

7-01

Interviewleitfaden für Teleheimarbeiter/innen

VORPHASE

[währenddessen: Aufzeichnungsgerät installieren!]

- an das Vorgespräch anknüpfen; nochmals die formale Zielsetzung des Interviews und den institutionellen Kontext (wissenschaftliches Forschungsprojekt an der TU Chemnitz) erläutern;
- Prozess der Datenverarbeitung kurz darstellen (Transkription, Anonymisierung personenbezogener Informationen; Verwendungsweise in Publikationen) und strenge Vertraulichkeit (keine Weitergabe an Dritte) zusichern
- nochmals für Bereitschaft zum Interview danken; zeitlichen Rahmen (Maximum) abklären
- kurz die beabsichtigte Form des Interviews erläutern:
 - > „Gespräch“ mit Interviewer überwiegend als „interessierter Zuhörer“, der das Gespräch evtl. durch Leitfragen auf ihn interessierende Bahnen lenkt
 - > dahinterstehende Methode: *wenige* Interviews, aber detaillierte Analyse => Bitte an Interviewpartner, auch scheinbar „banale“ Details zu erzählen, da für unsere Auswertung von Interesse

[spätestens hier muß das Tonband laufen!]

EINGANGSFRAGE

(sollte „standardisiert“ am Anfang jedes Interviews gestellt werden)

„Um genauer zu verstehen, was Telearbeit *für Sie* bedeutet, ist es für mich wichtig, Sie als Person zunächst ein bisschen näher ‘kennenzulernen’. Könnten Sie mir bitte zunächst einen Einblick in ihr bisheriges Leben geben, also Kindheit, Ausbildung, Beruf ebenso wie private Ereignisse oder Lebensphasen, die für Sie wichtig sind. Und vielleicht können Sie im Anschluss daran noch erzählen, wie ihr Alltag im Moment gerade aussieht. Das soll sich wiederum sowohl auf den Beruf als auch auf andere Lebensbereiche beziehen.“

[die nachfolgenden „modularen“ Themenbereiche müssen nicht in dieser Reihenfolge abgehandelt werden; wichtiger ist ein flexibles Reagieren auf Erzählungen und Impulse des Interviewpartners]

1. Formale Rahmenbedingungen der Berufstätigkeit

1.1 Beruflicher Hintergrund

- Erzählen Sie doch bitte, wie ihr beruflicher Werdegang ist.
- Was haben Sie für eine Ausbildung? [bzw.: Was haben Sie studiert?]
- Haben Sie vorher der derzeitigen Beschäftigung andere Tätigkeiten ausgeübt?

1.2 Arbeitsaufgabe und Betriebsstruktur

- Was genau ist Ihre Aufgabe im Betrieb?
- Welche Position haben Sie im Betrieb/ der Behörde?
- Wie werden Arbeitsaufgaben bestimmt? (Durch wen/ mit wem? Für welche Zeiträume?)
- Wer ‘kontrolliert’ eigentlich Ihre Arbeit, und wie geht das vonstatten?

(für Selbständige:)

- Wie akquirieren Sie Ihre Kunden?
- Ist es aufwendig, an neue Aufträge dranzukommen?
- Stehen Sie dann eng mit denen in Verbindung, oder liefern Sie nur fertige Ergebnisse ab?

1.3 Entstehung des jetzigen Telearbeits-Kontextes und dessen Perspektiven

- Erzählen Sie doch bitte mal, wie es eigentlich zu Ihrer jetzigen Telearbeit gekommen ist.

ggf. nachfragen:

- Wie lange machen Sie schon Telearbeit?
- In welcher Form haben Sie vorher gearbeitet?
- Ging da die Initiative von Ihnen aus oder wurde Ihnen das vom Betrieb angeboten?
- Was waren Ihre Motive für die Telearbeit?
- Warum hat der Betrieb das gefördert?

2. Alltag und Familie

2.1 Familiärer Rahmen

- (falls nicht alleinlebend:) Was macht ihr/e Partner/in?

- Haben Sie Kinder?

(Wenn ja:)

- Wie alt sind die denn?
- Was machen die? (Gehen die noch/ schon zur Schule/ in den Kindergarten/ ...?)
- Was fällt da normalerweise so alles an Aufgaben für die Kinderbetreuung an?
- Wie ist denn die Betreuung organisiert?
- Haben Sie sonst noch Bekannte oder Verwandte, die Ihnen helfen mit den Kindern? (oder helfen *könnten*)
- Haben Sie Ihre jetzige Arbeitstätigkeit irgendwie von Ihren Kindern/ Ihrem Partner/ [andere i.w.S. familiäre Verpflichtungen] abhängig gemacht; also von der Arbeitszeit und vom Arbeitsort her gesehen?
- Wie nimmt denn Ihre Familie Ihre Telearbeit auf?

2.2 Alltagsstruktur und -organisation

- Was fällt für Sie so an Hausarbeiten und alltäglichen Verpflichtungen an, die nichts mit ihrer Berufstätigkeit zu tun haben?
- Jenseits von Arbeit und Familie: Wieviel Zeit bleibt Ihnen da noch?
- Haben Sie noch andere Verpflichtungen? (z.B. Ehrenämter; Hobbies)?
- Was machen Sie denn überhaupt so in Ihrer Freizeit?
- Ist es für Sie schwierig, das alles „unter einen Hut“ zu kriegen?

3. Arbeitsalltag

3.1 Normalität und „Logik“ eines Arbeitstages -- Arbeitsinhalte, -aufgaben, Ablauf

- Erzählen Sie mir doch bitte mal den Verlauf ihres letzten Telearbeitstages.
- Was ist daran typisch, was besonders? Wie sieht denn so ein 'normaler' Telearbeitstag bei Ihnen aus?
- ggf. nachfragen: Arbeiten Sie zu Hause immer „am Stück“, oder ist Ihre Arbeitszeit irgendwie unterbrochen durch „private“ Zeiträume, die nichts mit dem Beruf zu tun haben?

- Erzählen Sie mir doch bitte mal den Verlauf ihres letzten Büroarbeitstages.
- Was ist daran typisch, was besonders? Wie sieht denn so ein 'normaler' Büroarbeitstag bei Ihnen aus?
- Erzählen Sie mir doch bitte, wie ihre letzte Arbeitswoche abgelaufen ist.
- Was ist daran typisch, was besonders? Wie sieht denn so ein 'normaler' Telearbeitstag bei Ihnen aus?
- Gibt es vielleicht Zeiträume im Jahr, wo Sie besonders viel und andere, wo Sie besonders wenig arbeiten?
- Können Sie das zeitlich selbst mitbestimmen?
- Gibt es auch Arbeitstage, innerhalb derer sie den Arbeitsort wechseln? Wenn ja, wie laufen denn solche Arbeitstage normalerweise ab.
- Können Sie Ihre Arbeitszeiten selber bestimmen? Wenn nicht: Was 'hindert' sie daran?
- Wie legen Sie Ihre Arbeitszeiten und -orte jeweils fest?
- Wie planen Sie ihre Arbeitstage?
- Gibt es bestimmte Tätigkeiten, die Sie bevorzugt zu Hause erledigen? Wenn ja, welche, und warum?

3.2 Kommunikationsformen während der Telearbeit und Umgang mit IuK-Technologie

- Wie arbeiten Sie mit anderen Personen (Vorgesetzten, Kollegen, Mitarbeitern) zusammen?
 - Was hat sich durch den Übergang in Teleheimarbeit diesbezüglich geändert?
 - Wie sieht während der Telearbeit der Kontakt in den Betrieb aus? Über welche „Kanäle“ wird kommuniziert?
 - Welche technischen Hilfsmittel stehen Ihnen da zur Verfügung?
 - In welcher Form (und welchem Umfang) nutzen Sie die?
 - Mussten Sie den Umgang mit dieser Technik speziell erlernen?
 - Gibt es mit der Technik manchmal auch Probleme, oder funktioniert das immer reibungslos?
- Wenn Probleme:*
- Was funktioniert denn dann nicht
 - Wie helfen Sie sich dann weiter?
 - Haben Sie sich da bestimmte „Tricks“ oder Techniken zurechtgelegt, wenn was nicht klappt?

4. Einschätzung der Telearbeit durch den Interviewpartner

4.1 Vergleich der Telearbeits-Situation mit der früheren Arbeits- und Lebensform

- Wie würden Sie denn ihre Teleheimarbeit insgesamt so einschätzen?
- Hat sich denn durch die Telearbeit die Art und Weise, wie Sie arbeiten, geändert?
- Was genau ist denn anders geworden? (evtl. nachfragen in Bezug auf die Dimensionen: betriebliche Kollegialität/ Umgang mit KollegInnen; Arbeitszeitgestaltung; Selbstorganisation der Erwerbstätigkeit; Umgang mit Informationstechnologie)
- Hat sich Ihr Leben jenseits der Erwerbsarbeit durch die Telearbeit verändert? Wenn ja, wie?
- ggf. nachfragen: Liegt das primär an der Telearbeit selbst oder an anderen Veränderungen der Lebensumstände (z.B. Geburt eines Kindes)?

4.2 Bewertung der Arbeitsform Telearbeit

- Wenn Sie die jetzige Telearbeit mit Ihrer früheren Erwerbstätigkeit vergleichen: Has sich da was verändert? (Wenn ja: Was sind für sie die wichtigsten Veränderungen?)

- Glauben Sie, dass Sie jetzt effizienter arbeiten als früher?
- Wenn Sie gefragt werden, was man an Ihrer Arbeit anders gestalten könnte: hätten Sie da konkrete Vorschläge?
- Ist für Sie die Telearbeit nur ein „Notnagel“ auf begrenzte Zeit, oder können Sie sich vorstellen, dass Sie *dauerhaft* so weiterarbeiten wollen?
- Wie bewerten Sie Telearbeit für sich persönlich?
- Gibt es auch Punkte, wo Sie sagen würden: das war früher besser, als ich noch keine Telearbeit gemacht habe?

5. Ergänzungen (optional)

- Welche Bedeutung hat „Arbeit“ in ihrem Leben? (Wenn Sie jetzt einen ‘Besinnungsaufsatz’ schreiben sollten, so wie früher in der Schule - was würde da drinstehen?)
- Haben sie eine „Lebensphilosophie“?
- Sind Sie mit Ihrem Leben insgesamt zufrieden?

AUSKLANG

- Wurden im Gespräch Aspekte oder Themen vergessen, die der IP für wichtig hält?

(Tonband ausschalten! Langsam „informell“ werden!)

- Falls noch nicht vor dem Gespräch bzw. währenddessen geschehen: Telearbeitsplatz und räumlichen Kontext besichtigen!
- Nachfragen, ob der IP weitere Telearbeiter benennen kann!