglich, den Urheber der Aussage zu identifizieren (vgl. Offline-GD 1: 13, 27, 33). Dieses Problem gibt es bei der Online-Methode nicht, da jede versendete Nachricht mit dem Namen des Adressaten (Nickname) und dem Zeitpunkt, an dem die Nachricht verschickt wurde, angezeigt wird. So kann der Leser des Gesprächsprotokolls ohne weiteres feststellen, wie lange der Befragte zur Beantwortung der Frage gebraucht hat. Solche Gesprächspausen wurden bei der Transkription der Face-to-Face-Variante oft nur unzureichend dokumentiert (vgl. Offline-LF 1, 3, 5). Dabei kann eine Zeitangabe wichtige Hinweise liefern. So könnte eine längere Zeitspanne darauf hindeuten, dass die Frage zu schwer war oder darauf, dass der Befragte erst gründlich überlegen musste.

Ein Nachteil bei der Online-Methode ist, dass die Gesprächsprotokolle der Online-Gruppendiskussionen sehr unübersichtlich wirken. Die Beiträge der Teilnehmer wechseln sehr schnell. Paralleldiskussionen machen es schwer, dem Verlauf zu folgen (vgl. Online-GD 1, 2). So mussten diese für den Methodenvergleich mehrmals intensiv gelesen werden. Für den Leser sind die Gesprächsprotokolle deshalb nur sehr schwer nachzuvollziehen.

Schließlich ist es ein wichtiger Vorteil des Offline-Vorgehens, dass nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten mit erhoben werden können. Damit man diese in die Auswertung miteinbeziehen kann, müssen sie allerdings auch im Transkript vermerkt werden. Welche nonverbalen Ausdruckformen der Transkribierer dabei festhält, liegt oft in seinem eigenen Ermessen. Auf diesem Wege können letztlich Informationen bei der Verschriftlichung von Offline-Interviews verloren gehen.

Textmenge

Nach der Datenerhebung steht der qualitative Forscher oft vor einer sehr großen Menge an produziertem Material, das es auszuwerten gilt. Die Online-Vorgehensweise hat den Vorteil, dass die Textmenge der Online-Interviews deutlich reduziert wird. So sind die Online-Gesprächsprotokolle in der Regel etwa halb so lang wie die Offline-Transkripte. Bei Befragten, die offline sehr viel erzählten, sind die Transkripte zum Teil sogar dreimal länger wie die der Online-Variante (vgl. Offline-LF 10: 13). Nur bei den Interviews mit Schülern entspricht sich die offline und online produzierte Datenmenge in etwa.

Bei den Gruppendiskussionen dagegen scheint die Textmenge eher von der Teilnehmeranzahl als von der Vorgehensweise abzuhängen. So wurde in den Gruppendiskussionen zu *StudiVZ* beim Offline- und Online-Vorgehen ungefähr gleich viel Material produziert bei einer etwa gleichbleibenden Teilnehmeranzahl (vgl. Offline-GD 1, 2; Online-GD 1). Bei den Gruppendiskussionen zu *sueddeutsche.de* entspricht die Textmenge einer Offline-Diskussion, der der online geführten. Beide fanden mit jeweils sechs Befragten statt. Das Transkript der anderen Offline-Gesprächsrunde mit nur vier Teilnehmern ist dagegen deutlich kürzer (vgl. Offline-GD 3, 4; Online-GD 2).

Die Online-Methode hat somit bei Einzelinterviews den Vorteil, dass sich das Datenmaterial deutlich reduziert. Die Auswertung wird damit erleichtert. Es bleibt mehr Zeit für die sorgfältige Aufarbeitung der Daten. Dadurch kann schließlich die Gültigkeit der Interpretationen erhöht werden. Ob die verringerte Textmenge auch bedeutet, dass die Qualität der Informationen leidet, wird nun im nächsten Abschnitt genauer betrachtet.

Informationsmenge

Bei der Kommunikation über Chat werden in der Regel nur sehr kurze Aussagen versendet, deshalb stellt sich die Frage, inwieweit es gelingt, bei der Online-Vorgehensweise genug Informationen zu erheben. Handelt es sich wirklich immer nur um sehr kurze Antworten oder sind auch online Erklärungen zu den Aussagen oder Hintergrundinformationen vorhanden?

Das Datenmaterial zeigt tatsächlich, dass die Beiträge der Befragten wesentlich kürzer ausgefallen sind als bei der Face-to-Face-Variante (vgl. Online-LF 1, 4, 14, 15). Eine 22-jährige Kriminologiestudentin antwortete zum Teil sogar nur mit einem Wort (vgl. Online-LF 12: 3). Aber es gab Ausnahmen. Ein 30-jähriger Architekturstudent lieferte ausführliche Antworten und Erklärungen zu seinen Aussagen (vgl. Online-LF 5). Eine 25-jährige Informatikstudentin ergänzte sogar zum Teil ihre Antworten, obwohl die

Interviewerin bereits die nächste Frage gestellt hatte (vgl. Online-LF 2). In der Regel lieferten die Studenten damit auch bei der Online-Variante Erklärungen zu ihren Aussagen. Einige Gruppendiskussionsteilnehmer nutzten die interaktiven Möglichkeiten des Internets und fügten Links ein, um ihre Antworten näher zu erläutern und Beispiele zu geben (vgl. Online-GD 2: 10, 14, 16, 17, 20).

Auffallend ist, dass bei einer 27-jährigen Medizinstudentin die Antworten im Laufe des Interviews deutlich kürzer wurden (vgl. Online-LF 9). Das *Skype*-Interview mit ihr dauerte allerdings auch etwa zwei Stunden. So scheint vor allem die Dauer der Befragung einen Einfluss auf die Länge der Antworten zu haben. Dies ist aber ebenso bei der Offline-Methode der Fall. So gab ein 28-jähriger Politikstudent nur noch oberflächlichere Antworten, als er feststellte, dass das Interview bereits eineinhalb Stunden dauerte und er im Anschluss noch einen Termin hatte (vgl. Offline-LF 5).

Das Datenmaterial zeigt, dass die Befragten auch offline kurze Antworten ohne Erklärungen liefern (vgl. Offline-LF 6: 3, 5; 7: 2, 6). Besonders bei den Interviews mit Schülern trat dieses Problem auf. Auffällig ist, dass formal niedrig gebildete Jugendliche (Hauptschüler, Realschüler) eher sehr kurze Antworten gaben (vgl. Offline-LF 19, 21, 23, 24). Die Jugendlichen hatten vor allem Schwierigkeiten damit, gleich zu Beginn des Gesprächs über ihr Leben zu erzählen (vgl. Offline-LF 12 bis 15, 17 bis 20). So waren die Schüler viel offener, die erst in der Mitte der Befragung über sich berichten sollten (vgl. Offline-LF 16, 21 bis 24).

Die Frage, ob in Online-Interviews genug Informationen erhoben werden können, scheint damit eher von der Persönlichkeit des Befragten abhängig zu sein als von der Vorgehensweise. Natürlich sind die Antworten online schon aufgrund der Tatsache verdichtet, dass sie getippt werden müssen. Das muss aber nicht bedeuten, dass man aus dem Material nichts heraus lesen kann. Perger bestätigte ebenfalls, dass das Antwortverhalten eher typabhängig ist (vgl. E 1: 6). So hat sie die Erfahrung gemacht, dass es durchaus Personen gibt, die online viel über sich erzählen, wie beispielsweise das Interview mit einem 28-jährigen Lehramtsstudenten zeigt (vgl. Online-LF 15). Man könne schließlich auch aus einem „Ja“ oder „Nein“ etwas über die Person erfahren, so Perger weiter (vgl. E 1: 4). Allerdings will die qualitative Forschung etwas über die Sinnkonstruktionen der Befragten erfahren. Dies ist natürlich anhand derart kurzer Aussagen kaum möglich. Letztlich ist es die Aufgabe des Interviewers bei Bedarf Nachfragen zu stellen, um genug Informationen zu bekommen. Auch Thiemann sieht den größten Nachteil der Online-Vorgehensweise darin, dass die Befragten weniger von ihren

persönlichen Erfahrungen erzählen oder genaue Beispiele zu ihren Aussagen liefern (vgl. E 2: 5). Das könne bei Forschungsthemen, bei denen man viel Persönliches über den Befragten wissen muss schwierig werden, sagte auch Perger (vgl. E 1: 6).

Solche persönlichen Informationen spielen in Gruppendiskussionen eher eine untergeordnete Rolle. Daher kann man vermuten, dass Online-Gruppendiskussionen eher genügend Informationen liefern sollten. Dies kann durch das Datenmaterial bestätigt werden. Bei der Online-Gruppendiskussion zu *StudiVZ* waren die Antworten zwar durchaus kürzer als die der Offline-Variante, jedoch scheint dies der Qualität der Daten nicht zu schaden (vgl. Online-GD 1). Die Studenten sind es gewohnt zu chatten und lieferten (wie bereits die Online-Interviews zeigen) Erklärungen zu ihren Aussagen. Sicherlich spielt auch die formal hohe Bildung der Teilnehmer eine wichtige Rolle. Das lässt ebenfalls die Online-Gruppendiskussion zu *sueddeutsche.de* vermuten, die vorwiegend aus Akademikern bestand. Bei dieser Chat-Gesprächsrunde wurden zum Teil sehr lange Antworten gegeben (vgl. Online-GD 2).

Bei der Online-Methode kann daher prinzipiell die Gefahr bestehen, dass die Befragten nicht genug Informationen liefern. Dennoch liegt es am Interviewer bzw. am Moderator bei Bedarf stärker nachzufragen. Das Datenmaterial gibt jedenfalls Hinweise darauf, dass die Antworten zwar kürzer sind, aber lediglich verdichtet werden. Bei der Auswertung sind sich beide Experten darin einig, dass die Online-Methode jedoch deutlich mehr Interpretationsleistung erfordert (vgl. E 1: 5; E 2: 5). Da die Antworten häufig Abkürzungen sowie Umgangssprache enthalten und abgehackter sind, sei es außerdem schwerer schöne Zitate zu finden (vgl. E 1: 5). Das Zitieren von Textstellen ist allerdings wichtig um die Gültigkeit der Interpretationen zu belegen.

Art der Ergebnisse

Die Anonymität der Online-Methode hat den Vorteil, dass Effekte sozialer Erwünschtheit minimiert werden. Insofern stellt sich die Frage, ob die Befragten online etwas anderes sagen als sie dies offline tun würden. Sind die Antworten offener? Werden möglicherweise kontroversere Meinungen geäußert? Interessant ist es auch, ob der textbasierte Austausch zu reflektierteren Antworten führt, da die Befragten über ihre Antworten nachdenken können, bevor sie sie losschicken.

Das Datenmaterial liefert tatsächlich Hinweise darauf, dass die Antworten online reflektierter erfolgen. Beispielsweise gaben die Teilnehmer Ergänzungen zu ihren Beiträgen (vgl. Online-LF 2, 9). Einige Befragten deuteten durch Soundwörter wie

„hmmm“ oder „ummm“ an, dass sie Zeit zum Überlegen benötigten (vgl. Online-LF 3: 3, 8; 6: 9, 12; 16: 1, 5, 8). Auch das Verbessern von Rechtschreib- bzw. Tippfehler deutet auf ein überlegtes Antworten hin (vgl. Online-LF 6: 3; 15: 1, 4, 6). So bestätigte Perger, dass die Befragten online „noch mal überlegen konnten, was sie denn schreiben“ (E 1: 1). Die Tatsache, dass sich ein 28-jähriger homosexueller Lehramtsstudent häufig verbesserte, lässt zudem Rückschlüsse auf die Person dahinter zu. So erzählte er der Forscherin, dass er selbst einen hohen Anspruch an sich stellt (Online-LF 15: 3). Das Interview mit einer 14-jährigen Hauptschülerin dagegen strotzt nur so von Rechtschreibfehlern (vgl. Online-LF 16: 4, 5, 6, 8). Der Schreibstil wird somit bei der Online-Methode zu einem neuen sozialen Verortungsmerkmal.

Zeit zum Überlegen nahmen sich die Befragten aber auch bei der Offline-Variante (vgl. Offline-LF 1: 2, 8, 11; 20: 10; 24: 8, 11). Generell muss das Face-to-Face-Gespräch jedoch eher am Laufen gehalten werden, so dass längere Gesprächspausen selten sind.

Da der Interviewer bei der Online-Methode nicht persönlich anwesend war, antworteten die Befragten außerdem offener. Während die Teilnehmer offline nur ungern über Privates wie ihre Beziehung redeten, haben sie in den *Skype*-Interviews „alles erzählt - auch über Partnerschaften“ (E 1: 4). So berichtete ein 22-jähriger Politikstudent über seine Jugenderfahrungen mit Drogen (vgl. Online-LF 8: 3), eine 29-jährige Spanischstudentin erzählte von ihren finanziellen Schulden (vgl. Online-LF 6: 2) und ein 26-jähriger Jurastudent über die Partnerschaftssuche im Internet (vgl. Online-LF 14: 9). Solche Dinge kamen in den offline geführten Befragungen nicht zur Sprache. Die Schüler wollten in den Offline-Interviews noch nicht mal darüber sprechen, welches Thema sie im Moment beschäftigt und worüber sie oft nachdenken. Nur ein 15-jähriger Hauptschüler gab zu, dass er viel über Mädchen nachdenke (vgl. Offline-LF 22: 16). Online scheinen die Befragten somit weitaus offener über sich zu erzählen. Perger sagte, dass ihr zwei Studenten in den Interviews sogar ihr „komplettes Herz ausgeschüttet haben“ (E 1: 4). Einen dieser beiden kannte sie von früher etwas näher und konnte so feststellen, dass ihr derjenige solche Dinge offline nie gesagt hätte. So hat sie diesen online noch „einmal einen Schritt besser kennen gelernt“ (S. 5).

Natürlich gab es in den Offline-Interviews ebenfalls Personen, die keine Probleme damit hatten über Privates zu reden, jedoch scheint die Online-Situation die Thematisierung privater Dinge zu erleichtern (vgl. Offline-LF 4, 5, 10).

Beispielsweise diskutierten die Befragten in der Chat-Gruppendiskussion zu *StudiVZ* viel länger und offener über das Thema „Flirten im Internet“, als es offline der Fall war (vgl.

Online-GD 1: 16-21; Offline-GD 1: 12-16; 2: 40-42). Ein Teilnehmer gab außerdem offen zu, dass er Mitglied einer Singlegruppe auf *StudiVZ* ist (vgl. Online-GD 1: 20). Weiterhin gestanden die Diskussionsteilnehmer online, dass sie sich gerne die Profile anderer ansehen (S. 6). Außerdem sei bei der Erstellung des Profils immer ein bisschen „Lug und Trug“ dabei (S. 43).

Da man seinen Gesprächspartner bzw. die andern Diskussionsteilnehmer nicht direkt vor sich sitzen hat, liegt die Vermutung nahe, dass es online leichter fällt auch kontroverse Meinungen zu äußern. Die Online-Interviews bestätigen dies zum Teil. Ein 19-jähriger Raumfahrtstudent beispielsweise erzählte, dass er keine Freunde wolle, da er sich alleine am wohlsten fühle (vgl. Online-LF 14: 3). Online würden somit teilweise „harte Worte“ fallen, so Perger (E 1: 4).

Jedoch zeigt eine Offline-Gruppendiskussion zu *StudiVZ*, dass auch offline kontroverse Meinungen geäußert wurden. Der Vorschlag eines Teilnehmers, die *StudiVZ*-Freunde in Gruppen einzuteilen, stieß auf heftige Kritik. Eine Teilnehmerin äußerte moralische Bedenken und steigerte sich immer mehr in das Thema. Schließlich musste die Moderatorin eingreifen, weil die Diskussion außer Kontrolle geriet und alle Teilnehmer vor Aufregung wild durcheinander sprachen (vgl. Offline-GD 1: 37-40).

Das Datenmaterial zeigt somit, dass bei der Online-Methode durchaus eine andere Art von Ergebnissen produziert wurde. Besonders in Bezug auf die Offenheit und den Reflexionsgrad der Antworten scheint das Online-Vorgehen Vorteile zu bieten und zum Teil sogar bessere Ergebnisse zu liefern. Ob online oder offline kontroversere Meinungen erhoben werden können, kann durch das Datenmaterial nicht endgültig geklärt werden, da die Ergebnisse sehr heterogen sind. Man kann vermuten, dass dies eher von der Persönlichkeit des Befragten abhängig ist. Zumindest scheint bei beiden Vorgehensweisen die Möglichkeit zur Artikulation abweichender Meinungen gegeben zu sein.

2. Praxisempfehlung

2.1 Stichprobe und Rekrutierung

Die Wahl der Methode sollte in Abhängigkeit von der Zielgruppe und dem zu untersuchenden Gegenstand getroffen werden. Das Online-Vorgehen bietet sich aufgrund der Nähe zum Gegenstand an, wenn es darum geht, das Internet oder seine Anwendungen zu untersuchen. Die Interviews mit den homosexuellen Studenten zeigen außerdem, dass die Online-Variante es für die Befragten erleichtern kann, über persönliche Themen, wie beispielsweise das Coming-Out oder die Partnersuche im Netz, zu sprechen. Somit ist die Online-Methode bei persönlichen oder intimen Untersuchungsthemen zu bevorzugen. Die Zusicherung der Anonymität ist für viele Befragten ein wichtiges Argument für die Teilnahme an einer Befragung. Im Anschreiben sollte deshalb ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass die Daten vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben werden. Offenbar scheint die Online-Variante für die Teilnehmer allerdings in Bezug auf den Datenschutz glaubwürdiger zu sein als das Face-to-Face-Interview.

Im Hinblick auf die zu befragende Zielgruppe konnte das Datenmaterial zeigen, dass sich die Online-Methode bei folgenden Personen anbietet:

- technikaffine Personen;
- junge Personen wie beispielsweise Schüler und Studenten;
- geographisch entfernt lebende Personen;
- Nicht-Muttersprachler;
- schüchterne Personen;
- Personen, die den Zugang zum Heim verweigern.

Da das Online-Vorgehen eine gewisse PC-Kompetenz erfordert, bietet sich die Online-Methode bei technikaffinen Zielgruppen an. Von diesen Zielgruppen kann angenommen werden, dass sie im Umgang mit dem Internet und seinen Anwendungen versiert sein dürften. So führte Thiemann in ihrem Projekt zur Nutzung von E-Book-Readern Online-Gruppendiskussionen durch, da ihre Zielpersonen nicht nur als technikbegeistert gelten können, sondern sich auch mit dem Computer und Internet auskennen müssen. So kann man beispielsweise E-Book-Dateien im Moment nur über das Internet beziehen (vgl. E 2: 1).

Weiterhin bietet sich der Online-Weg besonders bei jungen Zielgruppen an, da diese mit dem Chatten vertraut sein dürften. Die ARD / ZDF Online-Studie 2009 bestätigt, dass fast

alle jungen Menschen Instant Messenger regelmäßig verwenden. Dementsprechend kennen sich Zielgruppen wie Schüler und Studenten mit dieser Internetanwendung aus und dürften die computervermittelte Kommunikation gewöhnt sein. Im Gegensatz dazu, wäre es sicherlich unpassend Senioren per Chat zu befragen.

Die Befragung per Instant Messenger hatte im Projekt „Internet im Alltag“ den Vorteil, dass es möglich war, amerikanische Studenten in die Untersuchung mit einzubeziehen. Insofern kann die Online-Methode helfen, Stichproben auch über Ländergrenzen hinweg zu erweitern. Dies ist zwar ebenfalls durch eine telefonische Befragung zu erreichen, jedoch wird die Kommunikation in einer anderen Sprache aufgrund der Textbasiertheit erleichtert. Der Interviewer muss sich beispielsweise keine Gedanken über die richtige Aussprache machen. Natürlich braucht dieser trotzdem gute Fremdsprachenkenntnisse. In der Regel fällt es jedoch leichter in einer anderen Sprache zu schreiben als zu sprechen. Außerdem werden damit mögliche Interviewereffekte vermieden. Ein Interviewer, der am Telefon die Wörter ständig falsch ausspricht, wird sicherlich von den Befragten in seiner Kompetenz angezweifelt. Insofern stellt die Online-Methode, wenn die Befragung in einer Fremdsprache erfolgen muss, geringere Anforderungen als das telefonische Interview.

Ebenso bietet sich das Online-Vorgehen bei Nicht-Muttersprachlern an. Einer 30-jährigen Studentin der Kommunikationswissenschaft aus Litauen fiel es schwer sich zu artikulieren und die Fragen der Interviewerin auf Anhieb zu verstehen (vgl. Offline-LF 8). Die geschriebene Variante müsste ihr deshalb entgegenkommen. Außerdem können die Befragten im Chat noch mal in Ruhe über ihre Antworten nachdenken, ohne dass sie die Anwesenheit eines Interviewers nervös macht.

Ein Problem kann es werden, wenn der Befragte schüchtern ist. Ein Interviewer, der physisch anwesend ist, kann dann dessen Unsicherheit zusätzlich verstärken. Einige Schüler wirkten sehr unsicher und nervös, vor allem zu Beginn des Gesprächs. Die Anonymität des Online-Vorgehens kann diesen Befragten helfen ihre Hemmungen abzubauen. Bei der Offline-Methode fallen sehr schüchterne Menschen in der Regel schon bei der Auswahl weg. Online müsste man diese somit wesentlich leichter erreichen können. Ebenso ist es möglich Personen, die den Zugang zum Heim verweigern, über die Online-Methode zu gewinnen.

Wie bei der Offline-Methode sollen bei der Auswahl der Untersuchungspersonen alle relevanten Fälle mit einbezogen werden. Um auf Verallgemeinerungen der Ergebnisse nicht verzichten zu müssen, bietet sich bei der Rekrutierung der Teilnehmer das Verfahren der „theoretischen Sättigung“ an. Dieses Verfahren geht davon aus, dass es beispielsweise

bei der Internetnutzung von Schülern nicht unendlich viele Spielarten gibt. Die Teilnehmer werden so ausgewählt, dass sie für möglichst unterschiedliche Varianten stehen. Die Auswahl der Zielpersonen erfolgt somit nach theoretisch abgeleiteten Kriterien. Diese theoretische Auswahl ist dann beendet, wenn neue Fälle zu keinen neuen Erkenntnissen führen und damit sozusagen die „Sättigung“ erreicht worden ist. Bei der Offline-Methode wurde die Anzahl der Untersuchungsfälle bislang oft nicht nur von dem Ziel begrenzt diese „Sättigung“ zu erreichen, sondern auch von den finanziellen und zeitlichen Ressourcen. Diese einschränkenden Faktoren entfallen bei der Internetbefragung, so dass es schließlich forschungsökonomisch gesehen möglich ist, mehr Fälle in die Untersuchung mit einzubeziehen. Außerdem werden auf dem Online-Weg andere Personen erreicht, die an einer persönlichen Befragung nicht teilnehmen würden. Natürlich muss man dabei bedenken, dass sich das Online-Vorgehen nicht bei jedem Forschungsthema oder jeder Zielgruppe anbietet.

Bei der Rekrutierung der Teilnehmer für eine Online-Befragung kann prinzipiell auf die gleichen Wege zurückgegriffen werden wie bei der Offline-Methode. Perger hat jedoch bei der Auswahl ihrer Zielpersonen Probleme mit der Rekrutierung über Dritte gehabt. Das Weiterempfehlen durch Freunde und Bekannte und die anschließende Kontaktaufnahme auf dem Online-Weg haben nur bei einer Befragten zum Erfolg geführt. Alle anderen angeschriebenen Kontaktpersonen reagierten nicht auf die Online-Nachricht. Schließlich wählte Perger den Weg über so genannte „Weak Ties“, der in ihrem Fall erfolgsversprechender war. Per *Skype*-Interview befragte sie entfernte Bekannte (vgl. E 1: 2). Die Anonymität und Unverbindlichkeit der computervermittelten Kommunikation kann sich somit negativ bei der Rekrutierung auswirken. Dies muss allerdings nicht immer der Fall sein. So liegt es bei der Online-Methode nahe, die Teilnehmer auf dem Online-Weg zu rekrutieren. Bei der Untersuchung einer neuen Technologie, wie beispielsweise E-Book-Reader, die in der Bevölkerung noch nicht sehr verbreitet sind, erleichtert das Online-Vorgehen die Rekrutierung und ermöglichte es überhaupt erst potentielle Nutzer zu erreichen. So hat Thiemann alle ihre Gruppendiskussionsteilnehmer für ihre Untersuchung zu E-Book-Reader über das Internet rekrutiert. Die Rekrutierung über Dritte war in diesem Fall erfolglos, weil es bisher nur sehr wenige Nutzer in der Bevölkerung gibt. Das Online-Verfahren ermöglichte es schließlich deutschlandweit Teilnehmer zu rekrutieren. So suchte die Forscherin im Internet nach Blogs, die sich mit dem Thema E-Book-Reader beschäftigten und mailte den entsprechenden Bloggern. Zwei Nachrichtenseiten veröffentlichten zudem jeweils einen Artikel zu ihrem Forschungsprojekt. Weiterhin

postete die Forscherin Aufrufe in einschlägigen Internetforen. Damit erzielte sie schließlich den größten Erfolg. Die Rekrutierung auf dem Online-Weg war jedoch sehr mühsam. Insgesamt fühlten sich die Befragten der Forscherin kaum verpflichtet. So verschoben sie die vereinbarten Interviewtermine oft oder erschienen erst gar nicht zum Online-Interview (vgl. E 2: 2).

Ein Nachteil der Rekrutierung über das Internet besteht darin, dass keine Informationen über die Person bekannt sind. Dies ist ein Problem, wenn die Auswahl theoriegeleitet erfolgt. Deshalb kann es hilfreich sein, den Teilnehmern vorab einen kurzen Fragebogen zukommen zu lassen. So können wichtige demografische Angaben sowie einige Kerninformationen bereits im Vorfeld erhoben werden (vgl. E 2: 4). Ausgehend von diesen ersten Daten, kann der Forscher dann entscheiden, welche weiteren Fälle für die Untersuchung interessant erscheinen.

Aufgrund der höheren Unverbindlichkeit im Internet können Nichterscheiner und Interviewabbrüche häufiger vorkommen als bei der Offline-Variante. So ist es beispielsweise ratsam zu einer Online-Gruppendiskussion lieber ein bis zwei Teilnehmer mehr einzuladen. Dieses Vorgehen wird auch bei Offline-Diskussionen empfohlen. Da die Antworten erst getippt werden müssen, dauern die Chat-Befragungen im Schnitt etwa doppelt so lange wie die Offline-Interviews. Eine zu lange Interviewdauer begünstigt allerdings Abbrüche. Der Forscher muss deswegen bei der Online-Methode noch stärker darauf achten, den Leitfaden möglichst kurz zu halten und diesen nicht mit Fragen zu überfrachten. Außerdem sollte den Teilnehmern, egal ob bei der Offline- oder Online-Vorgehensweise, vor der Befragung eine realistische Zeitspanne genannt werden. So können diese genügend Zeit einplanen. Interviewpartner könnten sonst verärgert reagieren. Zudem leidet das Antwortverhalten darunter. Bei Online-Gruppendiskussionen empfiehlt es sich daher, nicht zu viele Teilnehmer zu dem Gespräch einzuladen. Je mehr Teilnehmer, desto länger dauert in der Regel die Diskussion, da die Antworten getippt werden müssen. Aus dem Datenmaterial zeigt sich, dass bei der Online-Methode vier bis sechs Diskussionsteilnehmer ratsam sind. Thiemann empfiehlt sogar nur vier Personen (vgl. E 2: 4).

Die längere Interviewdauer kann auch abschreckend auf bestimmte Zielgruppen wirken. Beruflich sehr eingespannte Personen werden kaum zwei Stunden für ein Chat-Interview opfern, wenn das persönliche Gespräch nur eine Stunde dauern würde. Bei solchen Zielpersonen könnten sich somit Schwierigkeiten bei der Rekrutierung für eine Online-Befragung ergeben (vgl. E 1: 8). Allerdings dürften solche Personen eher bereit sein an

einer Online-Gruppendiskussion teilzunehmen als an einer Offline-Gesprächsrunde, da sie dabei nicht erst zum verabredeten Ort fahren müssen.

Täuschungen in Bezug auf die Identität der Zielpersonen sind online grundsätzlich denkbar, konnten aber anhand des Methodenvergleichs nicht nachgewiesen werden. Diese Gefahr dürfte bei Personen, die auf dem Online-Weg rekrutiert worden sind, größer sein als bei Teilnehmern, die über persönliche Kontakte vermittelt wurden. Der Forscher sollte auf jeden Fall aufmerksam sein und auf Veränderungen achten. Wenn dieser mit einem Befragten bereits E-Mail-Verkehr hatte, kennt er beispielsweise den Schreibstil dieser Person. So kann ein veränderter Schreibstil einen Hinweis auf eine Täuschung liefern. Prinzipiell bleibt das Problem von Täuschungen bei der Online-Methode trotzdem bestehen.

2.2 Vorbereitende Überlegungen zur Durchführung

Der Online-Forscher muss sich vor dem Interview mit der Technik vertraut machen. Dazu ist es zunächst nötig einen geeigneten Instant Messenger auszuwählen. Auswahlkriterien hierfür sollten sein: 1. man muss aus dem Verlaufsprotokoll kopieren können 2. das Programm sollte anzeigen, wenn eine Person schreibt. Perger berichtete, dass die Social Network Site *Facebook* zwar auch über eine Chatfunktion verfüge, man aber nicht aus dem Chatprotokoll kopieren könne (vgl. E 1: 2). Das Gesprächsprotokoll sollte allerdings immer im Anschluss an die Online-Befragung kopiert und als Word-Datei gespeichert und damit gesichert werden. Zudem ist es dann möglich, das Dokument für die Auswertung zu bearbeiten. Zu sehen, ob der andere noch tippt, ist ebenfalls sehr wichtig für einen reibungslosen Ablauf bei der Online-Methode. Beispielsweise kann man dadurch vermeiden, dass sich Fragen und Antworten überschneiden.

Natürlich sollte bei der Wahl des geeigneten Instant Messengers auch der Wunsch des Interviewpartners berücksichtigt werden. So hat es keinen Sinn, diesem ein bestimmtes Chatprogramm vorzuschreiben, wenn er dieses erst installieren muss und sich nicht damit auskennt. Dennoch sollte der Forscher darauf achten, dass der ausgewählte Messenger die Kriterien erfüllt. Bei Online-Gruppendiskussionen ist es erforderlich, sich mit allen Diskussionsteilnehmern auf einen Instant Messenger zu einigen. So ist es nicht möglich, jedem Befragten entgegenzukommen.

Schließlich kann es bei international durchgeführten Online-Befragungen sein, dass länderspezifisch jeweils andere Chatprogramme verbreitet sind. So bevorzugten die

amerikanischen Studenten den AOL Instant Messenger (*AIM*). Dementsprechend muss der Interviewer das jeweilige Programm installieren und sich damit vertraut machen.

Hier zeigt sich die Parallele zum Offline-Vorgehen. Vor der Face-to-Face-Befragung sollte sich der Gesprächsleiter auch erst mit der Technik, in der Regel dem Aufnahmegerät oder der Videokamera, vertraut machen. Damit im Verlauf keine technischen Probleme auftreten, die das Gespräch stören, muss außerdem der Batteriestatus der Geräte überprüft werden (vgl. Offline-LF 13).

Zu technischen Schwierigkeiten könnte es im Verlauf eines Chat-Interviews ebenfalls kommen. Wahrscheinlich sind solche Störungen bei der Online-Methode sogar unkontrollierbarer. Dennoch kann auch hier - zumindest zum Teil - eine gute Vorbereitung helfen. Beispielsweise hatte Perger bei einer Teilnehmerin das Problem, dass sich ihre *Skype*-Versionen nicht erkennen konnten und keine Verbindung zu Stande kam (vgl. E 1: 2). Dieses Problem kann man jedoch vermeiden, wenn die Befragten bereits im Vorfeld über den Chatkanal angeschrieben werden. So könnte der Forscher beispielsweise den Befragungstermin per Instant Messenger vereinbaren und somit zugleich überprüfen, ob die Technik funktioniert. Natürlich ist es nicht möglich, alle technischen Schwierigkeiten durch eine gute Vorbereitung auszumerzen. So stürzte der Computer einer Befragten während des Interviews ab (vgl. Online-LF 13: 3).

Bevor die Interviewtermine vereinbart werden können, ist es bei Offline- und Online-Gruppendiskussionen wichtig, die Teilnehmer in Gruppen aufzuteilen. Wie bereits unter dem vorherigen Punkt erwähnt, scheint online eine Teilnehmeranzahl von vier bis sechs Personen empfehlenswert zu sein. Das Datenmaterial lässt vermuten, dass gemischte Gruppen hinsichtlich des Geschlechts der Befragten besser funktionieren. Die Online-Gruppendiskussion zu *sueddeutsche.de* bestand zunächst aus einer reinen Männerrunde, bevor schließlich noch eine weibliche Teilnehmerin dazu kam, die sich verspätet hatte. In der Männerrunde tendierten die Befragten dazu, sich gegenseitig mit ihrem technischen Wissen beeindrucken zu wollen. Die Diskussion verlor sich deshalb oft in technischen Details, die mit dem Forschungsthema nichts mehr zu tun hatten und die Moderatorin musste eingreifen (vgl. Online-GD 2: 4, 10). Jedoch neigt eine einzige weibliche Teilnehmerin in einer sonst von Männern dominierten Gesprächsrunde eher dazu, sich zurückzuhalten und nur wenig zur Diskussion beizutragen (vgl. Online-GD 2: 18; Offline-GD 2). Deshalb erscheint es sinnvoller bei gemischten Gruppen mindestens zwei weibliche Diskussionsteilnehmerinnen einzuladen.

Wie bereits erwähnt, kann die Terminvereinbarung bei *Skype*-Interviews ebenfalls auf dem Online-Weg erfolgen. Bei der Festlegung der Termine muss der Forscher berücksichtigen, dass Chat-Befragungen länger dauern. So darf der Interviewbeginn nicht zu spät angesetzt werden, jedoch auch nicht zu früh, damit die Befragten genug Zeit haben von der Arbeit nach Hause zu fahren und rechtzeitig online zu erscheinen. Schwierig kann sich die zeitliche Koordinierung bei Online-Gruppendiskussionen mit sehr vielen Teilnehmern gestalten. Dies sollte der Forscher bei der Planung und Einteilung der Gruppen berücksichtigen.

Wenn international Daten erhoben werden, muss man bei der Terminvereinbarung auch die Zeitverschiebung mit einplanen. So hat Perger den amerikanischen Studenten wegen der sechsständigen Zeitverschiebung bereits im Anschreiben mitgeteilt, zu welchem Zeitpunkt die Interviews spätestens beginnen müssen. Der Forscher muss sich darauf einstellen, dass er auch spätabends Befragungen führen wird und es nötig ist, sich dabei dennoch zu konzentrieren. Genauso kann das Antwortverhalten der Befragten leiden, wenn das Interview erst spätabends stattfindet (virtual jet lag).

Vor der Durchführung ist es wichtig, den Leitfaden zu erstellen. Dabei gelten zunächst die gleichen Regeln wie bei der Erstellung des Gesprächsleitfadens eines Face-to-Face-Interviews. Der Leitfaden steckt die Themengebiete ab, die im Verlauf der Erhebung behandelt werden sollen. Die Fragen sind dabei in offener Form formuliert, um den Befragten zum „Reden“ zu ermuntern. Im Folgenden wird der Aufbau eines Leitfadens exemplarisch dargestellt und auf Besonderheiten eingegangen, die sich beim Online-Vorgehen ergeben.

Der Leitfaden beginnt mit einem Einleitungstext, in dem der Forscher sich noch mal für die Teilnahme bedankt und sein Forschungsvorhaben kurz erläutert. Weiterhin wird den Befragten versichert, dass die Daten anonym ausgewertet und nicht an Dritte weiter gereicht werden. Die Zusicherung der Anonymität soll außerdem einem sozial erwünschten Antwortverhalten entgegenwirken. Das Interviewmaterial hat gezeigt, dass viele Teilnehmer unsicher sind und nachgefragt haben, wie die Online-Befragung ablaufen wird. Deshalb ist es empfehlenswert, den Befragten den Ablauf zu erklären. So kann der Interviewer dem Gesprächspartner erläutern, in welcher Reihenfolge die Themengebiete im Verlauf angesprochen werden. Der Moderator einer Online-Gruppendiskussion kann beispielsweise sagen, dass er zwar einige Fragen vorbereitet hat, die er im Verlauf einbringen wird und die Teilnehmer bittet darauf zu antworten. Jedoch sollte er klar stellen, dass dies nicht als Frage-Antwort-Spiel gedacht ist. Vielmehr muss er signalisieren,

dass die Teilnehmer mehr oder weniger selbst über das Thema diskutieren sollen. Deshalb sollte er die Befragten bitten, auch auf die Beiträge der anderen einzugehen. In der Praxis hat es sich in diesem Fall bewährt, ein „@Name“ voranzustellen, damit die Teilnehmer wissen, wer gemeint ist.

Vor der Befragung muss der Forscher zudem überlegen, inwiefern er mit Emoticons arbeiten will. Perger wollte zum Beispiel die Atmosphäre in ihren Interviews ernst halten und verzichtete deswegen auf einen allzu intensiven Einsatz von Emoticons. Sie wollte damit sicherstellen, dass die Interviews nicht in einen „Chat-Smalltalk“ übergehen (E 1: 4). Allerdings gehen damit auch wichtige Informationen für die Auswertung verloren.

Das Datenmaterial kann aber nicht bestätigen, dass es zu einem Online-Smalltalk kommt, wenn man mit Emoticons arbeitet. Thiemann sagte sogar, dass sie ihre Befragten ermutigt hat, mit Emoticons / Smileys zu arbeiten, diese aber trotzdem kaum Chatsprache verwendeten (vgl. E 2: 3). Insofern muss der Forscher selbst entscheiden, ob er die Teilnehmer ermuntern will Chatsprache zu verwenden. Dies kann immerhin hilfreich sein, da die nonverbale Kommunikation bei der Online-Methode sonst gänzlich wegfällt.

Sinnvoll kann es sein die Befragten zumindest zu bitten, in vollständigen Sätzen zu antworten und keine Chat-Abkürzungen zu verwenden. Vor allem bei einer Online-Gruppendiskussion ist dies wichtig, damit die Teilnehmer auch alles richtig verstehen können. Allerdings verliert dadurch die Kommunikation an Authentizität. So muss der Forscher abwägen, was ihm in diesem Fall wichtiger erscheint. Weiterhin sollte im Einleitungstext darauf aufmerksam gemacht werden, dass Rechtschreib- oder Tippfehler online völlig normal sind.

Nach dem Erklären dieser Verhaltensregeln sollte der Forscher wie bei der Offline-Variante betonen, dass es bei der Befragung keine richtigen oder falschen Antworten gibt, sondern er vielmehr an der Meinung des Einzelnen interessiert ist. Um die Teilnehmer zu motivieren möglichst viel zu erzählen, kann man ihnen außerdem versichern, dass alles was sie erzählen wertvoll für die Untersuchung ist. Abbildung 6 zeigt, wie ein Einleitungstext für eine Online-Gruppendiskussion aussehen könnte:

Abbildung 6: Einleitungstext für eine Online-Gruppendiskussion

Hallo liebe Teilnehmer,
schön, dass es alle geschafft haben, pünktlich online zu kommen. Vorab nochmals vielen Dank, dass Sie sich alle bereit erklärt haben, an der Untersuchung teilzunehmen.

Bevor wir beginnen, würde ich Sie gerne noch kurz auf die Anonymität der Studie hinweisen. Alles, was hier heute gesagt bzw. geschrieben wird, bleibt natürlich vollkommen anonym. Das heißt, außer mir wird niemand die Antworten lesen bzw. werden auch die persönlichen Angaben, die Sie mir gemacht haben, nicht an Dritte weitergegeben.

Für unsere Diskussion heute wäre es schön, wenn wir alle versuchen uns an einige „Regeln“ zu halten. Das heißt, anders als bei einem persönlichen Gespräch „offline“ kann man sich hier natürlich nicht ins Wort fallen, aber es wäre schön, wenn Sie alle in der Diskussion auch auf die Antworten der anderen Teilnehmer eingehen würden. Wenn Sie in einem Beitrag auf einen Beitrag eines anderen Teilnehmers Bezug nehmen wollen, würde ich Sie bitten, zu Beginn einfach "@Name“ zu schreiben, damit jeder weiß, worum es geht. Auch können Sie selbstverständlich mit Emoticons/Smileys arbeiten, da die nonverbale Kommunikation hier ja sonst auf der Strecke bleibt und man manchmal seine Redebeiträge so einfach unterstützen kann.

Generell hoffe ich, dass wir alle an der Diskussion heute Spaß haben. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten, ich bin einfach an Ihren Meinungen und Erfahrungen zum Thema xy interessiert. Bitte verstehen Sie, dass ich als Moderator der Diskussion nicht auf jeden einzelnen Ihrer Beiträge eingehen kann und werde, jedoch bedeutet jeder Beitrag Ihrerseits für mich Information und wird ja auf jeden Fall im Protokoll festgehalten.

Ich würde auch noch gerne darauf hinweisen, dass Rechtschreib- und Tippfehler im Chat ja „ganz normal“ sind, möchte Sie aber bitten, möglichst in ganzen Sätzen zu antworten und keine „Chat-Abkürzungen“ zu benutzen, damit jeder immer alles richtig versteht.

Nach dem Einleitungstext folgt die so genannte Eisbrecherfrage. Bei der Online-Gruppendiskussion werden die Teilnehmer gebeten sich mit einigen Angaben zu ihrer Person den anderen vorzustellen. Diese Vorstellungsrunde hat den Vorteil, dass sich die Befragten kennen lernen. In einer offline geführten Gesprächsrunde ist es dadurch auch möglich, erste Unsicherheiten abzubauen, die aufgrund der Studioatmosphäre bestehen. Diese erste schwierige Phase ist bei der Online-Variante weniger von Bedeutung, da sich die Befragten nicht in einem Gruppendiskussionsraum befinden, sondern am heimischen PC.

Bei den Online-Einzelinterviews beispielsweise wurden die Studenten zu Beginn des Interviews gefragt, wie ein typischer Tag in ihrem Leben aussieht. Dadurch wollte der Forscher die Teilnehmer zum Erzählen anregen.

Im Anschluss an diese Kennenlernphase werden schließlich die eigentlich wichtigen Fragen zum Forschungsthema gestellt. Diese sollten klar und leicht verständlich formuliert sein. Wie das Datenmaterial zeigt, ist dies online sogar noch wichtiger, damit keine Missverständnisse geschehen. Merkt der Forscher schließlich nach einigen Interviews, dass eine Frage öfter missverstanden wird, dann sollte er diese besser umformulieren. Auch

wenn eine Frage nicht funktioniert oder zu schwierig ist, muss man sie überdenken. Die Schüler hatten beispielsweise alle Probleme mit der Aufgabe sich das Internet als Person vorzustellen und diese Person zu beschreiben.

Neben einer klaren Fragenformulierung ist auch deren Reihenfolge wichtig. Dabei spielt es weniger eine Rolle, an welcher Stelle eine einzelne Frage steht, sondern vielmehr in welcher Reihenfolge die Themengebiete angesprochen werden. Bei den Gesprächen mit den Schülern hat sich gezeigt, dass es besser ist biographische Themen erst in der Mitte des Interviews anzusprechen. Die Schüler, die gleich zu Beginn über ihr Leben erzählen sollten, waren deutlich verschlossener als die, die erst im späteren Verlauf der Erhebung zu ihrem Leben befragt wurden.

Am Ende der Online-Befragung sollte den Teilnehmern schließlich, wie auch bei der Offline-Variante, die Möglichkeit gegeben werden, sich zum Interview zu äußern sowie Ergänzungen einzubringen.

Insgesamt zeigt sich damit, dass die Erstellung des Leitfadens für die Online-Methode prinzipiell zwar nach den gleichen Regeln wie im Offline-Interview erfolgt, gleichzeitig gibt es aber auch einige Punkte zu beachten. Auf die Leitfadenerstellung sollte, egal ob es sich um die Offline- oder Online-Variante handelt, viel Wert gelegt werden.

2.3 Durchführung

Die Tatsache, dass der Online-Austausch textbasiert stattfindet, hat Konsequenzen für die Durchführung. Da sich Interviewer und Befragter gegenseitig nicht sehen, fallen nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten weg. Der Interviewer muss dem Gesprächspartner trotzdem Interesse und Empathie vermitteln und ihn zum Reden ermuntern. Dabei steht ihm aber nur der Textkanal zur Verfügung. Die Verwendung von Emoticons kann helfen, die nonverbale Kommunikation zu ersetzen. Zu Beginn der Online-Befragung bietet es sich außerdem an, dem Befragten deutlich zu machen, wie sehr er dem Interviewer mit seiner Teilnahme hilft und dass es umso besser ist, je mehr der Befragte „erzählt“. Diese anfängliche Motivation soll vermeiden, dass sich der Interviewpartner während des Chats sehr kurz hält. Da die Beiträge erst getippt werden müssen, neigen die Befragten sonst eher dazu, knappe Antworten zu geben. Vor allem bei Jugendlichen scheint es empfehlenswert zu sein ihnen mitzuteilen, wie wichtig ihr Beitrag für die Untersuchung ist. Der Interviewer sollte versuchen ein Vertrauensverhältnis zu den Schülern aufzubauen, damit diese sich ernst genommen fühlen.

Der Interviewer ist bei der Online-Einzelbefragung deutlich mehr gefordert als im Face-to-Face-Gespräch. Er muss sich viel stärker am Austausch beteiligen, indem er mehr Nachfragen stellt, als es offline der Fall ist. Manchmal kann es vorkommen, dass der Befragte nicht antwortet. Der Interviewer muss dann nachforschen, weshalb keine Antwort kommt. Ist es etwa zu technischen Schwierigkeiten im Verlauf gekommen? Hat der Teilnehmer keine Lust mehr? Beispielsweise kann er ein Fragezeichen versenden und damit dem Gesprächspartner signalisieren, dass dieser antworten soll. Im Fall von technischen Problemen kann es hilfreich sein, dem Befragten vorab eine Telefonnummer zu geben, auf der der Interviewer zu erreichen ist. Damit können Abbrüche aufgrund von technischen Schwierigkeiten vermieden werden, weil sich so auch ein Ersatztermin mit dem Befragten vereinbaren lässt.

Um für einen reibungslosen Ablauf zu sorgen, ist es jedoch wichtig, dass der Interviewer dem Teilnehmer genug Zeit zum Antworten lässt. Ist dieser zu ungeduldig und fragt ständig nach, wo denn jetzt die Antwort bleibe, fühlt sich der Befragte möglicherweise unter Druck gesetzt. Außerdem besteht die Gefahr, dass dieser das Interview verärgert abbricht. Viele Instant Messenger zeigen automatisch an, wer gerade schreibt (zum Beispiel bei *ICQ*). Bei *Skype* beispielsweise kann man diese „Tippfunktion“ unter Optionen extra einstellen. Dann erscheint auf dem Bildschirm beim Namen des entsprechenden Teilnehmers ein kleiner Stift, der signalisiert, dass getippt wird. Wie bereits erwähnt wurde, ist es empfehlenswert ein Chat-Programm auszusuchen, das über diese Tippfunktion verfügt oder bei dem dies von vornherein eingestellt ist. Damit kann außerdem vermieden werden, dass sich Fragen des Interviewers und Antworten des Befragungsteilnehmers überschneiden. Diese Überschneidungen stören den Ablauf, da der Eindruck vermittelt wird, dass Forscher und Beforschter ständig aneinander vorbei reden. Zudem wird die Auswertung erschwert, da das Gesprächsprotokoll sehr unübersichtlich wirkt. Falls der Befragte seine Antworten noch ergänzen will, hat es sich in der Praxis bewährt, dies durch drei Punkte anzudeuten. So kann dieser signalisieren, dass er mit seinem Beitrag noch nicht fertig ist und der Interviewer mit dem Stellen einer neuen Frage noch warten soll.

Da der Online-Austausch länger dauert als die Face-to-Face-Variante, stellt die Chat-Befragung höhere Anforderungen an die Konzentration des Interviewers und des Kommunikationspartners. Die Befragungsdauer muss deshalb möglichst gering gehalten werden und der Leitfaden sollte nicht zu viele Fragen umfassen. Aus diesem Grund ist es noch wichtiger als bei der Offline-Methode darauf zu achten, dass die Befragung nicht zu

stark vom Thema abschweift. Wenn dies geschieht, muss der Interviewer dem Teilnehmer erklären, dass man wieder zum eigentlichen Gesprächsthema zurückkehren sollte, ohne dabei unhöflich zu wirken. Man kann zum Beispiel dem Chatpartner versichern, dass seine Erzählungen zwar sehr interessant sind, aber man noch so viele andere Fragen hätte.

Bei schwierigen Fragen sollte man den Gesprächspartner trotzdem genug Zeit zum Antworten geben. Außerdem kann man den Befragten ermuntern oder loben. Da dazu keine nonverbalen Mittel eingesetzt werden können, muss dies über den Textkanal erfolgen. Wie bereits erwähnt, hatten beispielsweise die Schüler Probleme mit der kreativen Frage, sich das Internet als Person vorzustellen. So versuchte die Interviewerin eine 14-jährige Hauptschülerin zu ermutigen, indem sie schrieb, dass ihre Antwort „schon echt gut“ war (Online-LF 16: 6). Wenn die Befragten während des Interviews öfter das Gefühl haben, dass die Fragen zu schwer sind, leidet ihre Motivation stark. Deshalb sollten Fragen überdacht werden, die bei mehreren Personen zu Schwierigkeiten führen. Eventuell kann man die Formulierung verbessern oder den Teilnehmern sagen, dass sie sich bei dieser Frage ruhig Zeit zum Nachdenken nehmen sollen.

Geben die Befragten im späteren Verlauf nur noch sehr kurze Antworten, kann es sein, dass das Interview schon zu lange gedauert hat und die Teilnehmer müde sind. Es ist deshalb empfehlenswert, die Gesprächspartner bei längerer Dauer oder gegen Ende der Befragung zu ermuntern. Beispielsweise kann man während des Online-Interviews ankündigen, dass es jetzt in den „Endspurt“ geht oder den Befragten noch einmal loben, dass er das bisher sehr gut gemacht hat.

Grundsätzlich ist es gut, zu Beginn des Interviews, den Teilnehmern die Reihenfolge der Themenblöcke zu nennen, zu denen Fragen gestellt werden. So haben die Befragten einen Überblick und wissen beispielsweise, dass das Interview bald zu Ende ist, wenn das letzte Themengebiet angesprochen wird. Sie geben dadurch motiviertere Antworten, als jemand, der nach einem zweistündigen Gespräch genervt denkt, dass nun wahrscheinlich noch viele weitere Fragen folgen.

Wie gezeigt wurde, ist der Interviewer in der Online-Befragung mehr gefordert, allerdings gibt es auch einen entscheidenden Vorteil. Der Leitfaden liegt als elektronisches Dokument vor und einzelne Fragen können in das Chatfenster kopiert werden. Dies muss natürlich an geeigneter Stelle geschehen. Außerdem ist es nötig, die Fragen zum Teil trotzdem sprachlich anzupassen. Es spricht jedoch nichts dagegen, den vorbereitenden Einleitungstext zu übernehmen. Da der Interviewer somit vom Tippen seiner Fragen

weitgehend entlastet ist, kann er sich besser auf das Gespräch und den Befragten konzentrieren.

Dies ist besonders hilfreich beim Führen einer Online-Gruppendiskussion. Beim Chat-Gruppengespräch ist dem Verlauf deutlich schwieriger zu folgen, da das Gespräch abgehackter ist und parallel laufende Gespräche zwischen Teilnehmern entstehen können. Der Moderator muss sich deswegen ganz besonders stark konzentrieren, um dem Gespräch inhaltlich zu folgen. Er sollte wichtige Aspekte aufnehmen und seine Fragen bei Bedarf einbringen. Allerdings muss er sich, wie der Interviewer beim Online-Interview auch, zurückhalten und darf nicht zu sehr in die Diskussion eingreifen.

Dennoch sollte er beispielsweise das Gespräch durch den Einwurf neuer Fragen stimulieren und die Befragten bitten dazu Stellung zu nehmen. Besonders bei nur wenigen Teilnehmern kann das Problem bestehen, dass keine „richtige“ Diskussion aufkommt. Wenn die Unterhaltung zu sehr vom Thema abschweift, muss er sie wieder einfangen. Paralleldiskussionen zwischen Teilnehmer sollten unterbunden werden, da sie die Gruppendynamik stören. Die Unverbindlichkeit im Chat hat zur Folge, dass die Autorität des Moderators leichter untergraben wird. Seinen Status muss er somit bestimmen, aber höflich verteidigen.

Eine wichtige Aufgabe ist es Wenigredner zum Antworten aufzufordern. Auch hier kann die Tippfunktion helfen zu überprüfen, ob derjenige gerade einen längeren Beitrag verfasst und nur deswegen noch nicht geantwortet hat. Ansonsten kann sich der Moderator durch ein @Name an den entsprechenden Teilnehmer wenden und ihn bitten seine Position darzulegen. Weiterhin müssen Teilnehmer, die die Diskussion zu stark dominieren oder andere sogar angreifen und beleidigen in ihre Schranken verwiesen werden. Um den entsprechenden Befragten nicht vor der ganzen Gruppe bloß zu stellen, kann dieser im Chat angeflüstert werden, ohne dass es die anderen mitbekommen. Nicht alle Chatprogramme verfügen jedoch über diese „Flüsterfunktion“ (*ICQ* und *Skype* haben diese Funktion beispielsweise nicht). Dann wäre eine zweite Möglichkeit, denjenigen über ein neu eröffnetes Gespräch anzuschreiben. Diese Funktion kann genauso helfen den Teilnehmer zu beruhigen, der verbal angegriffen worden ist. Allerdings kann es beispielsweise bei Beleidigungen nötig sein, den Befragten vor der Gruppe zurechtzuweisen, um somit auch den anderen Teilnehmern zu signalisieren, dass ein solches Fehlverhalten nicht geduldet wird.

Obwohl der Methodenvergleich gezeigt hat, dass es eher offline zum so genannten Flaming gekommen ist, erscheint es trotzdem empfehlenswert, die Teilnehmer gleich zu

Beginn der Online-Diskussion zu bitten, höflich zu bleiben und zu bedenken, dass hinter der Tastatur schließlich ein anderer Mensch sitzt. Auf diesem Weg wird die Gefahr des Flamings schon im Vorfeld angesprochen und kann so vermieden werden.

Weitere Probleme bei der Online-Befragung können sich aus den fehlenden Kontextinformationen ergeben. Vor allem wenn die Teilnehmer auf dem Online-Weg rekrutiert worden sind, ist dem Forscher nichts über die Personen bekannt. Wie bereits bei der Rekrutierung erwähnt wurde, kann ein kurzer vorab versendeter Fragebogen dabei helfen, Informationen über die Befragten zu bekommen und sich so schon mal ein Bild zu machen. Denkbar wäre es auch den Namen eines Teilnehmers in einer Internet-Suchmaschine einzugeben. Dies ist allerdings nur möglich, wenn der vollständige Name des Befragten bekannt ist. Oft jedoch kennt man nur das Pseudonym, unter dem dieser chattet. Da Thiemann einige ihrer Teilnehmer über Foren rekrutiert hat, konnte sie bereits deren Profilbilder ansehen. Zudem waren mehrere ihrer Befragten Mitglied bei XING (Karriere-Netzwerkseite) (vgl. E 2: 4).

Das Datenmaterial hat außerdem gezeigt, dass die meisten Befragten neben dem Chat-Interview noch einer Nebenbeschäftigung nachgehen. Das Antwortverhalten kann deshalb durch diese Ablenkung beeinflusst sein. Damit der Interviewer über solche störenden Einflüsse Bescheid weiß, hat es sich bewährt im Interview zu fragen, ob die Befragten normalerweise neben dem Chatten noch etwas anderes machen. In der Regel haben die Teilnehmer es dann sogar gleich gesagt, wenn sie während der Erhebung mit etwas anderem beschäftigt waren. Möglich wäre es auch, die Teilnehmer gleich direkt danach zu fragen, da die meisten Chatter es völlig normal finden noch etwas anderes nebenbei zu tun. Der Interviewer kann dann den Befragten höflich bitten sich nicht davon ablenken zu lassen.

Auf diese Weise können Nebentätigkeiten zwar nicht verhindert werden, zumindest aber ist es möglich, störende Einflüsse zu einem gewissen Teil zu kontrollieren. Zudem können Störungen bei der Auswertung und Interpretation der Daten mit berücksichtigt werden. Am besten jedoch ist es, die Befragten vor dem Online-Interview zu bitten, sich voll und ganz auf das folgende Gespräch zu konzentrieren, auch wenn diese es sonst gewohnt sind nur nebenbei zu chatten. Ebenso kann der Forscher die Interviewpartner darauf hinweisen ihm mitzuteilen, wenn es zu Unterbrechungen kommen sollte. Die Praxis hat gezeigt, dass die Befragten es jedoch auch von sich aus erzählten, falls sie schnell das Telefon beantworten mussten oder eine kurze Pause benötigten.

Insofern liegen zwar bei der Online-Methode primär keine Kontextinformationen vor, dies kann aber zu einem gewissen Teil vom Interviewer bzw. vom Moderator wieder aufgefangen werden.

2.4 Auswertung

Die Auswertung bei der Online-Methode erfolgt grundsätzlich nach den gleichen Regeln wie bei der Offline-Methode. Aus diesem Grund soll an dieser Stelle nicht mehr gesondert darauf eingegangen werden, jedoch gibt es bei der Auswertung von Online-Befragungen noch einige Punkte zu beachten.

Zunächst sollte das Gesprächsprotokoll als Word-Dokument vorliegen. So kann man es für die Auswertung bearbeiten. Ein Vorteil des Online-Vorgehens ist, dass es sich quantitativ gesehen um eine geringere Textmenge handelt als bei der Offline-Methode, da die Antworten online verdichtet werden. So scheint die Auswertung auf den ersten Blick leichter zu sein als bei der Offline-Methode. Dies stimmt jedoch nicht uneingeschränkt, da die Chatsprache die Interpretation der Daten zum Teil erschweren kann. So wirken gerade die Verlaufsprotokolle von Online-Gruppendiskussionen oft chaotisch und abgehackt. Der Forscher muss durch intensives und mehrmaliges Lesen versuchen, dem Verlauf der Diskussion inhaltlich folgen zu können. Möchte er die Aussagen einzelner Teilnehmer herausfiltern, kann es helfen, die Beiträge der Diskutanten jeweils in unterschiedlichen Farben zu markieren. Gerade bei der Online-Gruppendiskussion, bei der man die Antworten nicht gleich mit einem Gesicht in Verbindung bringen kann, fällt es sonst schwer die Beiträge zuzuordnen.

Da der Forscher den Befragten beim Online-Interview nicht persönlich vor sich sitzen hat, fällt es außerdem schwerer sich ein Bild über den Teilnehmer zu machen. Perger hat sich dabei dadurch beholfen, dass sie die Social Network Site ihrer Interviewpartner mit analysiert hat. Auf diesem Wege konnte sie über ihre Befragten noch „etwas mehr erfahren“, so Perger (E 1: 4).

Falls ein Vorab-Fragebogen an die Teilnehmer verschickt worden ist, sollte dieser in die Auswertung miteinbezogen werden. Der Fragebogen liefert schließlich wichtige Kerninformationen, die für die Interpretation der Daten wichtig sind.

Bei der Offline-Methode kann man nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten bei der Auswertung berücksichtigen. Die nonverbale Kommunikation entfällt jedoch online. Allerdings können Emoticons die fehlenden Kontextinformationen zum Teil ersetzen. Wenn die Befragten Emoticons verwenden, dann helfen diese bei der Interpretation der

Aussagen. Deshalb ist es wichtig, diese in die Auswertung mit einzubeziehen. Anhand des folgenden Auszugs aus einem Online-Interview mit einer 29-jährigen amerikanischen Spanischstudentin soll gezeigt werden, inwiefern Emoticons bei der Interpretation mit einfließen können (vgl. Online-LF 6: 2) (vgl. Abbildung 7):

Abbildung 7: Interviewauszug zur Verwendung von Emoticons

[15:50:22] Interviewer: Is it important for you where to study?
[15:50:56] E.B: not necessarily, but the environment is important- of the students and the teachers on campus.
[15:51:15] Interviewer : can you image living outside of Cincinnati?
[15:51:43] E.B: absolutely!!!!!!!!!!!!!! ;)
[15:51:57] Interviewer : won't you miss your friends?
[15:52:35] E.B: yes, for sure...but i also feel i meet wonderful people in so many other places in the world! ;) and although i am far, my friends are still with me in my heart.
[15:52:55] Interviewer : How much longer do you have to study?
[15:53:05] E.B: i think my whole life.....

Der Auszug zeigt, dass die Befragte eine sehr begeisterungsfähige und lebhaft Person zu sein scheint. Die Frage der Interviewerin, ob sie sich vorstellen könnte woanders zu wohnen, bejaht sie eindeutig. Sie unterstreicht ihre Antworten durch Verwendung mehrerer Ausrufezeichen und fügt sogar noch einen zwinkernden Smiley hinzu. Während des gesamten Interviews verwendet die Befragte häufig Chatsprache und verstärkt so ihre Aussagen. Der Auszug zeigt, dass der Schreibstil dieser Studentin auch Aussagen über die Person zulässt.

Ebenso sollten andere Auffälligkeiten im Antwortverhalten der Teilnehmer berücksichtigt werden. Verbessert beispielsweise ein Befragter im Online-Interview häufiger Rechtschreib- oder Tippfehler, dann kann dies ebenfalls wichtige Hinweise auf die Persönlichkeit des Interviewpartners liefern.

Insgesamt fallen die Antworten bei der Online-Methode deutlich kürzer aus als beim Offline-Vorgehen. Die Befragten geben weniger ausführliche Erklärungen oder anschauliche Beispiele zu ihren Aussagen. Deshalb erfordert die Auswertung von Online-Gesprächsprotokollen mehr Interpretationsleistung vom Forscher, als es bei der Face-to-Face-Befragung der Fall ist (vgl. E 2: 5). So muss man sich stärker mit der Person des Befragten auseinandersetzen und sich überlegen, „was denjenigen ausmacht“ (E 1: 5).

Da die Antworten zudem häufig in Chatsprache erfolgen, kann es schwieriger sein, Zitate zu finden, die im Forschungsbericht verwendet werden können, um die Interpretationen zu belegen. Die Antworten erfolgen im Chat oft in Umgangssprache, wirken deutlich abgehackter und enthalten oft Abkürzungen. Wie bereits erwähnt wurde, kann der Forscher abwägen, ob er die Befragten deswegen gleich zu Beginn des Interviews bitten will in ganzen Sätzen zu antworten und auf Umgangssprache weitgehend zu verzichten. Dies kann allerdings zu Lasten der Natürlichkeit und Authentizität der Chat-Situation gehen.

V. Fazit

Der Methodenvergleich sollte zeigen, welche Unterschiede zwischen qualitativen Offline- und Online-Methoden bestehen. Dabei wurden die beiden Vorgehensweisen anhand von Kriterien für die Beurteilung der Wissenschaftlichkeit verglichen. Untersucht wurden die Varianten hinsichtlich der Repräsentanz, der Zuverlässigkeit der Datenerhebung sowie der Gültigkeit der Aussagen und Ergebnisse. Inwieweit diese Kriterien bei der Offline- und Online-Methode erfüllt werden, ist anhand des zeitlichen Verlaufs im Forschungsprozess analysiert worden. Besonderen Wert wurde darauf gelegt, Vor- und Nachteile des jeweiligen Vorgehens anzusprechen.

Hinsichtlich der Repräsentanz der Untersuchung bietet die Online-Vorgehensweise gegenüber der Offline-Variante den Vorteil, dass man im gleichen Zeitraum mehr Fälle erheben kann, da bei der Online-Methode Zeit und Geld gespart werden. Bei der Offline-Methode schränken die Kosten, die Größe der Stichprobe in der Praxis leider oft ein. Somit kann festgestellt werden, dass es möglich ist, die Repräsentanz durch das Online-Vorgehen zu erhöhen. Jedoch müssen die Teilnehmer über einen Internetzugang und Kenntnisse im Umgang mit dem PC verfügen. Insofern bietet sich diese Variante vor allem bei Untersuchungsthemen an, die sich mit dem Internet oder speziellen Internetanwendungen beschäftigen. Außerdem ist die Vorgehensweise vor allem für internetaffine und junge Personen geeignet. Im Vergleich zur Face-to-Face-Methode erhöht sich die Erreichbarkeit bestimmter Zielgruppen. So können online Menschen leichter erreicht werden, die sehr schüchtern sind und einem Interviewer nicht persönlich gegenüber sitzen wollen. Außerdem sind Personen, die nur ungern jemanden in ihre Wohnung lassen, eher bereit an einem Chat-Interview teilzunehmen, da durch das Online-Vorgehen ihre Privatsphäre stärker geschützt wird. Ein entscheidender Vorteil ist, dass geographisch entfernt wohnende Teilnehmer in die Untersuchung miteinbezogen werden können. Landesgrenzen stellen bei der Online-Vorgehensweise keine Rekrutierungshürde mehr dar und der

geographische Radius der Untersuchung wird ausgeweitet. Auch kulturelle Vergleiche sind daher gut möglich. An einer Face-to-Face-Befragung nehmen in der Regel Personen teil, die meist höher gebildet sind und die Kompetenz besitzen, eine Stunde oder länger über sich zu erzählen. Durch das Online-Vorgehen ist es nun möglich, unterschiedlichere Personen sowie andere soziale Schichten zu erreichen. Auch dadurch wird die Repräsentanz erhöht.

Ein Problem, das aus der Unverbindlichkeit der Internetkommunikation resultieren kann und die Repräsentanz einschränkt, besteht in der höheren Gefahr von Nichterscheinen und Interviewabbrüchen. Bei Personen, die auf dem Online-Weg rekrutiert worden sind, fehlt häufig jegliche Verpflichtung gegenüber dem Forscher. So ist es wahrscheinlicher, dass diese gar nicht zum verabredeten Termin erscheinen. Bei der Rekrutierung über Dritte scheint dieses Problem allerdings nicht zu bestehen, da hierbei wohl eine größere Verbindlichkeit besteht. Unabhängig von der Rekrutierungsart scheinen jedoch Abbrüche vorzukommen. So wird die Online-Situation offenbar als unverbindlicher wahrgenommen. Vor allem bei den online geführten Gruppendiskussionen kam es vor, dass Befragte früher gehen mussten und sich ausloggen oder sich zwischenzeitlich verabschiedeten, weil sie noch etwas anderes zu tun hatten. Dies wäre in einer offline geführten Gesprächsrunde wohl kaum denkbar. Durch die Anonymität und Unverbindlichkeit der computervermittelten Kommunikation besteht zudem grundsätzlich die Gefahr von Täuschungen. Diese dürfte jedoch höher sein, wenn die Befragten auf dem Online-Weg rekrutiert worden sind. So kann es durchaus passieren, dass nicht die verabredete Zielperson am Interview teilnimmt. Dies würde ebenfalls die Repräsentanz gefährden. Anhand des Datenmaterials konnten allerdings keine Hinweise dafür gefunden werden.

Trotz dieser Nachteile zeigt sich insgesamt, dass die Repräsentanz durch die Online-Methode innerhalb bestimmter Untersuchungsthemen und Zielgruppen erhöht wird.

Im Hinblick auf die Zuverlässigkeit der Datenerhebung spielt der Interviewer bzw. Moderator sowie der Kontext, in dem die Untersuchung stattfindet, eine wichtige Rolle. Das Online-Vorgehen stellt sehr hohe Anforderungen an den Interviewer oder den Diskussionsleiter. Zunächst ist es wichtig, dass diese sich gut mit der Technik auskennen. Der Interviewer ist außerdem im Online-Interview trotz der Unsichtbarkeit wesentlich zentraler. Er muss viel mehr Fragen stellen, als es bei der persönlichen Befragung der Fall ist, da die Teilnehmer tendenziell kürzer antworten. Er hat die Aufgabe die Befragten auch ohne die Hilfe nonverbaler Mittel zum Reden zu ermuntern. Außerdem dauern die Online-Interviews in der Regel doppelt so lange wie die Offline-Variante, weshalb er sich

wesentlich länger konzentrieren muss. Seine Fähigkeiten entscheiden letztlich über den erfolgreichen Verlauf der Befragung. So werden zum Teil andere und höhere Anforderungen an ihn gestellt als beim Offline-Vorgehen.

Der Moderator einer Online-Gruppendiskussion hat letztlich die gleichen Aufgaben wie der Online-Interviewer, jedoch nimmt er eine weniger zentrale Stellung innerhalb der Diskussion ein. Das macht es für ihn wesentlich schwieriger seine Aufgaben zu erfüllen und sich in der Rolle als Gesprächsleiter zu behaupten. Die Online-Gruppendiskussion verläuft aktiver als die Offline-Gesprächsrunde und die Teilnehmer sind weniger stark auf den Moderator fixiert. Dadurch wird seine Autorität leichter durch die Teilnehmer untergraben. Es ist schwieriger Abschweifungen vom Thema sowie Paralleldiskussionen zwischen einzelnen Teilnehmern zu unterbinden. Chat-Diskussionen sind außerdem abgehackter und wirken deshalb chaotischer. Der Gesprächsleiter kann nur schwer dem Verlauf folgen. Auch die Online-Gruppendiskussion stellt damit wesentlich höhere Anforderungen an den Moderator als die Offline-Variante. Gleichzeitig ist der erfolgreiche Verlauf stark von dessen Fähigkeiten abhängig.

Die Zuverlässigkeit der Durchführung kann auch durch die Erhebungssituation beeinflusst sein. Da sich die Befragten bei der Online-Methode zu Hause vor ihrem PC befinden und sich die Gesprächspartner gegenseitig nicht sehen können, liegen dem Forscher jedoch keinerlei Kontextinformationen vor. Es ist daher kaum möglich, Aussagen über die Lebenswelt und den Alltag des Befragten zu treffen. Die Wohnsituation bleibt unbekannt. Die visuelle Anonymität muss jedoch nicht immer ein Nachteil sein. Bei der Online-Gruppendiskussion entfällt dadurch die oft künstliche wirkende Studioatmosphäre und die Teilnehmer befinden sich in vertrauter Atmosphäre. Dadurch fällt auch die schwierige Anfangsphase von Gruppendiskussionen weg, in der sich die Teilnehmer oft unwohl fühlen, weil sie sich in einem Raum mit fremden Menschen befinden.

Allerdings können bei der Online-Methode störende Einflüsse, wie Unterbrechungen, anwesende Dritte oder Nebenbeschäftigungen, weniger kontrolliert werden. Diese schränken jedoch die Zuverlässigkeit der Datenerhebung ein. Der Methodenvergleich hat gezeigt, dass die Befragten in der Regel während der Online-Befragung noch etwas anderes getan haben. Beispielsweise hatten viele den Fernseher nebenbei laufen oder chatteten mit Freunden oder Bekannten. Dies wäre beim persönlichen Gespräch kaum denkbar.

In Bezug auf die Zuverlässigkeit ergeben sich somit einige Hürden aus der Online-Situation. Beispielsweise stellt die Chat-Befragung höhere Anforderungen an den

Interviewer bzw. Moderator. Wenn diese allerdings erfüllt werden können, ist es möglich zuverlässige Daten zu erheben.

In Bezug auf das Kriterium der Gültigkeit spielen der Kommunikationsstil und die Probleme, die sich aus der computervermittelten Kommunikation ergeben, eine entscheidende Rolle. Im Chat-Gespräch werden üblicherweise eher kurze Aussagen ausgetauscht. Jedoch ist dies, wie bei der Offline-Methode, stark von der Motivation und dem Bildungsniveau der Teilnehmer abhängig. Dies muss nicht gleichzeitig bedeuten, dass die Qualität der Daten darunter leidet. Die Studenten lieferten meist auch Erklärungen zu ihren Aussagen. So scheint es, dass die Antworten zwar von der Anzahl der Wörter kürzer ausfallen, aber die Informationen eher auf den Punkt gebracht werden. Dadurch reduziert sich schließlich die auszuwertende Textmenge. Ob genügend Informationen erhoben werden können, hängt außerdem stark von den Fähigkeiten des Interviewers ab. Dieser muss gegebenenfalls Nachfragen stellen und zwar online deutlich öfter.

Emoticons können das Fehlen der nonverbalen Kommunikation nur zum Teil ausgleichen. Wie das Datenmaterial zeigt, ist die Verwendung von Chatsprache altersabhängig und die Befragten arbeiteten nur sehr wenig mit Smileys. Weiterhin kam es online eher zu Missverständnissen. Beispielsweise verstanden die Teilnehmer die Frageformulierungen nicht oder die Antworten und Fragen überlappten sich. Diesen Problemen kann man jedoch zum Teil entgegenwirken. So könnte schon bei der Leitfadenerstellung verstärkt auf eine klare und eindeutige Formulierung der Fragen geachtet werden. Außerdem kann die Tippfunktion dem Interviewer helfen zu sehen, ob der Befragte noch schreibt.

Aufgrund der Kürze der Beiträge und der fehlenden persönlichen Interaktion wird angenommen, dass die Gruppendynamik in Diskussionsrunden bei der Online-Methode leidet. Der Methodenvergleich zeigt jedoch, dass die Online-Diskussionen sehr aktiv verliefen und die Teilnehmer schnell anfangen die Beiträge der anderen zu kommentieren. Insofern entwickelte sich eine Gruppendynamik, die mit der in der Offline-Variante vergleichbar ist. Es scheint sich allerdings die Vermutung abzuzeichnen, dass die Gruppendynamik eher von der Zusammensetzung der Diskussionsgruppe abhängig ist und weniger von der Vorgehensart.

Ein weiterer Vorteil der Online-Vorgehensweise ist, dass die Antworten reflektierter erfolgten als im persönlichen Gespräch, da die Teilnehmer noch mal Zeit hatten über ihre Aussagen nachzudenken. Durch die Anonymität der Kommunikationssituation waren die Antworten zudem offener und weniger durch Effekte sozialer Erwünschtheit beeinflusst. Dadurch steigt schließlich die Gültigkeit der erhobenen Daten. Außerdem werden störende

Interviewereinflüsse vermieden, da die Teilnehmer den Interviewer oder Moderator nicht sehen. Dadurch spielen das Aussehen, Geschlecht oder Alter keine Rolle. Die Antworten sind auch dadurch unverzerrter und schließlich gültiger. Denkbar sind allerdings neue Einflussgrößen, wie beispielsweise der Schreibstil des Interviewers.

In der Literatur wird angenommen, dass die visuelle Unsichtbarkeit Hemmungen abbaut. So sollen kontroverse Meinungen online eher zur Sprache kommen. Der Vergleich zeigt, dass kontroverse Meinungen jedoch online und offline geäußert wurden. Angenommen wird ebenso, dass es in der Online-Situation zum so genannten Flaming kommen kann. Zu Flaming kam es allerdings offline wie online. Erstaunlicherweise wurde der Umgangston in der Offline-Variante sogar weitaus schärfer, als es online der Fall war. Die Möglichkeit von asozialem Verhalten und der Äußerung von abweichenden Meinungen scheint damit weniger von der Vorgehensweise abhängig zu sein, als von der Persönlichkeit des entsprechenden Befragten.

Insgesamt kann festgestellt werden, dass die online erhobenen Daten ebenso zu gültigen Aussagen führen. Zum Teil wurden sogar bessere Ergebnisse erzielt, als bei der Offline-Methode. Ein entscheidender Vorteil des Online-Vorgehens ist außerdem, dass die Transkription entfällt. Damit ist es möglich Fehler, die bei der Verschriftlichung geschehen können, zu vermeiden. Die Qualität der Daten ist somit weniger von der Transkription abhängig. Zudem bleibt mehr Zeit für die Auswertung und Interpretation der Daten.

Der Methodenvergleich beleuchtete Unterschiede zwischen qualitativen Offline- und Online-Methoden in Bezug auf die Erfüllung wissenschaftlicher Kriterien. Die Ergebnisse dieser Masterarbeit stützen sich dabei auf das Datenmaterial. Insofern sind nur begrenzt Aussagen möglich. So wurden die Chat-Befragungen zur Internetnutzung und mit Zielgruppen durchgeführt, die als geeignet für die Online-Vorgehensweise gelten dürfen. Insofern kann die Repräsentanz der Untersuchung sowie die Gültigkeit der Ergebnisse erhöht werden. Dies heißt aber nicht, dass das Online-Vorgehen für jede Fragestellung passend ist. In weiteren Untersuchungen wäre es deshalb sinnvoll zu überprüfen, ob die Online-Methode auch bei anderen Forschungsthemen zum Erfolg führt.

Der Methodenvergleich zeigt, dass beide Vorgehensweisen jeweils Vor- und Nachteile mit sich bringen. Die Praxisempfehlung stellt einen Versuch dar, mit den Nachteilen der Online-Methode umzugehen und sie dadurch zum Teil wieder auffangen zu können. Somit ist es wichtig, dass eigene Vorgehen noch stärker zu reflektieren, als bei der Offline-Methode. Die Frage war also nicht, ob qualitative Online-Methoden die herkömmlichen in Zukunft ersetzen werden, sondern wie man das Potential dieses Vorgehens richtig

ausschöpfen kann. Es zeigt sich dabei, dass das Online-Vorgehen bei bestimmten Fragestellungen eine gute Alternative bietet.

Der Methodenvergleich lässt weiterhin darauf schließen, dass es durchaus sinnvoll sein kann, beide Vorgehensweisen miteinander zu kombinieren, um die Vorteile der jeweils anderen Methode nutzen zu können. Die Zukunft wird außerdem zeigen, inwiefern es gelingt Webcams einzusetzen, um die Online-Vorgehensweise zu bereichern. Dadurch wäre es möglich, nonverbale Kommunikationselemente mit zu erheben. Außerdem wird die Untersuchungssituation auf diese Weise kontrollierbar. Die audiovisuell gestützte Online-Befragung stellt somit einen Mittelweg zwischen der Offline- und Online-Methode dar. Es können Nachteile der jeweiligen Methode zum Teil oder ganz aufgefangen werden. Das größte Hindernis bei diesem Vorgehen stellt allerdings die bisher nur geringe Verbreitung von Webcams in der Bevölkerung dar (im Jahr 2008 verfügten nur 27 Prozent der deutschen Internetnutzer über eine Webcam) (vgl. Fisch & Gscheidle, 2008, S. 346).

Inwieweit sich qualitative Online-Methoden in der akademischen Forschung durchsetzen werden bleibt abzuwarten. Diese Masterarbeit will jedoch dazu ermutigen online zu forschen, da sich die Nachteile eingrenzen lassen und die Vorteile zahlreich sind.

Literaturverzeichnis

- Abel, Jürgen** (2000): *Cybersl@ng. Die Sprache des Internet von A bis Z*. München: Beck.
- Aufenanger, Stefan** (2006): Interview. In: Ayaß, Ruth; Bergmann, Jörg (Hrsg.): *Qualitative Methoden der Medienforschung*. Reinbek: Rowohlt, S. 97-114.
- Beck, Klaus** (2006): *Computervermittelte Kommunikation im Internet*. München: Oldenbourg.
- Berger, Peter L.; Luckmann, Thomas** (1969): *Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit. Eine Theorie der Wissenssoziologie*. Frankfurt am Main: S. Fischer.
- Bowker, Natilene; Tuffin, Keith** (2004): Using the Online Medium for Discursive Research About People With Disabilities. In: *Social Science Computer Review*, 22. Jg. (2), S. 228–241.
- Brosius, Hans-Bernd; Koschel, Friederike; Haas, Alexander** (2008): *Methoden der empirischen Kommunikationsforschung. Eine Einführung*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Bühler-Niederberger, Doris** (1995): Analytische Induktion. In: Flick, Uwe; Kardorff, Ernst von; Keupp, Heiner; Rosenstiel, Lutz von; Wolff, Stephan (Hrsg.): *Handbuch Qualitative Sozialforschung: Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen*. Weinheim: Beltz, S. 446-450.
- Debatin, Bernhard** (1998): Analyse einer öffentlichen Gruppenkonversation im Chat Room: Referenzformen, kommunikationspraktische Regularitäten und soziale Strukturen in einem kontextarmen Medium. In: Prommer, Elisabeth; Vowe, Gerhard (Hrsg.): *Computervermittelte Kommunikation. Öffentlichkeit im Wandel*. Konstanz: UVK, S. 13-37.
- Denzin, Norman K.** (1978): *The Research Act. A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Diekmann, Andreas** (2009): *Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Eimeren, Birgit van; Frees, Beate** (2009): Der Internetnutzer 2009 - multimedial und total vernetzt? In: *Media Perspektiven* (7), S. 334-348.
- Erdogan, Gülten** (2001): Die Gruppendiskussion als qualitative Datenerhebung im Internet. Ein Online-Offline-Vergleich. In: *Kommunikation@gesellschaft*, 2. Jg., Beitrag 5. http://www.soz.uni-frankfurt.de/K.G/B5_2001_Erdogan.pdf (27. Februar 2009).
- Erzberger, Christian; Kelle, Udo** (1998): Qualitativ vs. Quantitativ? Wider dem Traditionalismus methodologischer Paradigmen. In: *Soziologie* (3), S. 45-54.
- Fisch, Martin; Gscheidle, Christoph** (2008): Technische Ausstattung der Onliner in Deutschland. In: *Media Perspektiven* (7), S. 345-349.

- Flick, Uwe** (1987): Methodenangemessene Gütekriterien in der qualitativ-interpretativen Forschung. In: Bergold, Jarg B.; Flick, Uwe (Hrsg.): Ein-Sichten: Zugänge zur Sicht des Subjekts mittels qualitativer Forschung. Tübingen: DGVT (Forum für Verhaltenstherapie und soziale Praxis Nr.14), S. 247-262.
- Flick, Uwe** (2007a): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Flick, Uwe** (2007b): Zur Qualität qualitativer Forschung - Diskurse und Ansätze. In: Kuckartz, Udo; Grunenberg, Heike; Dresing, Thorsten (Hrsg.): Qualitative Datenanalyse: computergestützt. Methodische Hintergründe und Beispiele aus der Forschungspraxis. Wiesbaden: VS Verlag, S. 188-209.
- Flick, Uwe; Kardorff, Ernst von; Steinke, Ines** (Hrsg.) (2008): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Früh, Werner** (2001): Inhaltsanalyse. Theorie und Praxis. Konstanz: UVK.
- Fuchs-Heinritz, Werner** (2005): Biographische Forschung. Eine Einführung in Praxis und Methoden. Wiesbaden: VS Verlag.
- Glaser, Barney G.; Strauss, Anselm L.** (1971): The Discovery of Grounded Theory. Strategies for qualitative research. Chicago: Aldine.
- Gläser, Jochen; Laudel, Grit** (2009): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. Wiesbaden: VS Verlag, S. 111-196.
- Görts, Tim** (2001): Gruppendiskussion - Ein Vergleich von Online- und Offline-Focus-Groups. In: Theobald, Axel; Dreyer, Marcus; Starsetzki, Thomas (Hrsg.): Online-Marktforschung. Theoretische Grundlagen und praktische Erfahrungen. Wiesbaden: Gabler, S. 149-164.
- Graffigna, Guendalina; Bosio, Albino Claudio** (2006): The Influence of Setting on Findings Produced in Qualitative Health Research: A Comparison between Face-to-Face and Online Discussion Groups about HIV / AIDS. In: International Journal of Qualitative Methods, 5. Jg. (3), S. 55-76.
http://www.ualberta.ca/~iiqm/backissues/5_3/PDF/graffigna.pdf (19. März 2009).
- Gurwitsch, Aron** (1971): Einführung. In: Schütz, Alfred: Gesammelte Aufsätze. Band 1: Das Problem der sozialen Wirklichkeit. Den Haag: Martinus Nijhoff, S. XV-XXXVIII.
- Hirzinger, Maria** (1991): Biographische Medienforschung. Wien: Böhlau.
- Hoffmann-Riem, Christa** (1980): Die Sozialforschung einer interpretativen Soziologie. Der Datengewinn. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 32. Jg. (2), S. 339-372.
- Höflich, Joachim, R.** (1996): Technisch vermittelte interpersonale Kommunikation. Opladen: Westdeutscher Verlag.

- Höflich, Joachim R.; Gebhardt, Julian** (2001): Der Computer als Kontakt- und Beziehungsmedium. Theoretische Verortung und explorative Erkundungen am Beispiel des Online-Chats. In: *Medien & Kommunikationswissenschaft*, 49. Jg. (1), S. 24-43.
- Hopf, Christel** (1978): Die Pseudo-Exploration - Überlegungen zur Technik qualitativer Interviews in der Sozialforschung. In: *Zeitschrift für Soziologie*, 7. Jg. (2), S. 97-115.
- Hopf, Christel** (1984): Soziologie und qualitative Sozialforschung. In: Hopf, Christel; Weingarten, Elmar (Hrsg.): *Qualitative Sozialforschung*. Stuttgart: Klett-Cotta, S. 11-37.
- Hopf, Christel** (2008): Qualitative Interviews - ein Überblick. In: Flick, Uwe; Kardorff, Ernst von; Steinke, Ines (Hrsg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, S. 349-360.
- Huber, Nathalie** (2006): Den Motiven auf der Spur. Chancen und Grenzen von qualitativen Studien zur Mediennutzung. Eine Einführung. In: Huber, Nathalie; Meyen, Michael (Hrsg.): *Medien im Alltag: Qualitative Studien zu Nutzungsmotiven und zur Bedeutung von Medienangeboten*. Münster: Lit, S. 13-42.
- Hyman, Herbert H.** (1972): *Secondary Analysis of Sample Surveys: Principles, Procedures and Potentialities*. New York: Wiley.
- James, Nalita; Busher, Hugh** (2006): Credibility, authenticity and voice: dilemmas in online interviewing. In: *Qualitative Research*, 6. Jg. (3), S. 403-420.
- Kazmer, Michelle M.; Xie, Bo** (2008): Qualitative Interviewing in Internet Studies. Playing with the media, playing with the method. In: *Information, Communication & Society*, 11. Jg. (2), S. 257-278.
- Kelle, Udo; Kluge, Susann; Prein, Gerald** (1993): Strategien der Geltungssicherung in der qualitativen Sozialforschung. Zur Validitätsproblematik im interpretativen Paradigma. Arbeitspapier Nr. 24 des Sonderforschungsbereich 186. Universität Bremen. <http://www.sfb186.uni-bremen.de/download/paper24.pdf> (27. Februar 2009).
- Kirk, Jerome; Miller, Marc L.** (1986): Reliability and validity in qualitative research (*Qualitative Research Methods*, Vol. 1). London: Sage.
- Klüver, Jürgen** (1995): Das Besondere und das Allgemeine: Über die Generalisierbarkeit in der qualitativen Sozialforschung. In: König, Eckard; Zedler, Peter (Hrsg.): *Bilanz qualitativer Forschung. Band I: Grundlagen qualitativer Forschung*. Weinheim: Deutscher Studien Verlag, S. 285-307.
- Kocka, Jürgen** (1977): Einleitende Fragestellungen. In: Kocka, Jürgen (Hrsg.): *Theorien in der Praxis des Historikers. Forschungsbeispiele und ihre Diskussion*. (= *Geschichte und Gesellschaft Sonderheft 3*). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 9-12.
- Kromrey, Helmut** (2006): *Empirische Sozialforschung. Modelle und Methoden der standardisierten Datenerhebung und Datenauswertung*. Stuttgart: Lucius & Lucius.

- Krotz, Friedrich** (2003): Qualitative Methoden der Kommunikationsforschung. In: Bentele, Günter; Brosius, Hans-Bernd; Jarren, Otfried (Hrsg.): Öffentliche Kommunikation. Handbuch Kommunikations- und Medienwissenschaft. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, S. 245-261.
- Krotz, Friedrich** (2005): Handlungstheorien. In: Mikos, Lothar; Wegener, Claudia (Hrsg.): Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch. Konstanz: UVK, S. 40-49.
- Lamnek, Siegfried** (2005a): Gruppendiskussion. Theorie und Praxis. Weinheim: Beltz.
- Lamnek, Siegfried** (2005b): Qualitative Sozialforschung. Weinheim: Beltz.
- Legewie, Heiner** (1987): Interpretation und Validierung biographischer Interviews. In: Jüttemann, Gerd; Thomae, Hans (Hrsg.): Biographie und Psychologie. Berlin: Springer, S. 138-150.
- Lincoln, Yvonna S.; Guba, Egon G.** (1985): Naturalistic Inquiry. Beverly Hills: Sage.
- Löblich, Maria** (2008): Ein Weg zur Kommunikationsgeschichte. Kategoriengeleitetes Vorgehen am Beispiel Fachgeschichte. In: Arnold, Klaus; Behmer, Markus; Semrad, Bernd (Hrsg.): Kommunikationsgeschichte. Positionen und Werkzeuge. Ein diskursives Hand- und Lehrbuch. Münster: Lit, S. 433-454.
- Lüders, Christian; Reichertz, Jo** (1986): Wissenschaftliche Praxis ist, wenn alles funktioniert und keiner weiß warum - Bemerkungen zur Entwicklung qualitativer Sozialforschung. In: Sozialwissenschaftliche Literatur Rundschau, 9. Jg. (12), S. 90-102.
- Lunt, Peter; Livingstone, Sonia** (1996): Rethinking the Focus Group in Media and Communication Research. In: Journal of Communication, 46. Jg. (2), S. 79-98.
- Mann, Chris Zithulele; Stewart, Fiona** (2000): Internet Communication and Qualitative Research. A Handbook for Researching Online. London: Sage.
- Matthes, Joachim** (1973): Einführung in das Studium der Soziologie. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Mayring, Philipp** (2002): Einführung in die qualitative Sozialforschung: eine Anleitung zu qualitativem Denken. Weinheim: Beltz.
- Mayring, Philipp** (2003): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim: Beltz.
- Meho, Lokman I.** (2006): E-mail Interviewing in Qualitative Research: A Methodological Discussion. In: Journal of the American Society for Information Science and Technology, 57. Jg. (10), S. 1284-1295.
<http://dlist.sir.arizona.edu/1645/01/email-interviewing.pdf> (9. März 2009).
- Meinefeld, Werner** (2008): Hypothesen und Vorwissen in der qualitativen Sozialforschung. In: Flick, Uwe; Kardorff, Ernst von; Steinke, Ines (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, S. 265-275.

- Meyen, Michael** (2007): Medienwissen und Medienmenüs als kulturelles Kapital und als Distinktionsmerkmale. In: *Medien & Kommunikationswissenschaft*, 55. Jg. (3), S. 333-354.
- Meyen, Michael; Pfaff-Rüdiger, Senta** (Hrsg.) (2009): *Internet im Alltag. Qualitative Studien zum praktischen Sinn von Onlineangeboten*. Münster: Lit.
- Mikos, Lothar; Wegener, Claudia** (Hrsg.) (2005): *Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch*. Konstanz: UVK.
- Miles, Matthew, B.; Huberman, A. Michael** (1994): *Qualitative Data Analysis. An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks: Sage.
- Misoch, Sabina** (2006): *Online-Kommunikation*. Konstanz: UVK.
- Morgan, David L.** (1997): *Focus Groups as Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage.
- Murray, Craig D.; Sixsmith, Judith** (1998): E-mail: a qualitative research medium for interviewing? In: *International Journal of Social Research Methodology*, 1. Jg. (2), S. 103-121.
- Murray, Peter J.** (1997): Using Virtual Focus Groups in Qualitative Research. In: *Qualitative Health Research*, 7. Jg. (4), S. 542-554.
- Naderer, Gabriele; Wendpap, Marion** (2000): *Online-Gruppendiskussion: Möglichkeiten und Grenzen*. Vortrag auf dem BVM-Kongress in Basel.
http://www.ifm-mannheim.de/cm/upload/6_IFM_MANNHEIM_Online-Gruppendiskussion_-_M_glichkeiten_und_Grenzen.pdf (9. März 2009).
- Nawratil, Ute** (1999): Die biographische Methode: Vom Wert der subjektiven Erfahrung. In: *Wagner, Hans* (Hrsg.): *Verstehende Methoden in der Kommunikationswissenschaft*. München: R. Fischer, S. 335-358.
- Noelle-Neumann, Elisabeth; Petersen, Thomas** (2005): *Alle, nicht jeder. Einführung in die Methoden der Demoskopie*. Berlin: Springer.
- O'Connor, Henrietta; Madge, Clare; Shaw, Robert; Wellers, Jane** (2008): Internet-based interviewing. In: *Fielding, Nigel; Lee, Raymond M.; Blank, Grant* (Hrsg.): *The Sage handbook of Online research methods*. London: Sage, S. 271-289.
- Oevermann, Ulrich; Allert, Tilman; Konau, Elisabeth; Krambeck, Jürgen** (1979): Die Methodologie einer objektiven Hermeneutik und ihre allgemeine forschungslogische Bedeutung in den Sozialwissenschaften. In: *Soeffner, Hans-Georg* (Hrsg.): *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*. Stuttgart: Metzler, S. 352-434.
- Opdenakker, Raymond** (2006): Advantages and Disadvantages of Four Interview Techniques in Qualitative Research. In: *Forum qualitative social research*, 7. Jg. (4).
<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/175/392> (19. März 2009).

- Oringderff, J.** (2004): "My Way": Piloting an Online Focus Group. In: *International Journal of Qualitative Methods*, 3. Jg. (3).
<http://www.ualberta.ca/~ijqm/english/engframeset.html> (9. März 2009).
- Pfaff-Rüdiger, Senta** (2007): Medien im Alltag. Methodenprobleme qualitativer Nutzungsforschung. In: dies./ Meyen, Michael (Hrsg.): *Alltag, Lebenswelt und Medien. Qualitative Studien zum subjektiven Sinn von Medienangeboten*. Münster: Lit, S. 9-45.
- Reichert, Jo** (1997): Plädoyer für das Ende einer Methodologiedebatte bis zur letzten Konsequenz. In: Sutter, Tilmann (Hrsg.): *Beobachtung verstehen, Verstehen beobachten. Perspektiven einer konstruktivistischen Hermeneutik*. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 98-132.
- Reichert, Jo** (2000): Zur Gültigkeit von Qualitativer Sozialforschung. In: *Forum Qualitative Sozialforschung*, 1. Jg. (2).
<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1101/2427> (8. Juli 2009).
- Reichert, Jo** (2005): Gütekriterien qualitativer Sozialforschung. In: Mikos, Lothar; Wegener, Claudia (Hrsg.): *Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch*. Konstanz: UVK, S. 571-579.
- Rezabek, Roger J.** (2000): Online Focus Groups: Electronic Discussions for Research. In: *Forum qualitative social research*, 1. Jg. (1).
<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1128/2510> (27. Februar 2009).
- Riesenhuber, Felix** (2007): Großzahlige empirische Forschung. In: Albers, Sönke; Klapper, Daniel; Konradt, Udo; Walter, Achim; Wolf, Joachim (Hrsg.): *Methodik der empirischen Forschung*. Wiesbaden: Gabler, S. 1-16.
- Saldern, Matthias von** (1995): Zum Verhältnis von qualitativen und quantitativen Methoden. In: König, Eckard; Zedler, Peter (Hrsg.): *Bilanz qualitativer Forschung. Band I: Grundlagen qualitativer Forschung*. Weinheim: Deutscher Studien Verlag, S. 331-371.
- Schäffer, Burkhard** (2005): Gruppendiskussion. In: Mikos, Lothar; Wegener, Claudia (Hrsg.): *Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch*. Konstanz: UVK, S. 304-314.
- Schäffer, Burkhard** (2006): Gruppendiskussion: In: Ayaß, Ruth; Bergmann, Jörg (Hrsg.): *Qualitative Methoden der Medienforschung*. Reinbek: Rowohlt, S. 115-145.
- Schneider, Sid J.; Kerwin, Jeffrey; Frechtling, Joy; Vivari, Benjamin A.** (2002): Characteristics of the Discussion in Online and Face-to-Face Focus Groups. In: *Social Science Computer Review*, 20. Jg. (1), S. 31-42.
- Schnell, Rainer; Hill, Paul B.; Esser, Elke** (2008): *Methoden der empirischen Sozialforschung*. München: Oldenbourg.
- Scholl, Armin** (2003): *Die Befragung. Sozialwissenschaftliche Methode und kommunikationswissenschaftliche Anwendung*. Konstanz: UVK.

- Schönhagen, Philomen** (1999): Historische Untersuchungen: Von der „Faktenhuberei“ zur Facherkenntnis. In: Wagner, Hans: Verstehende Methoden in der Kommunikationswissenschaft. München: R. Fischer, S. 311-334.
- Schütz, Alfred** (1971): Gesammelte Aufsätze. Band 1: Das Problem der sozialen Wirklichkeit. Den Haag: Martinus Nijhoff.
- Steinke, Ines** (1999): Kriterien qualitativer Forschung. Ansätze zur Bewertung qualitativ-empirischer Sozialforschung. Weinheim: Juventa.
- Steinke, Ines** (2007): Qualitätssicherung in der qualitativen Forschung. In: Kuckartz, Udo; Grunenberg, Heike; Dresing, Thorsten (Hrsg.): Qualitative Datenanalyse: computergestützt. Methodische Hintergründe und Beispiele aus der Forschungspraxis. Wiesbaden: VS Verlag.
- Steinke, Ines** (2008): Gütekriterien qualitativer Forschung. In: Flick, Uwe; Kardorff, Ernst von; Steinke, Ines (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt, S. 319-331.
- Stewart, Kate; Williams, Matthew** (2005): Researching online populations: the use of online focus groups for social research. In: Qualitative Research, 5. Jg. (4), S. 395-416.
- Stieger, Stefan; Göritz, Anja S.** (2006): Using Instant Messaging for Internet-Based Interviews. In: CyberPsychology & Behavior, 9. Jg. (5), S. 552-559.
- Strauss, Anselm, L.** (1998): Grundlagen qualitativer Forschung. Datenanalyse und Theoriebildung in der empirischen soziologischen Forschung. München: Wilhelm Fink.
- Strübing, Jörg** (2002): Just do it? Zum Konzept der Herstellung und Sicherung von Qualität in grounded theory-basierten Forschungsarbeiten. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 54. Jg. (2), S. 318-342.
- Taddicken, Monika** (2008): Methodeneffekte bei Web-Befragungen. Einschränkungen der Datengüte durch ein „reduziertes Kommunikationsmedium“? Köln: Halem.
- Türk, Dietmar** (1994): Zukunftsperspektiven für die historische Kommunikationsforschung. In: Medien & Zeit, 9. Jg. (2), S. 2-9.
- Turney, Lyn; Pocknee, Catherine** (2005): Virtual Focus Groups: New Frontiers in Research. In: International Journal of Qualitative Methods, 4. Jg. (2). http://www.ualberta.ca/~iiqm/backissues/4_2/pdf/turney.pdf (27. Februar 2009)
- Underhill, Christina; Olmsted, Murrey G.** (2003): An Experimental Comparison of Computer-Mediated and Face-to-Face Focus Groups. In: Social Science Computer Review, 21. Jg. (4), S. 506–512.
- Walston, Jill T.; Lissitz, Robert W.** (2000): Computer-Mediated Focus Groups. In: Evaluation Review, 24. Jg. (5), S. 457-483.
- Welker, Martin; Wenzel, Olaf** (Hrsg.) (2008): Online-Forschung 2007. Grundlagen und Fallstudien. Köln: Halem.

- Williams, Dmitri; Ducheneaut, Nicolas; Xiong, Li; Zhang, Yuanyuan; Yee, Nick; Nickell, Eric** (2006): From tree house to barracks: the social life of guilds in World of Warcraft. In: Games and Culture, 1. Jg. (4), S. 338-361.
- Wilson, Thomas P.** (1982): Qualitative „oder“ quantitative Methoden in der Sozialforschung. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 34. Jg., S. 487-508.
- Wolf, Willi** (1995): Qualitative versus quantitative Forschung. In: König, Eckard; Zedler, Peter (Hrsg.): Bilanz qualitativer Forschung. Band I: Grundlagen qualitativer Forschung. Weinheim: Deutscher Studien Verlag, S. 309-329.
- Zerback, Thomas; Schoen, Harald; Jakob Nikolaus; Schlereth, Stefanie** (2009): Zehn Jahre Sozialforschung mit dem Internet - Eine Analyse zur Nutzung von Online-Umfragen in den Sozialwissenschaften. In: Jakob, Nikolaus; Schoen, Harald; Zerback, Thomas (Hrsg.): Sozialforschung im Internet: Methodologie und Praxis der Online-Befragung. Wiesbaden: VS Verlag, S. 15-31.

Anhang 1: Leitfäden der beiden Experteninterviews

Leitfaden: Experte für Online-Interviews

Themenwahl und Rekrutierung:

1. Nun hast Du ja letztes Semester bei Deinem Forschungsprojekt online geforscht. Aus welchen Gründen hast Du Dich bei Deinem Forschungsthema entschieden online vorzugehen?
Nachfrage: Welche Vorteile hatte die Online-Vorgehensweise in Deinem Fall?
2. Wie hast Du Deine Teilnehmer rekrutiert? Welche Probleme gab es bei der Rekrutierung (Nichterscheiner etc.)?

Gesprächs- und Interviewerverhalten online:

3. Wie hast Du Dich während der Online-Interviews gefühlt? Hattest Du Probleme bzw. fühltest Du Dich unwohl mit dem Online-Vorgehen, zum Beispiel mit der Technik?
4. Wie empfandest Du die Atmosphäre insgesamt während der Interviews? Gab es da einen Unterschied zwischen der Online- und Offline-Situation?
5. Was hast Du bei den Online-Interviews beachten müssen, damit eine erfolgreiche Kommunikation zu Stande kam (z. B. Verwendung von Emoticons, dem Partner genug Zeit zum Antworten geben)?
6. Kam es zu Missverständnissen aufgrund der Chat-Verständigung während der Interviews und wie bist Du damit umgegangen?
Nachfrage: Hast Du irgendwelche Nachteile darin gesehen, dass Dein(e) Gesprächspartner nicht persönlich anwesend war(en)?

Nachfrage: Stichwort Glaubwürdigkeit: Aufgrund der anonymen Kommunikationssituation kann es ja auch durchaus sein, dass gar nicht die echte Zielperson teilnimmt? Hattest Du Grund zur Annahme, dass mal nicht die vereinbarte Person am Interview teilgenommen hat, sondern jemand anderes?

Qualität der Ergebnisse:

7. Was ist Dir bei der Auswertung aufgefallen? Glaubst Du, dass Du mit der Online-Vorgehensweise bessere bzw. schlechtere Ergebnisse erzielt hast, als wenn Du offline vorgegangen wärest? Gibt es da Deiner Meinung nach Unterschiede? Wenn ja, welche?

Abschlussfrage:

8. Denkst Du, dass qualitative Online-Methoden die Zukunft sind?

Jetzt haben wir viel über qualitative Online-Methoden geredet. Gibt es etwas, was ich vergessen habe, was Du gerne noch loswerden möchtest oder das noch fehlt?

Vielen Dank und Verabschiedung!

Leitfaden: Experte für Online-Gruppendiskussionen

Themenwahl und Rekrutierung:

1. Nun hast Du ja für Deine Masterarbeit auch online geforscht. Aus welchen Gründen hast Du Dich bei Deinem Forschungsthema entschieden auch online vorzugehen?
Nachfrage: Welche Vorteile hatte die Online-Vorgehensweise in Deinem Fall?
2. Wie hast Du Deine Teilnehmer rekrutiert (online bzw. offline)? Welche Probleme gab es bei der Rekrutierung (Nichterscheiner etc.)?

Gesprächs- und Interviewerverhalten online:

3. Wie hast Du Dich während der Online-Gruppendiskussion gefühlt? Hattest Du Probleme bzw. fühltest Du Dich unwohl mit dem Online-Vorgehen, zum Beispiel mit der Technik?
4. Wie empfandest Du die Atmosphäre insgesamt während den Online-Gruppendiskussionen? Gab es da einen Unterschied zwischen der Online- und Offline-Situation?
5. Was hast Du bei der Online-Variante beachten müssen, damit eine erfolgreiche Kommunikation zu Stande kam (z. B. Verwendung von Emoticons, dem Partner genug Zeit zum Antworten geben)?
6. Kam es zu Missverständnissen während der Gruppendiskussion und wie bist Du damit umgegangen?
Nachfrage: Hast Du irgendwelche Nachteile darin gesehen, dass Deine Gesprächspartner nicht persönlich anwesend waren?

Nachfrage: Stichwort Glaubwürdigkeit: Aufgrund der anonymen Kommunikationssituation kann es ja auch durchaus sein, dass gar nicht die echte Zielperson teilnimmt? Hattest Du Grund zur Annahme, dass mal nicht die vereinbarte Person an der Gruppendiskussion teilgenommen hat, sondern jemand anderes?

Moderatorverhalten online:

7. Online-Gruppendiskussionen wirken ja leicht chaotisch. Wie viele Teilnehmer würdest Du empfehlen, damit die Diskussion erfolgreich verlaufen kann?
8. Welche Unterschiede gab es zwischen Online- bzw. Offline-Vorgehen hinsichtlich Deines Verhaltens als Moderator?
Nachfrage: Musstest Du während der Online-Gruppendiskussion öfter eingreifen, beispielsweise weil ein Teilnehmer nicht geantwortet hat oder das Thema abschweifte?

Qualität der Ergebnisse:

9. Was ist Dir denn bisher bei der Auswertung bzw. dem nochmaligen Lesen der Transkripte aufgefallen? Inwiefern hast Du das Gefühl mit der Online-Vorgehensweise bessere bzw. schlechtere Ergebnisse erzielt zu haben als mit dem Offline-Vorgehen? Gibt es überhaupt Unterschiede? Wenn ja, welche?

Abschlussfrage:

10. Denkst Du, dass qualitative Online-Methoden die Zukunft sind?

Jetzt haben wir viel über qualitative Online-Methoden geredet. Gibt es etwas, was ich vergessen habe, was Du gerne noch loswerden möchtest oder das noch fehlt?

Vielen Dank und Verabschiedung!

Anhang 2: Experteninterviews

Experteninterview Nr. 1 mit Perger zum Online-Leitfadeninterview vom 24.06.2009

Du hast ja letztes Semester online geforscht. Aus welchen Gründen hast Du Dich entschieden, online vorzugehen?

Ich habe einen Vergleich gemacht zwischen deutschen und amerikanischen Studenten. Hab dann festgestellt, dass ich die Deutschen per Leitfaden befragen könnte, die Amerikaner kann ich, da ich nicht rüber fliege, nicht per persönlichem Leitfadeninterview befragen und dann hatten wir letztes Semester ein Blockseminar mit der Frau Springer und Nina Springer hat von Skype-Interviews gesprochen. Da dachte ich mir, dass wäre eine ganz gute Alternative. Auch zu Telefon oder irgendwas anderem und natürlich war ich auch begeistert, weil ich vielleicht auch mehr Interviews führen kann, weil ich nicht transkribieren muss. Also eine Arbeitserleichterung war es auf jeden Fall auch. Und es ist natürlich auch einfacher zu schreiben, also ich habe meine Interviews auf Englisch gemacht, dass man da noch überlegen kann, was man schreibt. Man kann Sachen rein kopieren. Das ist von der sprachlichen Komponente her wesentlich einfacher. Ich habe mir zwar dann schon überlegt, die Deutschen erst per Leitfaden zu befragen, habe dann aber beschlossen, dass das dann eigentlich nicht so vergleichbar ist und ich alle Studenten, also auch die Deutschen, per Chat befragen soll. Aber der Ursprung war, dass ich irgendwie mit den Amerikanern sprechen musste.

Und welche Vorteile hatte dieses Vorgehen in Deinem Fall? Du hast schon gesagt, Du konntest dann mehr Interviews machen.

Ja, ich konnte mehr Interviews machen, weil ich nicht transkribieren musste. [ÜBERLEGT KURZ]. Also es gab schon einiges. Für die Befragten kann es ein Vorteil sein, wenn man nicht gern einem Menschen gegenüber sitzt. Die Befragten konnten dann auch noch mal überlegen, was sie denn dann so schreiben. Manchmal ist es auch so, dass man sich sonst nicht persönlich hätte treffen können. Ich denke bei mir hätten sich alle zwar auch auf ein persönliches Treffen eingelassen. Der größte Vorteil war wirklich, dass man die Amerikaner erreicht, und dass man nicht transkribieren muss.

Das Vorgehen sollte auch zur Zielgruppe passen. Wie hat das Vorgehen zu Deiner Zielgruppe, den Studenten, gepasst?

Zum einen ging es in dem Projekt um die Internetnutzung und da war die Voraussetzung, dass die Leute das Internet nutzen. Daher dachte ich zum einen Skype als eine Internetanwendung passt ganz gut zum Forschungsthema. Zum anderen haben wir in den Interviews vorher herausgefunden, dass fast alle jungen Menschen solche Messenger, sei es Skype oder ich habe auch Interviews über AIM geführt, also AOL Instant Messenger. Und auch eines über ICQ. Also jeder Student, jeder junge Mensch benutzt zumindest eines dieser Instant Messaging Programmen und es war auch sehr in ihren Internetalltag eingebettet, was noch ein Argument dafür war, die Erhebung über das Internet zu machen. Einfach Forschungsgegenstand plus Internet, Skype und Messaging Services, die im Alltag eingebettet sind.

Und Du hast gesagt, bei den amerikanischen Studenten hast Du einen anderen Instant Messenger verwenden müssen?

Bei manchen. Das war durch die Bank gemischt. Die Amerikaner haben mehr AIM. Manche hatten auch Skype. Also wo es ging habe ich es über Skype gemacht, weil ich

mich auch mit Skype am wohlsten fühle. Das benutze ich selbst sehr viel. AIM habe ich in USA kennengelernt, deswegen ging das auch noch. Das habe ich auch mal gemacht. ICQ habe ich mir dann runtergeladen. Da muss man sich kurz damit vertraut machen, wie es funktioniert. Ganz wichtig ist, dass man vorher checkt, ob man Sachen raus kopieren kann. Bei Facebook gibt es ja auch eine Chatfunktion, aber da kannst du nicht aus dem Chat raus kopieren. Also das ist wirklich was. Wenn man andere Messenger benutzt, sollte man sich vergewissern: a) kannst du es raus kopieren und b) zeigt es auch an, wenn jemand schreibt. Das ist ganz, ganz wichtig.

Und das ist bei denen der Fall?

Ja. Bei ICQ, bei AIM und bei Skype sieht man überall, ob jemand schreibt.

Das ist schon sehr hilfreich?

Ja, weil du wartest dann, wenn jemand schreibt. Und du wartest ja dann auch zwei Minuten, wenn du weißt, der tut irgendwas. Dann ist das angenehmer. Trotzdem überlegen die Befragten ja manchmal und man weiß nicht, ob sie jetzt noch da sind und gleich antworten. Ja, das stimmt schon. Also ich habe nach drei, vier Minuten, wenn nichts kam, manchmal so ein Fragezeichen geschrieben oder so was: „Bist du noch da?“ Ich hatte eine Interviewpartnerin, der ist das zweimal abgestürzt.

Hattest Du sonst noch technische Probleme?

Bei einer. Da konnte ich das Interview dann nicht führen. Irgendwie haben sich unsere Skypes nicht erkannt, die konnten keinen Kontakt machen. Das war ganz chaotisch. Wir haben es erst über Skype versucht. Das hat nicht funktioniert. AIM ging auch nicht. Dann haben wir versucht über Facebook zu chatten, aber das bringt mir nichts, weil ich es nicht raus kopieren kann. Mit der habe ich dann gar kein Interview mehr geführt, weil es technisch nicht möglich war.

Und wie hast Du Deine Personen rekrutiert? Über persönliche Kontakte?

Na gut. Da ich Student bin, war das doch relativ einfach. Also die Idee war Deutsche und Amerikaner. Amerikaner, weil ich war ein halbes Jahr in Cincinnati. Da habe ich mir gedacht, da kenne ich die Leute und da habe ich einfach über entfernte Bekannte, also über weak ties das gemacht. Also nicht mit meinen besten Freunden. Habe mich auch weiterempfehlen lassen. Das hat aber nur bedingt geklappt. Nur bei einer, die ich aber auch schon mal gesehen hatte. Dieses ganz unverbindliche Weiterempfehlen. Das Freunde gesagt haben, ich empfehle dich weiter, hat gar nicht funktioniert. Da habe ich keine Reaktionen bekommen. Obwohl doch einmal habe ich eine Reaktion bekommen, aber die hat dann nicht zum Profil gepasst.

Also Du meinst, Du hast von Dir Freunde gefragt, ob sie andere Personen fragen? Und das hat immer nicht geklappt?

Genau. Die haben gesagt, die fragen den und geben mir die Adresse. Dann habe ich die angeschrieben. Es hat einmal geklappt. Einen Interviewpartner habe ich dadurch bekommen, aber es hat in den seltensten Fällen geklappt, weil einfach die Verbindlichkeit gering ist.

Also Du hast das Interview mit Leuten gemacht, die Du auch schon einmal gesehen hattest?

Genau. Aber es war ja dann auch die Diskussion, dass ich nicht nur Cincinnati nehmen, sondern ganz Amerika und ich habe über meinen dort besten Freund eine in Miami kennengelernt. Die hat mich zumindest schon mal einmal gesehen. Da war die

Verbindlichkeit noch ein bisschen größer, als wenn man die gar nicht gekannt hätte. Und bei einer anderen war das auch so. Die hatte ich ein paar Mal gesehen und dann ging das eher noch. Aber so ganz fremd hat es wirklich nur bei einem geklappt. Und das war ein Journalistikstudent, der sich glaube ich ganz gern ausgetauscht hat [LACHT].

Hat dann auch alles geklappt? Sind die Befragten immer pünktlich zum Interview erschienen?

Das war eigentlich fast immer so. Ja, einmal als ich die aus Miami interviewt hatte, die hatte Nachdienst und die hat gesagt dann und dann hat sie Zeit. Das war um sieben Uhr morgens, da hatten wir uns verabredet, da hatte sie Pause. Da musste ich bis acht warten. Das war aber das einzige Mal, wo es zeitlich nicht funktioniert hat. Sonst sind sie eigentlich immer alle pünktlich erschienen. In Deutschland habe ich auch über weak ties rekrutiert.

Und war es denn schwierig Termine festzusetzen wegen der Zeitverschiebung?

Es ging. Also ich habe von Anfang an im Anschreiben gesagt, nur bis 18 Uhr, weil es sind sechs Stunden Zeitunterschied. Ich habe sogar gesagt, spätester Beginn 17 Uhr, also 23 Uhr, damit ich nicht bis spät in die Nacht da sitze. Das war so, dass du nur ein Interview am Abend führen konntest, das war mit der Koordination anstrengend. Ich habe gesagt: „Okay, ich versuche jeden Abend ein Interview zu führen“. Meistens ging es bei denen auch nicht früher, also meistens erst um 23 Uhr deutscher Zeit, weil das war bei denen dann Nachmittag. Das ging dann schon, aber man musste es sich schon vorher überlegen, wann und an welchem Tag.

Und wie lange haben die Interviews im Schnitt gedauert? Waren sie sehr viel länger als Offline-Interviews?

Das Kürzeste war mit der aus Miami, die sich sehr kurz gehalten hat, mit einer Stunde. Sonst haben sie zwischen eineinhalb und zweieinviertel Stunden gedauert. Also mit der einen Stunde bin ich nicht hingekommen, aber ich habe auch gesagt, ein bis eineinhalb Stunden. Die haben das auch fast alle geduldig mitgemacht. Eine musste dann mal weg. Da habe ich das dann schneller fertig gemacht. Die hatte da schon so viel erzählt. Aber es hat sich sonst auch keiner beschwert.

Dann kommen wir mal zum Interview selber. Wie hast Du Dich da denn mit der Technik gefühlt? Hast Du Dich unwohl gefühlt?

Nein, gar nicht. Ich habe das erste Interview mit einer Deutschen geführt, die ich auch ein bisschen kannte, die Informatik studiert hat. Das war so eine Art Pretest, der aber auch super funktioniert hat, so dass ich das dann auch verwendet habe. Ich muss sagen, es ging wunderbar. Ich hatte mein Word-Dokument mit den Fragen offen und ich habe rüber kopiert, weil es auch schneller geht als immer zu tippen. Also technisch hatte ich keine Probleme.

Und Du hattest auch nicht das Gefühl, dass es für die Befragten unangenehm war, das über Internet zu machen?

Nein, gar nicht. Du hast wirklich gemerkt, die Leute benutzen alle Messenger und das tut denen nichts.

Wie war die Atmosphäre während des Gesprächs? Hattest Du das Gefühl, dass die Befragten offener sind?

Ich glaube, es war genauso oder ähnlich, als wie wenn es persönlich gewesen wäre. Die waren alle relativ offen, bis auf die eine in Miami, die hat aber auch nicht so viel Lust

gehabt, das hast du dann schon gemerkt. Aber sonst waren die offen und habe eigentlich auch alles erzählt. Also auch wenn ich nach Partnerschaften oder ähnlichem gefragt habe. Das haben die mir alles erzählt.

Und woran hast Du gemerkt, dass die in Miami nicht so interessiert war?

Na ja, weil immer nur Antworten „Ja“, „Nein“ oder zwei, drei Worte kamen.

Und hast Du dann oft nachgefragt?

Es ging. Wo sie mehr antworten sollte, hatte sie auch ein bisschen mehr gesagt. Ich habe ein bisschen nachgefragt. Also man konnte auch aus dem „Ja“ und „Nein“ etwas raus lesen. Es war aber einer oder zwei dabei, das waren so ein bisschen komischere Menschen, die mir auch ihr komplettes Herz ausgeschüttet haben. Also der eine war ein Raumfahrtsstudent, der ist gerade 19 aus Cincinnati, mit dem war ich einmal dort Mittagessen, der hat mir wirklich sein komplettes Herz auch über Frauengeschichten ausgeschüttet. Und ein deutscher Jurastudent, den kannte ich auch so ein bisschen von früher – so entfernt. Ich habe schon gewusst, dass das ein spezieller Mensch ist und der hat mir auch Sachen erzählt, die er mir persönlich damals nicht erzählt hatte, da hatte ich schon mal öfter nachgebohrt. Also den habe ich auf jeden Fall noch einmal einen Schritt besser kennengelernt.

Und Du meinst, dass hätten die beiden sonst offline nicht zu Dir gesagt?

Nein. Bei den Beiden glaube ich nicht.

War Dir das unangenehm?

Na ja, es war schon interessant und tolle Zitate. Gut, der Amerikaner hat etwas sehr, sehr viel geschrieben, aber es war noch mal eine andere Qualität. Ich glaube, das waren die einzigen Beiden. Ich sage jetzt mal die „normalen“ Leute machen das nicht. Also was mir der eine Befragte erzählt hatte: Er mag keine persönlichen Kontakte, er hätte nur einen besten Freund, das reicht ihm, aber im Internet bräuchte er Bekanntschaften, weil er die nicht ständig um sich hat. Das waren schon harte Worte. Ich weiß nicht, ob er mir das so auch gesagt hätte.

Gab es irgendwas, dass Du bei der Online-Kommunikation besonders beachten musstest? Also dass Du Smileys eingesetzt hast, Emoticons oder wie Du schon gesagt hast, gewartet hast, bis die mit dem Tippen fertig sind?

Also ich habe relativ wenig mit Smileys gearbeitet, weil ich die Interviewatmosphäre ernst halten wollte. Das wir da nicht zum Chat-Smalltalk übergehen. Ich habe darauf geachtet, dass ich sie immer ausschreiben lassen. Habe auch gesagt, dass sie gerne etwas hinzufügen können. Und habe auch geschaut, wenn es in eine ganz andere Richtung ging, die wieder einzufangen, weil einfach die Zeit verloren geht, wenn jemand so ganz weit ausholt und man am Schluss keine Zeit für die wichtigen Fragen mehr hat. Also Smileys habe ich kaum genommen.

Haben die Befragten Smileys verwendet?

Weniger. Ein paar, aber auch nicht so oft. Also nicht, dass man seine ganzen Emotionen durch Smileys ausgedrückt hat, war bei mir nicht der Fall.

Hattest Du denn das Gefühl, dass Dir viele Kontextinformationen gefehlt haben?

Also es hat sicherlich ein bisschen etwas gefehlt, so vom Ausdruck und alles. Was ich zum Beispiel gemacht habe ist, dass ich deren Social Network Site noch analysiert habe und habe dann darüber noch so ein bisschen etwas erfahren. Ich finde es auch wichtig zu

wissen, wie die Leute aussehen. Bis auf ein paar wusste ich es. Habe die alle schon mal irgendwo gesehen, aber es war schon noch mal gut, das Gesicht zu sehen. Einfach wie sehen die aus, gerade wenn man mit Bourdieu arbeitet ist das sehr wichtig. Natürlich so Mimik und Gestik und wie war das jetzt gemeint, das war schon schwierig. Aber ich glaube, da wir alle in der gleichen Altersklasse waren, im Bildungsniveau ungefähr gleich sind, die gleiche Art haben zu kommunizieren und wahrscheinlich ist mir das leichter gefallen zu verstehen als wenn man das jetzt mit alleinerziehenden Müttern macht, zum Beispiel.

Da gab es also keine großen Missverständnisse? Dass Sie dich falsch verstanden haben oder Du Ironie falsch verstanden hast?

Nein, nein. Eigentlich ging das.

Hast Du sonst noch irgendwelche Nachteile darin gesehen, dass die Befragten nicht persönlich anwesend waren?

Ja, es gibt schon ein paar. Natürlich fehlt die visuelle Komponente, dann dauert es länger. Die Verbindlichkeit ist leicht geringer, einfach auch bei der Rekrutierung [ÜBERLEGT]. Und die Leute antworten kürzer. Also das ist mir im Vergleich mit anderen Interviews aufgefallen, dass die nicht mehr groß ausholen und über ihr Leben reden. Es wird einfach wesentlich kürzer. Also da muss einer schon ganz begeistert sein vom Schreiben, dass du so ausführliche Antworten bekommst. Oft ist es auch so, dadurch dass du chattest, bekommst du nur so zwei Sätze, dann hauen sie es wieder rein. Es ist abgehackt. Und dadurch ist es mir manchmal schwer gefallen Zitate zu finden, die sehr schön waren, weil auch teilweise sehr umgangssprachlich geantwortet worden ist, abgekürzt und durch das "ich schreibe zwei Sätze und schicke es ab". Dann schreibe ich wieder zwei Sätze und schicke es ab. Es war so ein bisschen abgehackter.

Hattest Du denn das Gefühl, dass Dir Informationen verloren gegangen sind, dadurch dass die so kurz geantwortet haben?

Also im Vergleich zu face-to-face, die ich vorher kannte, vielleicht ein bisschen. Es war wahrscheinlich mehr Interpretationsleistung nötig bzw. man musste sich, dadurch dass man die Person nicht gesehen hat, mehr mit der Person beschäftigen, was den jetzt ausmacht. Also ich habe online viel mehr Fragen gestellt. Weil einfach Fragen oft nur mit zwei Sätzen beantwortet wurden und oft auch mal nur mit einem „Ja“. Ich habe ja auch abgefragt, ob sie irgendwelche Anwendungen nutzen wie zum Beispiel Internet auf dem Handy. Da gibt es oft nur „Ja“ oder „Nein“. Das waren mehr Fragen.

Aufgrund der anonymen Situation, könnte es ja auch mal sein, dass gar nicht der verabredete Befragte am Interview teilnimmt. Ist Dir das vielleicht mal aufgefallen oder hattest Du mal einen Verdacht?

Nein.

Oder hattest Du noch den Verdacht, dass jemand noch dabei ist?

Ja, den hatte ich einmal. Also ich hatte einmal das Problem bei einer entfernten Bekannten, die hatte Beziehungsprobleme, da spazierte dann der Freund rein und wollte jetzt mit ihr reden. Da habe ich gemerkt da war sie abgelenkt. Sie hat es zwar noch zu Ende gemacht, aber gerade am Anfang musste ich echt sagen: „Hey, jetzt lass dich nicht ablenken.“ Weil das schon noch mal ein Störfaktor war, dass dann der Freund da saß und die beiden Beziehungsprobleme hatten und eigentlich reden sollten und das hat das Interview so ein bisschen gesprengt.

Hat sie gesagt, dass ihr Freund da ist oder hast Du das gemerkt, dass jemand da ist?

Sie hat es gesagt. Sie hatte mir kurz vorher auch erzählt, dass sie nicht so viel geschlafen hat, weil sie sich mit ihrem Freund gestritten hat und dann kam der plötzlich. Das war dann doof. Aber wenn auch jemand aufs Klo musste, dann wurde das immer kommuniziert [LACHT].

Jetzt hast Du schon gesagt, dass Du fandest, dass die Antworten kürzer waren. Ist Dir noch etwas bei der Auswertung aufgefallen? Wärest Du im Nachhinein lieber offline vorgegangen?

Nachdem ich genug raus lesen konnte, war es gut so. Es war okay. Aber ich glaube schon, dass ein paar Informationen verloren gegangen sind. Und zwar nicht nur durch das fehlende Vor-Sich-Sitzen-Haben, sondern einfach auch durch die kürzeren Antworten. Also bei manchen hätte man sicher noch mehr raus kitzeln können. Ich habe mir dann dadurch geholfen, dass ich ihre Hobbies auf ihren Social Network Sites angesehen habe, um noch mal einen Eindruck über die Person zu gewinnen.

Das heißt, Du hast dann das mit ausgewertet, was Du durch die Social Network Sites erfahren hast?

Ja. Genau. Da sieht man dann auch, ob jemand viel preisgibt oder nicht. Da kann man auch noch mal Motive raus lesen. Da kann man sich die Fotos ansehen und erfährt durch die Fotos, die man so reinstellt, was das so für ein Mensch ist. Das habe ich mit herangezogen und das hat das so ein bisschen kompensiert.

Also sonst hättest Du eher schlechtere Ergebnisse erzielt?

Am Anfang habe ich es gedacht. Es hat dann doch anders funktioniert. Das lag glaube ich aber auch daran, dass ich schon Erfahrungen in dem Bereich hatte. Also wenn ich für mein jetziges Projekt [SPORT-PR IM PROFIFUSSBALL: ANMERKUNG DER INTERVIEWWERIN] nur online forschen würde, würde ich mich schwerer tun.

Inwiefern?

Weil mir einfach die Erfahrung fehlt, wie man was deuten kann. Man hat einfach face-to-face mehr Hinweise, wie man was deuten kann. Und bei dem Projekt wusste ich ja schon ein bisschen was. Zum Beispiel Social Network Sites haben etwas mit Selbstdarstellung zu tun. Das war also nichts mehr Unbekanntes und man hatte schon so ein bisschen Interpretationshilfe.

Also glaubst Du, dass das bei neuen Themen schon ein bisschen schwieriger ist.

Ja. Es kommt natürlich darauf an, was man abfragt. Also ich denke, wenn man mit Bourdieu arbeitet...also mit allem, wo du sagst, du brauchst sehr viel Persönliches. Manche erzählen ja sehr viel, manche aber auch sehr wenig, wenn sie nicht chatten wollen. Es kann schwieriger sein, muss aber nicht. Es gibt wirklich Leute, die haben sehr viel über sich erzählt, aber es kann wirklich ein Problem sein, wenn derjenige nicht noch einen Satz tippen will.

Was spricht bei Deinem jetzigen Projekt dagegen online zu forschen? Außer, dass Du nicht so viel über den Gegenstand weißt?

Ganz klar, dass ich mit älteren Leuten spreche. Was heißt mit älteren Leuten...Also die sind zwischen Mitte 20 und 60. Aber es wollte keiner von denen chatten bzw. Skype überhaupt haben. Ich habe das angeboten. Dass die teilweise auch nicht chatten wollen. Klar, es dauert face-to-face eine Stunde, dann dauert es einfach per Skype getippt zwei Stunden. Die Zeit haben die nicht. Das sind alles Presseleute, die gewöhnt sind viel zu

reden und die das auch lieber tun als zu schreiben. Und ich habe es zwei Leuten angeboten, weil ich dachte, vielleicht kann man es besser aufnehmen, aber Skype hat sich da nicht so durchgesetzt. Also es ist wirklich ein Phänomen bei jüngeren Leuten, bei internetaffinen Leuten, aber der Großteil meiner Interviewpartner...wenn dann Telefon oder persönlich.

Dann hast Du jetzt schon einiges erzählt. Dann sind wir eigentlich auch schon bei der letzten Frage. Denkst Du denn, dass qualitative Online-Methoden die Zukunft sind?

[ÜBERLEGT KURZ] Die Zukunft nicht ausschließlich. Also ich finde es immer noch eine tolle Alternative. Das habe wir auch schon im Blockseminar gesehen, dass es super ist, wenn: Der Gegenstand das Internet selbst ist. Wenn man internetaffine, junge Personen hat. Also auch wie Computerspieler. Also jemanden, der sehr viel am PC sitzt. Jemand, der vielleicht auch nicht so gerne redet. Der Angst hat, dass er sich nicht so gut ausdrücken kann. Da ist das auf jeden Fall von Vorteil. Ich glaube es kommt auch auf die Forschungsfrage an. Also mit was man sich beschäftigt. Es kommt auf den theoretischen Hintergrund an, inwieweit man Hinweise auf die Persönlichkeit braucht. Manchmal braucht man das ja nicht. Wenn man natürlich Leute erreichen will, wie die Studenten in den USA, die man sonst nicht erreichen kann. Dann ist das eine gute Alternative. Auf jeden Fall. Und wenn man sagt, man will eher mehr machen, man will weniger transkribieren [LACHT].

[LACHT] *Ja, das ist schon mal gut.*

Ja, weil mir geht es ja selber so. Ich tippe auch nicht so gerne in den Computer rein. Ich rede lieber. Deshalb mache ich es lieber persönlich.

Gut, das ist Deine persönliche Vorliebe. Aber Du glaubst auch sonst nicht, dass die Online-Methode jemals das Offline-Vorgehen verdrängen wird?

Nein.

Also das Offline-Vorgehen bleibt weiterhin der Königsweg und das Online-Vorgehen die Alternative?

Nicht unbedingt der Königsweg. Das kommt darauf an. Ich kann mir vorstellen, bei den Computerspielern war die Online-Vorgehensweise sicherlich der Königsweg. Also die per Chat zu befragen. Das kommt auf den Untersuchungsgegenstand und auf die Leute drauf an. Also ich glaube online wird größer werden, weil es einfach weniger Arbeitsaufwand ist, weil man besondere Menschen erreichen kann. Vielleicht auch, um nicht so die krasse Verzerrung in der Stichprobe zu haben. Man hat ja immer gerade face-to-face eher höher gebildete Menschen, die offen sind und gerne reden. Und ich glaube, da kann das Online-Vorgehen entgegen wirken, dass man diese Eigenbrötler und ich sage mal Freaks anders einfach erreichen kann. Die sagen einfach, ich will nicht, dass du zu mir nach Hause kommst und mit dir reden will ich eigentlich auch nicht, aber ich sitze sowieso 18 Stunden vor dem PC und ich chatte gerne. Ich glaube man kann vielen Befragten noch eine Zusatzmöglichkeit bieten, bei der sie sich vielleicht wohler fühlen. Es wird aber die Frage sein, inwieweit man das gemischt vergleichen kann.

Also Du glaubst nicht, dass man die Ergebnisse vergleichen kann?

Also das war meine Erfahrung. Ich sollte ja dann alle Interviews über Skype machen. Also ich glaube, es ist interessant zu sehen, ob es da Unterschiede gibt, wenn ich jemanden face-to-face oder online zu denselben Fragestellungen interviewe. Also es ist eine interessante Frage, ob man die verschiedenen Vorgehensweisen mischen kann. Also face-to-face und Skype, um diese Sonderfälle, also schwer erreichbare Personen, zu bekommen oder verzerrt das total.

Gut. Möchtest Du noch etwas hinzufügen? Habe ich etwas vergessen?

Momentan fällt mir nichts ein. Also ich habe gute Erfahrungen damit gemacht. Es hat funktioniert. Besser als ich dachte. Ich würde es auch weiterempfehlen. Wie gesagt, für mein Projekt jetzt nicht, wenn man mit älteren Leuten spricht, Leuten, die nicht viel Zeit haben. Da wird face-to-face immer noch besser sein, aber für Sonderfälle, Eigenbrötler und Internetforschung ist das glaube ich eine sehr gut Alternative.

Gut. Dann bedanke ich mich für das Gespräch.

Bitte.

[DAS AUFNAHMEGERÄT WIRD AUSGESCHALTET]

Experteninterview Nr. 2 mit Thiemann zur Online-Gruppendiskussion vom 22.06.2009

[11:03:50] tina_fischer: Vielen Dank, dass du heute meine Expertin bist

[11:04:03] kathi: ja

[11:04:05] tina_fischer: Und auch so pünktlich warst

[11:04:10] kathi: hihi

[11:04:21] kathi: ok, dann lass uns mal loslegen

[11:04:52] tina_fischer: Okay. Also heute wäre es toll, wenn du mir einfach ein bisschen über deine Erfahrungen mit Online- und Offline-GDs erzählen könntest

[11:05:01] kathi: Ok

[11:05:04] tina_fischer: Hab natürlich ein paar Fragen vorbereitet

[11:05:23] tina_fischer: Gut, dann fangen wir mal an: Nun hast Du ja für Deine Masterarbeit auch online geforscht. Aus welchen Gründen hast Du Dich bei Deinem Forschungsthema entschieden gehabt auch online vorzugehen?

[11:06:56] kathi: Mein Forschungsthema behandelt ja eine Technologie, die noch sehr neu und noch nicht sehr verbreitet ist. Vor der Rekrutierung habe ich gedacht, dass wohl nur wenige potentielle Teilnehmer in der Nähe wohnen, so dass ich sie persönlich erreichen könnte und per Skype, also online einfach eine größere Reichweite habe.

[11:07:53] tina_fischer: Die Wahl der Methode sollte natürlich auch von der Zielgruppe abhängen. Warum glaubst du, dass die Online-Methode zu deiner Zielgruppe passte?

[11:09:12] kathi: Meine Zielgruppe sind Personen, die als erstes die neue Technologie Ebook-Reader ausprobieren. Da lag es nahe, dass solche Personen von sich auch schon recht technikaffin sind und auch mit dem PC/Internet keine Probleme haben. Außerdem kann man im Moment z.B. Ebook-Dateien nur über das Internet kaufen. Eine gewisse Internetfähigkeit müssen Ereader-Nutzer also eh haben

[11:09:51] tina_fischer: Gut. Aber warum hast du dich entschieden gehabt, auch offline vorzugehen? Also warum hast du nicht einfach nur Online-GDs gemacht?

[11:11:39] kathi: Hm.. also vor dieser Studie habe ich ja noch keine Gruppendiskussionen gemacht und wollte einfach beides ausprobieren. Außerdem habe ich gedacht, dass die beiden Versionen auch unterschiedliche Ergebnisse bringen könnten (weiß man ja vorher nicht) und so habe ich mich für beide entschieden, damit mir nichts durch die Lappen geht. So zu sagen

[11:11:56] tina_fischer: Ah, verstehe.

[11:12:16] kathi: und ein bisschen war ich auch neugierig auf die Leute :)

[11:12:19] tina_fischer: Wie hast Du denn Deine Teilnehmer rekrutiert (online bzw. offline)? Welche Probleme gab es bei der Rekrutierung (Nichterscheiner etc.)?

[11:12:56] kathi: Also rekrutiert habe ich eigentlich nur online. Über das Schneeballprinzip habe ich niemanden gefunden, aber das hatte ich mir auch schon gedacht.

[11:13:22] kathi: Dann habe ich im Internet nach einschlägigen Blogs gesucht und die Blogger angemailt, ob sie mitmachen wollen oder jemanden kennen, der würde.

[11:13:59] kathi: Den meisten Erfolg hatte ich aber in einschlägigen Foren. Ich hab 3 oder 4 Foren gefunden, die das Thema Ereader behandeln und dort Aufrufe gepostet.

[11:14:19] tina_fischer: und dann haben sich die Leute bei dir gemeldet?

[11:15:18] kathi: Genau. Ich hab ne Emailadresse hinterlassen und gebeten mich anzuschreiben. Da kamen natürlich auch Mails von Leuten, die nicht teilnehmen wollten, aber mal ihre Meinung loslassen wollten. Das war zum Teil sehr amüsant.

[11:16:19] kathi: Ich habe auch bei 2 Nachrichtenseiten zum Thema Buch im Netz angeschrieben, die mir dann eigene Artikel auf ihrer Seite gewidmet haben. Die eine Seite hat auch direkt ein Anmeldeformular für Teilnehmer gebastelt.

[11:17:54] kathi: Probleme hatte ich natürlich auch. Vor allem mit Nichterscheinern. Ich hab insgesamt für die Rekrutierung bestimmt schon 200 Emails geschrieben. Die Teilnehmer fühlen sich mir natürlich überhaupt nicht verpflichtet und einige sind dann zu den Online-Terminen gar nicht erschienen, oder haben ständig die Termine verschoben.

[11:18:26] tina_fischer: Verstehe. So viel Emails...Du, Arme!

[11:18:52] tina_fischer: Kommen wir doch mal zur Durchführung selbst: Wie hast Du Dich während der Online-Gruppendiskussion gefühlt? Hattest Du Probleme bzw. fühltest Du Dich unwohl mit dem Online-Vorgehen, zum Beispiel mit der Technik?

[11:20:30] kathi: Nein, unwohl überhaupt nicht. Ich fand die Durchführung eigentlich sehr angenehm, da man als Moderator da nicht so uner Beobachtung steht, wie bei einer Offline-Diskussion. Die Technik hatte ich schon vor der ersten Diskussion mal ausprobiert und war da auch sehr zuversichtlich, das alles klappt.

[11:21:31] kathi: Einzig war ich immer ziemlich uneduldig. Ich fand es blöd immer zu warten, bis alle Teilnehmer zu Ende getippt hatten, was ja manchmal etwas dauern kann. Die Online-Diskussion war meiner Meinung nach nicht so dynamisch wie Offline

[11:22:20] tina_fischer: Und wie empfandest Du die Atmosphäre insgesamt während der Online- Gruppendiskussion bzw. den Online-Gruppendiskussionen? Gab es da einen Unterschied zwischen der Online- und Offline-Situation? Du hast ja gerade gesagt, dass du meinst, dass die Online-GD nicht so dynamisch war.

[11:23:51] kathi: Ja, ich fand, dass die Teilnehmer bei der Offline-Diskussion auf jeden Fall mehr miteinander interagiert haben. Bei mir wurde es sehr schnell zu einem regen Austausch zwischen den Teilnehmern, in den ich eigentlich nicht viel eingreifen brauchte. Wobei bei der Online-Dis die Teilnehmer nur wenig auf die Beiträge der anderen eingegangen sind.

[11:25:02] kathi: Dafür war bei der Offline-Dis am Anfang (also vor Beginn der Diskussion und die ersten Minuten) die Atmosphäre etwas angespannt. Man sitzt ja schließlich dort mit fremden Leuten in einem kleinen Raum und hat sich im Prinzip nicht viel zu sagen.

[11:25:45] tina_fischer: ja, das glaube ich. Hattest du das Gefühl, dass die Online-GD offener oder lockerer war?

[11:27:23] kathi: Also offline war es auch locker, aber bei Online überwindet man vielleicht die Unterschiede schneller. Bei offline bleibt der imposante grauhaarige Mann die ganze Zeit das selbige, während in einer Online-Dis die Teilnehmer wahrscheinlich schon kurz nach der Vorstellung wieder vergessen haben, was die anderen Teilnehmer nochmal beruflich machen oder wie alt sie waren.

[11:28:04] kathi: Bei online bleibt der Fokus halt immer auf dem Thema und bei offline hat man die Person, die einem gegenüber sitzt immer im Hinterkopf

[11:28:23] kathi: okay, das war jetzt etwas kryptisch ausgedrückt, aber ich hoffe du verstehst, was ich meine

[11:28:35] tina_fischer: Ja, hab verstanden, was du meinst.

[11:29:12] tina_fischer: Was hast Du bei der Online-Variante beachten müssen, damit eine erfolgreiche Kommunikation zu Stande kam (z. B. Verwendung von Emoticons, dem Partner genug Zeit zum Antworten geben)? Du hast ja schon gesagt, dass es dir oft schwer gefallen ist zu warten, bis derjenige getippt hatte.

[11:30:44] kathi: Ja, genau. Also ich habe versucht immer zu warten, bis jeder was zu jeder Frage geschrieben hatte. Bei Skype sieht man ja auch in der Regel, wenn die anderen noch schreiben, aber ein Teilnehmer hatte das irgendwie ausgestellt. Das war dann schon komisch, weil ich immer dachte, der hat schon so lange nichts geschrieben, hoffentlich ist er nicht offline gegangen, und dann kam wieder ein längerer Text von ihm.

[11:31:36] kathi: Emoticons haben meine Teilnehmer gar nicht verwendet, obwohl ich am Anfang gesagt habe, dass sie es ruhig können. Das wär vielleicht schon besser für die Auswertung. Weiß ich nicht genau.

[11:31:55] tina_fischer: Und hast du versucht, welche zu verwenden?

[11:32:03] kathi: Ja, ein paar ;)

[11:32:25] tina_fischer: Kam es denn zu Missverständnissen während der Gruppendiskussion und wie bist Du damit umgegangen?

[11:32:43] kathi: Was meinst du mit Missverständnisse?

[11:32:55] tina_fischer: So wie jetzt :)

[11:33:08] tina_fischer: Also, dass dich die Teilnehmer falsch verstanden haben etc.

[11:34:08] kathi: Ach so. :) Nein, also manchmal haben sie von sich aus nachgefragt, wie die Frage gemeint war, aber ansonsten hab ich schon bei der Leitfadentwicklung versucht drauf zu achten, dass die Fragen klar formuliert sind. - Ich hoffe, das ist mir gelungen.

[11:34:26] tina_fischer: Hast Du irgendwelche Nachteile darin gesehen, dass Deine Gesprächspartner nicht persönlich anwesend waren?

[11:35:27] kathi: Nein, eigentlich nicht. Obwohl ich schon das Gefühl habe, die Teilnehmer von der Offline-Dis "besser" zu kennen. Grade das Äußere wäre vielleicht interessant zu sehen.

[11:35:43] tina_fischer: Stichwort Glaubwürdigkeit: Aufgrund der anonymen Kommunikationssituation kann es ja auch durchaus sein, dass gar nicht die echte Zielperson teilnimmt? Hattest du Grund zur Annahme, dass mal nicht die vereinbarte Person an der Gruppendiskussion teilgenommen hat, sondern jemand anderes?

[11:36:55] kathi: Nein, eigentlich nicht. Da hab ich, ehrlich gesagt, noch gar nicht dran gedacht. Aber mit fast allen Teilnehmern habe ich vor der Diskussion schon 2 oder 3 mal gemailt und ich hatte jetzt nicht das Gefühl, dass sich z.B. im Schreibstil was verändert hat.

[11:38:12] tina_fischer: Und kommen wir noch mal zur fehlenden Kontextinformation online. Du hast ja vorab schon mal einen Fragebogen an die Teilnehmer verschickt. Der dient doch auch dazu schon mal etwas über die Person zu erfahren, oder? Also damit du dir schon mal ein Bild von der Person machen kannst?

[11:39:10] kathi: Ja, auch. Aber in erster Linie dachte ich, wären die Informationen für die Auswertung interessant. Vor allem der demografische Teil. Aber schon vorher zu wissen, wie lange die Teilnehmer z.B. ihren Reader schon benutzen war auch hilfreich.

[11:39:23] tina_fischer: Hast du die Personen auch vorher gegoogelt, um Fotos zu sehen?

[11:40:09] kathi: Nein. (Gute Idee). Ein paar hatten in den Foren Profilbilder, die immer neben den Beiträgen erschienen und 2 oder 3 habe ich auf Xing gesehen, weil sie mich zu ihren Kontakten hinzufügen wollten.

[11:41:06] tina_fischer: Ich habe mir ja vorher die Fotos angesehen. muss ich gestehen. War neugierig :)

[11:41:15] tina_fischer: Online-Gruppendiskussionen wirken ja leicht chaotisch. Wie viele Teilnehmer würdest Du empfehlen, damit die Diskussion erfolgreich verlaufen kann?

[11:41:58] kathi: Also mit 4 Personen fand ich es eigentlich sehr gut. Das hat nicht soo lange gedauert, bis alle geantwortet haben und es waren auch nicht zu viele, dass es zu durcheinander wird.

[11:42:23] tina_fischer: Okay. Super. Das wird als Expertenempfehlung verwendet.

[11:42:59] kathi: Oh oh, na ja, soo viel Erfahrung habe ich ja noch nicht als Online-Moderator. War aber mein persönliches Empfinden.

[11:43:06] tina_fischer: Welche Unterschiede gab es zwischen Online- bzw. Offline-Vorgehen hinsichtlich Deines Verhaltens als Moderator?

Musstest Du während der Online-Gruppendiskussion öfter eingreifen, beispielsweise weil ein Teilnehmer nicht geantwortet hat oder das Thema abschweifte?

[11:44:53] kathi: Bei Offline stand ich vor allem zu Beginn sehr im Fokus der Teilnehmer. Alle haben naatürlich mich angeschaut und in meine Richtung geantwortet. Bei online habe ich aber öfter nachgefragt. Wenn die Teilnehmer nur sehr kurze Antworten getippt haben, habe ich öfter gefragt "wie meinst du das" oder "kannst du das nochmal genauer erklären"

[11:45:41] kathi: Bei offline musste ich die Teilnehmer eher etwas "stoppen" die haben alle sehr sehr ausführliche Antworten gegeben.

[11:45:51] tina_fischer: Und wie war das offline. Haben da von sich aus, alle gleich geantwortet?

[11:46:51] kathi: Ja, am Anfang haben sich halt alle der Reihe nach vorgestellt und dann bei der nächsten Frage hat eine Teilnehmerin gefragt "Geht es jetzt wieder reihum?". Ich meinte dann, wer will kann einfach antworten und von da an lief es eigentlich wie von selbst

[11:47:00] tina_fischer: Wie lange hat denn die Online-GD im Vergleich zur Offline-Variante gedauert?

[11:47:36] kathi: Beides etwa gleich, so 1:40 h. Bei Offline haben wir vorher und hinterher allerdings noch ein paar Minuten gequatscht.

[11:48:28] tina_fischer: Und was war anstrengender für dich als Moderator, die Online-GD oder die Offline-GD?

[11:50:12] kathi: ich glaube offline. Da musste ich einfach viel mehr vorbereiten, Getränke besorgen, Raum mieten, mich mit der Technik vertraut machen und so. Bei Online war ich ja einfach zu Hause und hab gewartet, dass es los ging. Aber da war ich irgendwie nervöser, ob die Leute auch auftauchen.

[11:50:32] tina_fischer: So, dann kommt jetzt die vorletzte Frage

[11:50:42] tina_fischer: Ich weiß zwar jetzt nicht, wie weit du schon mit der Auswertung bist, aber was ist Dir denn bisher bei der Auswertung bzw. dem nochmaligen Lesen der Transkripte aufgefallen? Inwiefern hast du das Gefühl mit der Online-Vorgehensweise bessere bzw. schlechtere Ergebnisse erzielt zu haben als mit dem Offline-Vorgehen? Gibt es überhaupt Unterschiede? Wenn ja, welche?

[11:52:11] kathi: Also bei der Auswertung bin ich ja noch nicht, aber ich merke schon jetzt, dass bei der Offline-Dis einfach "mehr" gesagt wurde. Die Teilnehmer haben viel ausführlicher geantwortet und quantitativ auch mehr gesagt. Bei Online ist doch wohl viel Zeit für das Tippen drauf gegangen und die Antworten waren nicht so tiefschichtig

[11:52:43] tina_fischer: Glaubst du, dass das sehr nachteilig ist oder sind die Antworten nur komprimierter?

[11:53:50] kathi: Das weiß ich noch nicht genau. Aber ich glaube, die Online-Transkripte erfordern mehr Interpretationsleistung, grade weil nicht so viele Beispiele oder persönliche Erfahrungen erzählt wurden, wie bei offline

[11:54:15] tina_fischer: Und die letzte Frage:

Denkst Du, dass qualitative Online-Methoden die Zukunft sind?

[11:55:44] kathi: Schön formuliert ;) Nein, das glaube ich nicht. Ich denke eher, dass beide Methoden die Zukunft sind. Man muss halt die Methode auf sein Forschungsproblem hin wählen. Für mich wäre es z.B. unmöglich gewesen nur mit offline genügend Teilnehmer zu rekrutieren.

[11:56:13] kathi: Aber es gibt bestimmt auch Forschungsfragen, für die nur online nicht funktionieren würde.

[11:56:28] tina_fischer: Zum Beispiel?

[11:57:17] kathi: Zum Beispiel das, was Doro jetzt macht. Oder wenn man z.B. einen Film als Grundreiz zeigen will.

[11:57:41] kathi: Oder ein Thema, wo man davon ausgehen kann, dass die potentiellen Teilnehmer nicht so technik-kompetent sind

[11:57:47] tina_fischer: Ja, stimmt.

[11:57:56] tina_fischer: Ja, dann vielen lieben Dank fürs Mitmachen.

[11:58:04] kathi: Oh, das wars?

[11:58:12] kathi: Gut, nichts zu danken

[11:58:14] tina_fischer: Hat doch länger gedauert. Sorry!

[11:58:34] kathi: Och, macht nichts. Es war eine willkommene Ablenkung zum Transkribieren

[11:58:38] tina_fischer: Gibt es etwas, was ich vergessen habe, was Du gerne noch loswerden möchtest oder das noch fehlt?

[11:58:53] kathi: Nein, glaube nicht

[12:01:10] tina_fischer: Dann danke. Bis dann

[12:01:24] kathi: Bis dann (wave)

Ehrenwörtliche Erklärung

Hiermit erkläre ich ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen, als die von mir angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind alle ausnahmslos als solche gekennzeichnet.

München, September 2009