
LEITFADEN FÜR TEILNEHMENDE BEOBACHTUNGEN

Einführung

Beobachtungen sind eine Methode der Feldforschung in der Sozialforschung. Der Forscher nimmt dabei persönlich und meist passiv an den Interaktionen des „Forschungsobjekts“, das heißt der beobachteten Person, teil. Während des Beobachtens wird das tatsächliche Handeln von Menschen in realen Situationen erfasst.

Ziel ist es, den Untersuchungsgegenstand möglichst ganzheitlich zu erfassen und die sozialen Zusammenhänge vor Ort zu verstehen. Konkret für Arbeitsmodelle bedeutet das, die Frage zu beantworten, wie die Beschäftigten aktuell arbeiten.

Beobachtungen haben im Vergleich zu Interviews den Vorteil, dass tiefere Einblicke in die Arbeitswelt des Beobachteten möglich sind, weil man nicht nur auf das Gesagte des Betroffenen angewiesen ist. Denn in Gesprächen sagen die Befragten manchmal nicht was sie denken. Oder Dinge werden nicht gesagt, weil sie als selbstverständlich oder nicht relevant angenommen werden oder weil sie dem Nutzer selbst nicht auffallen. Durch Beobachtungen kann sich der Forscher besser in die Situation des Beobachteten einfühlen und herausfinden, welche Bedürfnisse und Probleme die Betroffenen haben.

Es gilt daher, sich als Beobachtender mitnehmen zu lassen, so viele Informationen wie möglich zu sammeln und aus der Perspektive der Beschäftigten auf die zu lösende Frage zu schauen.

Vorgehen

Vor der teilnehmenden Beobachtung müssen die Beobachtenden ihr Erkenntnisinteresse formulieren und auf geeignete Forschungsfragen herunterbrechen. Im Falle der Arbeitsmodelle bezieht sich das Erkenntnisinteresse auf folgende Frage: Wie (flexibel) gestaltet sich die Arbeitssituation der Beschäftigten heute?

Die Fragestellung wird bei der Beobachtung auf unterschiedlichen Ebenen beleuchtet. Im Falle der Arbeitsmodelle sind dies beispielsweise:

- Einzelne Person: Wer tut eigentlich was, wann, wie und wo?
- Team/Abteilung: Was ist die Aufgabe der Abteilung? Wie funktionieren Teams? Wie Führung? Kommunikationswege? Austausch und Interaktion?

- Arbeitsgegenstände: Wo sind Arbeitsgegenstände digital – wo gibt es analoge Momente wie Papierakten?
- Unternehmen: Welche Anforderungen an den Arbeitsort, die Arbeitszeit und die Arbeitsorganisation stellen Kunden und der kommunalwirtschaftliche Betrieb?

Im nächsten Schritt werden Personen für die Beobachtung ausgewählt, es erfolgt eine Abstimmung mit den betroffenen Führungskräften und dem Betriebsrat. Zudem muss vorab das Einverständnis der Personen eingeholt werden. Dabei ist besonders darauf zu achten, dass das Ziel hinter der Beobachtung deutlich gemacht und mögliche Ängste genommen werden, denn es geht schließlich nicht darum, die Arbeit der Beobachteten zu bewerten oder zu kontrollieren.

Um keinen der Aspekte zu vergessen, empfiehlt es sich, Dokumentationsvorlagen zu erstellen, über die während der Beobachtungen die Erkenntnisse festgehalten werden können. Bei der Teilnehmenden Beobachtung empfiehlt sich die AEIOU-Methode:

- **A – für Activities:** z.B. was machen die Personen, was ist ihre Aufgabe, welche Aktivitäten führen sie aus?
- **E – für Environment:** z.B. wie sieht das Umfeld der Personen aus, in was für Räumen arbeiten sie, wie laut ist es, was passiert sonst noch im Umfeld?
- **I – für Interaction:** z.B. wie agieren und interagieren Personen, wie interagieren Systeme miteinander, welche Schnittstellen zwischen Mensch und Technik gibt es?
- **O – für Objects:** z.B. was für Gegenstände und Geräte werden genutzt, wer benutzt sie, in welchem Umfeld?
- **U – für User:** z.B. welche Eigenheiten haben die Nutzer, welche Rollen nehmen sie ein, durch wen oder was werden sie beeinflusst?

Wie lange eine teilnehmende Beobachtung dauert, hängt von der jeweiligen Tätigkeit ab. Im Projekt AKTIV-kommunal waren die Forscher*innen jeweils einen halben Tag in den Abteilungen. Wichtig ist, dass Pausen, Schichtpläne, Arbeitsaufkommen an bestimmten Tagen oder fixe Termine etc. bei der Planung der Beobachtungen berücksichtigt werden.

Während der Beobachtung ist darauf zu achten, den Arbeitsablauf der beobachteten Personen möglichst wenig zu beeinträchtigen. Bei Tätigkeiten, die überwiegend am Computer durchgeführt werden, ist das nur bedingt möglich. Hier sind meist begleitende Erklärungen der Beobachteten notwendig, um insbesondere die Arbeitsaufgaben zu verstehen. Im Anschluss an die Beobachtung können weitere Frage gestellt werden, die während der Beobachtung nicht (abschließend) geklärt werden konnten. Die Erkenntnisse müssen während der Beobachtung schriftlich festgehalten werden. Hinterher ist eine Ergebnissicherung weniger hilfreich, weil dann oftmals viele Erkenntnisse bereits vergessen wurden.

Nach der Beobachtung werden die Ergebnisse der teilnehmenden Beobachtungen gesammelt und ausgewertet, so dass ein umfassender Eindruck der Arbeitssituation der Beschäftigten entsteht. Bei der Auswertung ist besonders auf Gemeinsamkeiten und Unterschiede der einzelnen Beobachtungen zu achten.

Checkliste

Die folgende Checkliste soll bei der Durchführung teilnehmender Beobachtungen helfen.

Vor der Beobachtung	
	Erkenntnisinteresse mit Blick auf den Analysegegenstand formulieren
	Operationalisierende Fragen entwickeln
	Mit den betroffenen Führungskräften abstimmen
	Einverständnis des Betriebsrats einholen
	Einverständnis der Beschäftigten einholen
	Dokumentationsvorlage erstellen
Während der Beobachtung	
	Ergebnissicherung über Dokumentationsvorlagen
Nach der Beobachtung	
	Ergebnisse zusammentragen und clustern
	Erkenntnisse auswerten