

# Training für ethnografische Observation, Datenerhebung und -auswertung

Eine Anleitung

*Erstellt von Rosalyn M. Langedijk im Rahmen des Welfare  
Innovation Projektes an der Süddänischen Universität*

*November 2017*

# Vorwort

Ich bin Rosalyn Langedijk, und ich habe in meiner Masterarbeit diese Anleitung angefertigt. Die Anleitung wurde in Zusammenarbeit mit einem Forschungsprojekt an der Süddänischen Universität geschrieben, und ich möchte mich herzlich für diese Zusammenarbeit bedanken.

Ich hoffe, dass Ihnen diese Anleitung helfen wird, Ihrem Ziel näher zu kommen. Ich wünsche Ihnen viel Spaß und Erfolg bei Ihrer Untersuchung.

Bei Fragen oder für nähere Informationen sind Sie herzlich willkommen, mich auf folgender E-Mailadresse anzuschreiben: [rosalynlangedijk@hotmail.com](mailto:rosalynlangedijk@hotmail.com).

# Inhaltsverzeichnis

---

Vorwort .....	1
1. Einleitung.....	1
2. Hintergrundwissen.....	2
3. Schritt 1: Das Training .....	3
Die Übungen.....	4
4. Schritt 2: Die Datenerhebung und der Bericht.....	7
Der Bericht .....	9
5. Schritt 3: Die Datenauswertung.....	10

## 1. Einleitung

In dieser Anleitung wird schrittweise erklärt, wie man ethnografische Observationen für Use Case Analysen bei technischer Innovation durchführen sollte, hierunter:

- wie man Menschen dafür trainiert,
- wie man die Daten durch Observationen erhebt,
- und wie man die Daten danach auswertet.

Diese Anleitung hilft Ihnen, folgende Ziele zu erreichen:

- 1) Einsicht in den Gebrauch Ihrer Produkte zu bekommen, um diese zu optimieren.
- 2) Einsicht in den Arbeitsprozessen Ihres Unternehmens zu bekommen, um diese zu optimieren.

Die Anleitung versetzt Sie in die Lage, erstens die Daten zu erheben, zweitens die Daten zu kategorisieren und drittens die Daten zu analysieren. Sie können diese Anleitung so anpassen, dass sie perfekt für Ihren Zweck dient.

## **2. Hintergrundwissen**

Bevor Sie mit dem Vorbereiten des Trainings anfangen, sollten Sie diese Hintergrundinformationen lesen, sodass Sie optimal vorbereitet sind.

Sie werden in dieser Untersuchung ethnografisch vorgehen. Ethnografie bedeutet wortwörtlich die Beschreibung des Volkes. Sie ist eine selbstständige Disziplin innerhalb der Sozialwissenschaft, die als einzige Methode zulässt kulturelle Praktiken zu beschreiben. Man begibt sich in ein sogenanntes „Feld“, z.B. in eine Kultur, in Sozialmilieus oder auch in Unternehmen und vertieft sich darin. Man lernt alles über dieses Gebiet und ihren kulturellen Praktiken, wie die Sprache und Artefakte, kennen.

Bei der Datenerhebung geht es darum, so viel wie möglich wahr- und aufzunehmen und dies in irgendeiner Form zu dokumentieren. Die Datenerhebung geschieht in verschiedenen Weisen, z.B. durch Observationen/Beobachtungen (welches übrigens sehr oft angewandt wird und hier der Fokus sein wird), Interviews und Fragebogen. Bei der Datenauswertung unterscheidet man zwischen den quantitativen und den qualitativen Daten. Quantitative Daten sind „harte“ Fakten, nämlich Zahlen, die statistisch ausgewertet werden. Qualitative Daten sind „weiche“ Daten, die aus Texten oder Fotos bestehen. Bei diesen Daten fängt man damit an zu sortieren, um einen Überblick über seine Dateneinsammlung zu bekommen. Danach kategorisiert man all seine Daten in irgendeiner für sich passenden Form.

Es ist schwierig zu beurteilen, wann man mit dem Einsammeln von Daten aufhören kann. Ich würde empfehlen, aufzuhören, wenn die Ergebnisse sich wiederholen. Man sollte bei der Datenerhebung auf seine verfügbaren Ressourcen achten.

### 3. Schritt 1: Das Training

Für das Training können Sie externe Mitarbeiter einstellen, oder auch Ihre jetzigen Mitarbeiter für diese Aufgabe trainieren. Wenn Sie ein externes Bild von dem Gebrauch Ihrer Produkte oder die Arbeitsprozesse haben wollen, sollten Sie externe Mitarbeiter einstellen. Wenn Sie aber ein internes Bild davon wünschen, trainieren Sie dann Ihre eigenen Mitarbeiter. Die beiden Parteien haben einen unterschiedlichen Blickwinkel. Der Vorteil bei internen Mitarbeitern ist, dass sie bereits einen größeren Einblick in dem Unternehmen haben, und sie sind finanziell billiger. Der Nachteil ist, dass ein Risiko darin besteht, dass ein gefärbtes Bild gegeben werden könnte. Der Vorteil bei externen Mitarbeitern ist deswegen, dass sie unparteiisch sind. Das Optimieren von eventuellen Arbeitsprozessen bleibt ein heikles Thema bei vielen Angestellten.

Bei dem Training ist es wichtig, Ihr Ziel für die Mitarbeiter so deutlich wie möglich zu machen, sodass sie wissen, was von ihnen erwartet wird. Sie sollten sich also Gedanken dazu gemacht haben, was Sie den Mitarbeitern über Ihrem Ziel erzählen möchten. Eine gute Idee wäre es deswegen, einen kleinen Flyer zu erstellen, worin das Ziel beschrieben wird, damit man immer wieder darauf zurückgreifen kann, wenn man unsicher ist.

Es ist auch zu empfehlen, dass Sie Ihre Mitarbeiter von Anfang an darauf aufmerksam machen, dass ein Bericht von ihnen erwartet wird. Den sollten sie nach den Observationen abgeben. *Mehr zum Bericht können Sie unter dem Punkt Datenerhebung lesen.*

Man sollte davon ausgehen, dass die Mitarbeiter nichts über Datenerhebung durch Observationen wissen. Folgende Informationen über Observationen, und wie diese durchzuführen sind, sind hilfreich:

1. Es gibt verschiedene Methoden der Observation, zum einen die teilnehmende Observation, bei der man aktiv im Feld agiert, und zum anderen die nicht-teilnehmende Observation, bei der man als „Fliege an der Wand“ agiert. Als Beobachter bei der teilnehmenden Observation beteiligt man sich an alle Aktivitäten und wird ein Insider im Feld. Eine Schwierigkeit hierbei ist die Position als Beobachter aufrechtzuerhalten. Als Beobachter bei der nicht-teilnehmenden Observation observiert man von außerhalb und ist ein Outsider. Ein Risiko hier ist, dass man nicht genügend Einblick bekommt um das Feld vollständig zu verstehen. Den Mitarbeitern sollte deutlich gemacht werden, welche Methode benutzt werden sollte.

2. Es gibt immer ein bestimmtes Fokusgebiet. Dieses Fokusgebiet sollte den Mitarbeitern deutlich gemacht werden.



○ **Tipp:** Es ist zu empfehlen, ein Schema zu erstellen mit den Punkten, die observiert werden müssen. Dieses Schema können Sie bei dem Training präsentieren. *Mehr zum Schema-Erstellen können Sie unter dem Punkt Datenerhebung lesen.*

3. Alles, was zu dem Fokusgebiet irgendwie in Bezug steht, muss notiert werden. Nichts ist selbstverständlich, und man muss sich vorstellen, dass der Leser des Berichtes nichts von dem weiß, was observiert wird. Es gibt jedoch einen Unterschied zwischen seinen eigenen Notizen während der Observationen und dem letztendlichen Bericht. In diesem Bericht sollte alles deutlich und verständlich stehen, wobei die Observationsnotizen für den eigenen Gebrauch sind.

4. Wenn während einer Observation etwas unklar ist, muss nachgefragt werden. Hier können Sie die Mitarbeiter auf das höfliche Nachfragen, wenn etwas unklar ist, aufmerksam machen.



○ **Tipp:** Diese kleinen Fragen zwischendurch können auch zum Gespräch anregen, was zu sehr nützlichen Informationen führen kann. Man sollte als Beobachter auch „ganz Ohr“ sein können.

5. Observation ist eine beschreibende Methode, also wird nicht interpretiert. Wenn man während der Observationen etwas vermutet, fragt man nach, oder man beschreibt im Bericht, warum man etwas so empfunden hat.

## Die Übungen

Es gibt verschiedene empfehlenswerte Übungen, die Sie mit Ihren Mitarbeitern machen können. Diese Übungen sind hauptsächlich dafür um das Beschreiben zu üben, aber auch kürzere Interview-Übungen können relevant sein, wenn Sie wünschen, dass bei der Untersuchung auch kleinere Interviews durchgeführt werden. Folgende Übungen sind empfehlenswert:

1) Eine Paar-Übung zum Interviewen: Person A beschreibt sein/ihr besonderes Hobby (oder etwas Anderes) und Person B fragt nach, wenn 1) etwas unklar ist, oder 2) etwas nur kurz berührt wird, man aber mehr wissen möchte. Danach stellt Person B, Person A vor. Man kann auch die Rollen wechseln, sodass Person A nachfragt, während Person B beschreibt.

Das Ziel dieser Übung ist es richtig zu zuhören und sich wichtige Notizen machen, um das Erzählte richtig wiederzugeben. Diese Übung ist mit Punkt 4 der eben gegebenen Informationen verbunden.

- 2) Eine Übung zum Beschreiben mithilfe von Videos: Man zeigt ein Video und lässt die Mitarbeiter Notizen zu ihren Observationen machen.

- **Tipp:** Wählen Sie ein Video, das ungefähr zu dem Gebiet passt wie das, indem die Mitarbeiter observieren werden. Als Beispiel: Das Zusammenbauen eines Regals.

Wählen Sie unter keinen Umständen ein zugeschnittenes Video, das z.B. im Fernsehen gezeigt worden ist. Hier gibt es zu viele Schnitte, wodurch das Beschreiben unnötig erschwert wird.

- **Tipp:** Geben Sie den Mitarbeitern einen Aspekt, worauf sie während der Observation fokussieren müssen. Das erleichtert das Beschreiben. Hier könnte vorteilhaft das erstellte Schema angewandt werden. Dieser Tipp gehört zu Punkt 2 der Informationen.



Ziel dieser Übung ist es das Beschreiben zu üben, sodass den Mitarbeitern deutlich wird, wie schnell Notizen gemacht werden müssen, um alles observieren zu können.

- 3) Eine Übung zum Beschreiben: die „Blinden-Übung“. Person A bekommt ein Tuch vor den Augen gebunden und danach werden Objekte vor der Person auf den Tisch gestellt. Diese Objekte sind für eine auszuführende Aufgabe gedacht. Als Fokusgebiet könnte folgendes gelten: Welche Schwierigkeiten hat eine blinde Person, um diese Aufgabe auszuführen und wie können diese gelöst werden?

Als Beispiel: Tee kochen. Also sind folgende Objekte notwendig: Wasser, Wasserkocher, Teebeutel und eine Tasse. Die Person A muss erstmal herausfinden welche Objekte es gibt und was man damit machen kann. Danach muss die Person die Aufgabe ausführen.

Während der gesamten Übung muss die Person A alles sagen, was sie denkt. Die anderen Mitarbeiter observieren und notieren wie Person A die Aufgabe ausführt und was sie dazu sagt. Sie dürfen der Person A Fragen stellen, wenn etwas unklar ist.

Das Ziel dieser Übung ist das Beschreiben und das gleichzeitige Nachfragen zu üben.

Observieren ist eine beschreibende Methode und das Interpretieren kann durch Nachfragen reduziert werden, siehe dafür den fünften Punkt der Informationen. Man übt hier die nicht-teilnehmende Observation (Punkt 1), aber mit Nachfragen. Außerdem wird ein Fokusgebiet

angegebenen, welches wichtig ist um die Observation vernünftig durchzuführen, wie in Punkt 2 der Informationen beschrieben ist.

Abhängig von den verfügbaren Ressourcen kann diese Übung unterschiedlich gestaltet werden.

- **Vorschlag 1:** Man kann dies auch mit z.B. Rollstuhlfahren machen. Man setzt Person A in einen Rollstuhl und sie muss dann eine bestimmte Aufgabe lösen. Die anderen Mitarbeiter observieren und machen sich Notizen. Wiederum wird die Frage gestellt in welche Schwierigkeiten ein Rollstuhlfahrer gerät und wie diese gelöst werden können.
- **Vorschlag 2:** Es kann ein Dreh an dieser Übung gegeben werden, indem man eine weitere Person, Person B, mit vor die Tür nimmt. Diese Person darf die ausgeführte Aufgabe nicht sehen. Erst wenn alles fertig ist, darf Person B wieder eintreten. Nun sollen die anderen Mitarbeiter, der Person B erklären, wie Person A die Aufgabe ausgeführt hat.

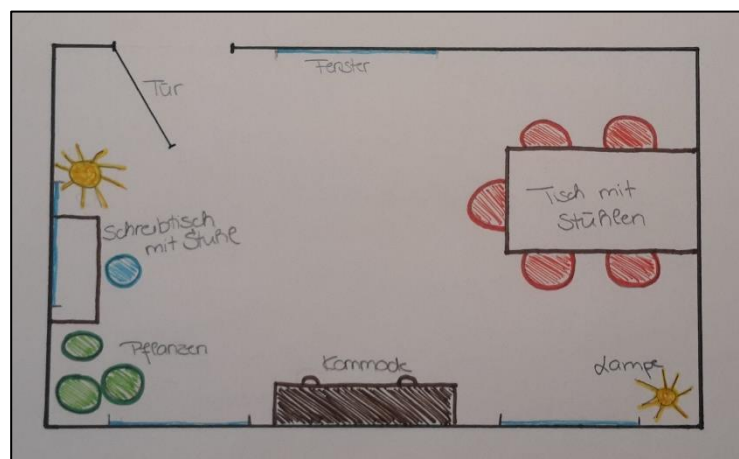
Diese Variante hat als Ziel zu sehen, wie genau die Mitarbeiter beschrieben haben. Oftmals ist es sehr überraschend wie ausführlich etwas beschrieben werden muss, damit ein Außenstehender die Aufgabendurchführung nachvollziehen kann.

Wenn die Umgebung, in der eine Aktivität stattfindet, relevant ist, und wenn es einem nicht erlaubt ist, während der Observationen zu fotografieren oder zu filmen, wäre eine weitere Übung hilfreich:

#### 4) Eine Übung zum Beschreiben der Umgebung:

Man lässt die Mitarbeiter den Raum in dem man sich befindet, zeichnen, in Form einer Skizze, in der alle wichtigen Elemente enthalten sind.

Das Ziel dieser Aufgabe ist es ein Verständnis dafür zu bekommen, dass alles, was in Bezug zum Fokusgebiet steht, relevant sein könnte. Dies gehört zu Punkt 3 bei den gegebenen Informationen.



Man sollte nach jeder Übung die Mitarbeiter fragen, was sie sich notiert haben. Gibt es Unterschiede bei den Mitarbeitern, welche? Oder hat jemand etwas gar nicht notiert, warum nicht? Die Mitarbeiter sollten ihre Notizen gerne begründen. Sie sollten sich selbst auch Notizen gemacht haben, damit Sie auch zur Diskussion beitragen können. Das Diskutieren sollte gemacht werden um klarzustellen, was observiert werden muss, und um ein Verständnis für das Observieren zu bekommen.



**Tipp:** Am Ende des Trainings könnte ein kleiner Test hilfreich sein, damit man sicher ist, dass jeder Mitarbeiter verstanden hat, wie man sich Notizen machen soll. Dieser Test könnte wie folgt aussehen: Man zeigt den Mitarbeitern ein Video (wie in Übung 2 beschrieben) und lässt sie Notizen machen in dem Schema, das die Mitarbeiter letztendlich auch für ihre Observations verwenden werden. Hierdurch haben die Mitarbeiter das Schema schon angewandt, und Sie können den Mitarbeitern individuelles Feedback auf deren Notizen geben, sodass Ihre Erwartungen mit den Vorstellungen der Mitarbeiter übereinstimmen.

Diese Übungen bieten einen Leitfaden dafür, wie man Mitarbeiter für Observationsarbeiten trainieren könnte. Jede Übung kann nach Belieben angepasst werden.

## 4. Schritt 2: Die Datenerhebung und der Bericht

Für die Datenerhebung sollte auf das gewünschte Gebiet fokussiert werden, denn man kann nicht alles observieren. Wie bereits empfohlen, sollte man dafür ein Schema erstellen, sodass die Beobachter wissen worauf, bei der Datenerhebung, fokussiert werden muss. Ein solches Schema kann einfach eine Liste sein, die ausgefüllt werden muss. Was in dem Schema abgefragt wird, hängt davon ab, was man durch seine Observations erfahren möchte. Beispiele für Punkte in einem Schema könnten sein:

- die Person, die observiert wird
- der Ort, an dem die Person sich befindet
- die Aktivität, die observiert wird



Um es detaillierter zu machen, könnte man außerdem folgende Punkte hinzufügen:

- eine nähere Beschreibung vom Raum
- eine Phasenbeschreibung der Aktivität
- die Dauer und der Zeitpunkt der Aktivität
- das Ziel der Aktivität
- die Gefühle, die möglicherweise auftreten

Hier ist ein Beispielschema für eine solche Liste:

Wo beobachtet man?	
Wen beobachtet man?	
Welche Aktivität beobachtet man? Titel:	
Weitere Personen, die an der Aktivität teilnehmen:	
Dauer der Aktivität (in Minuten):	
Beschreibung der Phasen der Aktivität:	
Weitere Notizen:	

Das erstellte Schema kann in einer Tabelle in einem kleinen Buch (Empfehlung: B5-Format) gedruckt werden. Dadurch können die Beobachter das Buch leicht mit sich herumtragen. Machen Sie den Beobachtern klar, dass andere Observationen, die nicht in das Schema hineinpassen, auch relevant sein könnten und diese selbstverständlich auch notiert werden sollen.



**Tipps für das Schema:** Sorgen Sie dafür, dass nicht zu viele Informationen in dem Schema untergebracht werden, sondern nur das, was wirklich zählt, und was einfach und schnell zu notieren ist. Die Punkte des Schemas sollten klar und eindeutig formuliert sein. Die Punkte können eine Mischung zwischen Interview und Observation sein (dies regt zum Gespräch an). Sorgen Sie außerdem dafür, dass ausreichend Platz für weitere Notizen ist, damit die Beobachter auch eigene Notizen machen können und wenn nötig, einfach Notizen hinzufügen können.

## Der Bericht

Nach der Datenerhebung sollten die Daten, in Form eines Berichtes, abgegeben werden und dafür wird empfohlen, eine Vorlage für einen solchen Bericht zu machen. Dadurch bekommen Sie einheitliche Berichte, die einfacher zu vergleichen sind, und die Beobachter können schneller ihre Berichte schreiben und abgeben, weil sie wissen, wie sie dieser auszusehen hat.

Sorgen Sie dafür, dass eine Tabelle am Anfang steht, in der die Beobachter folgende Daten eingeben können:

- Name
- Datum der Observation
- Name der Person, die man observiert hat
- Falls relevant, auch wo man observiert hat

Außerdem sollte am Anfang auch eine Übersicht gemacht werden, in der man alle weiteren Tabellen einfügt. Dies ist nützlich um die Übersicht über die observierten Aktivitäten zu behalten.

Eine Beispielübersicht (Bericht 4):

<b>Zeitpunkt</b>	<b>Wen observiert man?</b>	<b>Aktivität</b>	<b>Tabelle</b>
8:00-8:45	Zwei Gruppen, die ihre Dienstschrift wechseln	Morgentreffen um alle Informationen weiterzugeben und zu verteilen	1
8:50-9:00	Daniel, Krankenbruderassistent	Bereitmachung eines Krankenzimmers	2
9:10-9:25	Daniel, Krankenbruderassistent	Aufnahme eines Patienten	3

In Laufe des Berichtes sind die Tabellennummern wiederzufinden und sind die Aktivitäten anhand der Schemata beschrieben worden.

Am Ende des Berichtes sollte immer die Möglichkeit sein, seine eigenen Gedanken oder die Observationen, zu kommentieren. Es sollte außerdem die Möglichkeit gegeben werden, Observationen, die nicht ins Schema passen, zu beschreiben. Sorgen Sie dafür, dass die Vorlage, dem für die Observationen gegebenem Schema entspricht, damit die eingesammelten Daten auch wirklich verwendet werden.



**Tipp für die Vorlage:** Wenn die Beobachter sich in Gebiete begeben, in denen Sie nicht viel Vorwissen haben, lassen Sie sie auch wichtige Begriffe definieren, sodass Sie den Bericht einfach und schnell lesen können und nicht erst nach Definitionen und Erklärungen suchen müssen.

## 5. Schritt 3: Die Datenauswertung

Nachdem die Daten eingesammelt und die Berichte geschrieben sind, müssen die Berichte ausgewertet werden. Die Daten können sowohl qualitativ als auch quantitativ sein. Die einfachste Möglichkeit die Daten auszuwerten ist es, sie in Kategorien einzuteilen. Empfehlenswert ist es, anhand des Schemas und der Berichte einen Index mit den gesamten Kategorien zu erstellen.

Dies ist ein Beispiel, wie man das oben benutzte Schema, in ein Index umsetzen könnte. Ich habe den Index veranschaulicht, indem ich die „Aufnahme von Patient“, aus der oben präsentierten Übersicht eingetragen habe.

<b>1) Identifikationslabel:</b>	B4_3
<b>2) Titel der observierten Aktivität:</b>	Aufnahme eines Patienten
<b>3) Dauer (in Minuten):</b>	15 Min.
<b>4) Ort der Aktivität:</b>	Krankenhausabteilung C
<b>5) Welche Kompetenzen sind notwendig, um die Aktivität auszuführen (wähle aus: Arzt, Krankenschwester/-bruder, Krankenschwesterassistent/-bruderassistent, Patient, oder Angehörige) und Anzahl der Personen:</b> 5a) Observierte Person 5b) Weitere Personen	Observierte Person: 1 - Krankenbruderassistent Weitere Personen: 2 - Patient und Angehörige

<b>6) Art der Aktivität:</b> 6a) Logistik <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit Abfall</li> <li>• Mit Waren</li> <li>• Mit Personen</li> </ul> 6b) Geräte <ul style="list-style-type: none"> <li>• Große Geräte (auf Rädern)</li> <li>• Kleine Geräte</li> </ul> 6c) Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> <li>• Von Angesicht zu Angesicht</li> <li>• Telefon/Handy</li> <li>• Computer</li> </ul>	Logistik: mit Personen  Geräte: /  Kommunikation: Von Angesicht zu Angesicht + Telefon
<b>7) Aus wie vielen unterschiedlichen Phasen besteht die Aktivität:</b>	2
<b>8) Kommentare</b>	/

Mithilfe eines Index organisiert man seine Daten, um diese zu verstehen, zu erklären und zu kontrollieren. Man kann seine Daten durch exakte oder durch mehrdeutige Schemata kategorisieren. Dies hängt von den eingesammelten Daten ab, aber man kann durchaus mehrere unterschiedliche Schemata benutzen, solange es einen Sinn macht, diese Schemata zu verwenden. Eine Frage, die man sich dabei stellen könnte, wäre, ob es Sinn macht, seine Daten alphabetisch (exakt) zu ordnen oder ob sie lieber nach Thema (mehrdeutig) sortiert werden sollten. Man kann die Daten auch nach Aufgaben sortieren oder nach Zielgruppe, je nach Forschungsinteresse.

Durch das Kategorisieren kann man einfach die Datenformen statistisch auswerten. Geben Sie die Daten in Form von Zahlen in einem Excel-Dokument ein, sodass Sie ganz einfach und überschaubar statistische Berechnungen machen können. Es sollte klar sein, welche Zahlen im Index wofür benutzt werden.

**Beispiel:** Sie haben eine Kategorie „Weitere Personen“, und in dem Bericht wurde geschrieben, dass mehrere Personen an dieser Aktivität beteiligt gewesen sind. Was schreibt man in dem Index, wenn man die genaue Anzahl nicht kennt? Ein Lösungsvorschlag wäre eine so hohe Zahl anzugeben, bei der man sicher sein kann, dass es sie nicht geben wird, z.B. 99.



**Tipp:** Wenn mehrere Personen die Daten in die Kategorien einordnen sollen, dann ist zu beachten, dass jede Person weiß, was unter welcher Kategorie zu verstehen ist. Was ist z.B. unter „unterschiedliche Phasen“ zu verstehen? Dies sollte untereinander abgestimmt werden.

**Tipp:** Es macht das Kategorisieren einfacher, wenn die Antwortmöglichkeiten vorgegeben werden. Dies macht es im Nachhinein auch einfacher die Daten zu vergleichen. Bei Punkt 5 im Index sind die Kompetenzen aufgelistet worden, sodass man nur eintragen soll, wie viele Personen unter welcher Kompetenz gehören. Als Beispiel werden folgende Möglichkeiten gegeben: Arzt, Krankenschwester/-bruder, Krankenschwesterassistent/Krankenbruderassistent, Patient und Angehörige. Dann ist aber zu beachten, dass wirklich alle Antwortmöglichkeiten gegeben werden.

**Tipp:** Sorgen Sie dafür, dass im Index nur Zahlen angegeben werden, die Excel auch lesen kann, z.B. kann Excel keine 10-15 Minuten lesen. Es sollten „reine“ Zahlen sein, hier könnte man z.B. 13 Minuten angeben.