

## Anhang

### Interviewzitate für Kapitel 6.1.3.2 Ergebnisse

<b>A1. Erreichbarkeit (5 Personen)</b>	
1	-
2	<i>verwendet keinen IM</i>
3	„Es ist einfach die Frage ist derjenige da, weil Anrufen nicht immer zielführend ist, weil oft nur der Anrufbeantworter läuft.“ - „Jetzt erst grad z.B. mit einer Kollegin, die in München ist, die ich nicht und nicht telefonisch erreichen kann, weil immer der Anrufbeantworter gelaufen ist. Ich habe gesehen im Chat ist sie vorhanden. Da habe ich geschrieben ‚Hallo, wo sind sie? Sind sie wirklich da? – Ja.‘“ - „es ist eine nette Bereicherung, aber eigentlich nur eine Ergänzung in der Art und Weise ‚Kontrolle – ist wer da?‘ und diese kurzen Sachen.“
4	„Wenn ich mit einer Person chatte, in der Regel dann, wenn ich sie telefonisch nicht erreiche, aber sehe, dass sie online ist.“
5	„Der Vorteil ist sicher, dass wenn jemand telefonisch einmal nicht erreichbar ist, weil er gar nicht im Zimmer ist, dass man wirklich mit kurzer Zeitaufwendung sagt ‚bitte mach, das und das‘“ - „Eben weil man jetzt sieht, der soundso ist jetzt da und der arbeitet jetzt.“
6	„ob jemand erreichbar ist oder nicht, weil man hat ja die Liste, sieht nach, sieht in welchen Zustand er sich befindet“ - „Schon allein wenn man sieht, dass man nicht mehr sinnlos am Telefon herumhängt, um jemanden zu erreichen, wenn man schon im Sametime sieht: ok, der ist nicht da, der ist geblockt usw.“
7	„Die wichtigsten Vorteile sind eigentlich, dass man sieht ob jemand erreichbar oder nicht erreichbar ist.“ - „es ist völlig egal wo die Person ist, sie ist einfach erreichbar“

<b>A2. Kurzinformationen (6 Personen)</b>	
1	-
2	„Und du verwendest halt sehr kurze Textphrasen, du tust nicht lange Dinge austauschen sondern, sagen wir so, Satzteile eigentlich.“ - „kurze Erklärungen, wie macht man das, wie geht das....und kurze Vorberechungen, das sind die Themen, die wir beim nächsten Workshops besprechen müssen.“ - „diese kurzen Wortfetzen wo man sich auch missverstehen kann“
3	„Es ist eher für kurze Sachen. Wenn es lang ist, dann driftet es ins Private ab.“ - „oder ob jemand zu einem Thema ganz kurz, spontan etwas wissen möchte.“ - „es ist eine nette Bereicherung, aber eigentlich nur eine Ergänzung in der Art und Weise ‚Kontrolle – ist wer da?‘ und diese kurzen Sachen.“
4	„Alles worauf man mit ‚ja‘ oder ‚nein‘ oder mit einem Satz antworten kann“ - „Es ist für gewisse Teilbereiche und zwar sehr schmal umrissene Teilbereiche der Kommunikation sinnvoll, aber nicht für Kommunikation allgemein. [...] <i>Ich</i> : Welcher schmaler Bereich ist das? <i>Interviewte</i> : schnelle Kurzinformation.“
5	„Kurze Nachfragen/Anfragen“ - „Der Vorteil ist sicher, dass wenn jemand telefonisch einmal nicht erreichbar ist, weil er gar nicht im Zimmer ist, dass man wirklich mit kurzer Zeitaufwendung sagt ‚bitte mach, das und das‘“

6	„jemanden einfach eine Nachricht von hoher Priorität, die einfach nur eine Antwort erfordert oder eine kurz und bündige Antwort erfordert“ - „Ad hoc-Auskünfte, die man braucht; Terminvereinbarungen und noch kurze Abstimmungen über irgendwelche Themen“
7	„Wenn ein Verkäufer z.B. mit mir eine kurze Frage abstimmen will“ - „Jemand hat ein Problem, diskutiert das kurz an“ - „Es ist auch oft so, dass wir kurze Abstimmungen über den Chat machen“

<b>A3. Speichern (6 Personen)</b>	
1	„Generell logge ich das ICQ mit und schaue dann gelegentlich nach, nach dem Motto, was hat er vorgestern geschrieben, wie waren die Verbindungsdaten“ - „Also es wird in diesem Log archiviert und es wird aber auch nicht gelöscht, also es lässt sich sehr weit zurück nachvollziehen.... Die Logfunktion hat auch die Funktion, dass andere Mitarbeiter, die nicht direkt am Chat beteiligt sind, jederzeit sehr wohl nachlesen können, was wurde besprochen.“
2	„Was uns auch ganz wichtig war beim Chat ist die Dokumentation, die Berichterstattung. Und das haben eben nicht alle Chatserver und das ist für mich eine grundlegende Funktion, weil man muss einfach irgendein Gesprächsprotokoll abliefern.“
3	„Nachteil ist einfach die Absicherung, weil man beim Mail einfach weiß, da hab ich es schwarz auf weiß, ich kann es belegen und mich darauf berufen und kann nach einigen Tagen schauen, was waren das für Daten. Also ich hab nichts davon wenn man mir wer schreibt der Soundso mit einem Stundensatz von Verrechnung – dann muss ich es dann wieder abschreiben und irgendwo speichern und so habe ich es gleich in der Mail liegen, im richtigen Ordner abgelegt und kann wieder nachschauen“
4	„Privates prinzipiell nie, weil ich das als Missachtung der Privatsphäre sehe. Wenn im Rahmen dieses Chats irgendein Commitment abgegeben wurde, dass ich für meine Arbeit benötige, ja“ - „Es gibt z.B. Manager, die intensiv mit Chat arbeiten, wenn ich sage ‚ich brauche die und die Dienstleistung und diese und jene Unterstützung‘ und er sagt Ja, er gibt sie mir, dann speichere ich das, weil das ist dann genauso gut wie ein Mail. Also ich speichere sie nur, wenn ich sie im beruflichen Umfeld benötige.“
5	-
6	„Wenn sich einer im Chat kommentiert, dann pickt das auch, weil das kann man rausspeichern.“ - „Ich speichere nur sehr selten, nur wenn irgend etwas Komplexes drinnen war, wo ich glaube, dass ich das nachher noch einmal brauche. Es ist aber schon so, dass die wirklichen Commitments, die man aufheben muss von Leuten, die passieren dann in der Regel eh über E-Mail.“

7	„Ein wichtiger Vorteil, speziell in unserem Fall ist, ich kann das Transkript dann speichern als Textfile. Wenn ich dann irgendein Problem behandelt habe, kann ich das dann 1:1 nehmen und jemand anderen weiterschicken“ – „Ich speichere zu gewissen Themen ab, also wenn ich mit Kunden z.B. chatte oder mit bestimmten Personen, wo ich selbst Hilfe brauche. Das speichere ich in bestimmten Foldern wo ich dann weiß dort finde ich es wieder. Also von der Kundendokumentation, dort wo eigentlich die ganze Information über den Kunden abgelegt ist von Angeboten, von technischer Dokumentation, wie es dort aussieht. Da gibt es einen Folder drinnen, da habe ich die Chats drinnen. Ich würde sagen 50% der Gespräche speichere ich ab.“
---	--

#### **A4. Smileys (5 Personen)**

1	„Also da ist nicht diese stringente Frage-Antwort-Situation, sondern irgendwann einmal sitzt jeder nur mehr da und wartet... kann passieren. <i>Ich:</i> und was macht ihr dann? <i>Interviewte:</i> na dann tauchen eben Smileys auf oder so etwas“ - „Die Smileys verwende ich gerne.“
2	-
3	„Beim schreiben denkt man viel mehr darüber nach, wie man das formuliert, entwickelt dann vielleicht irgend so eine Internetsprache. Da kennt man ja diese Zeichensymbole und Grinsen und sonstige Sachen – auf einem sehr niedrigen Niveau. Was man mit einem Kunden z.B. nicht machen könnte.“
4	„Wenn ich im Chat einen Scherz mache, muss ich im Chat hinten nach immer ein Smile-Emoticon, damit er auch kapiert, dass es ein Scherz war.“
5	-
6	„Ich mag nicht diese Sametimeversion mit diesen hunderten Smileys usw., die man da runterladen kann, aber das ist eine persönliche Präferenz.“
7	„Es gibt die normalen Emoticons. Ich verwende sie häufig. Das macht die Sache persönlicher.“

#### **A5. Essen vereinbaren (4 Personen)**

1	-
2	<i>verwendet keinen IM</i>
3	„ich überlege gerade wie lang es dauert zu schreiben „ich gehe was essen“ - „Themen persönlicher Natur, gehen wir gemeinsam Essen' oder ‚bist du im Büro?““
4	„Das ich gruppenweise ansprechen kann, was ich in der Regel nur wenn ich mir zwei, drei Kollegen Mittag- oder Abendessen ausmache, dann verwende ich diese Funktionalität.“ - „Ab und an, dass ich mir mit Kollegen, die ich kenne einen Termin vereinbare, das wir gemeinsam zum Essen gehen oder so irgendwas in der Richtung“
5	-
6	„Ja, ich habe schon mit mehreren Leuten gepocht, aber das hat in der Regel etwas mit Mittagessenvereinbarung zu tun und nicht mit wirklich geschäftlichen Dingen.“
7	„Es gibt zwei Arten: Entweder ich habe eine Frage an einen Helpdesk oder irgendjemanden anderen. Dann logg ich mich halt ein, wenn ich eine Frage habe, aber dann bin ich ausgeschlossen von der ständigen Kommunikation, wenn man ‚wohin gehen wir Mittagessen' und all die Sachen“

<b>A6. Nebenbei etwas anderes tun (4 Personen)</b>	
1	„Beim Chat [Gruppenchat] kann es durchaus passieren, wenn ich vier, fünf habe, dass davon drei nebenbei was anderes tun.“
2	<i>verwendet keinen IM</i>
3	-
4	„Eine Menge Kollegen sitzen in einem Meeting oder einem Telefonconference-Call und haben nebenbei den Chat offen. Wenn ich den anrufe, sagt er ‚Sorry, ich bin in einem Meeting oder ich bin in einem Call, ich ruf dich später an‘ und legt auf. Wenn ich dann aber sehe er ist online, kann ich ihm die Frage online stellen und er kann mir antworten, so es keine komplexe Frage ist.“
5	-
6	„Beim Chat schreibe ich es rein und schicke es weg, wenn ich eine andere Frage habe an jemand anderen, schreibe ich es rein und schicke es weg. Und dann tröpfeln die Antworten zurück und ich kann mich aber daneben auf andere Dinge konzentrieren, weil ich nicht blockiert bin immer auf den Telefonhörer zu achten.“
7	„Wir haben festgestellt, im Chat kann man drei, vier Chats gleichzeitig durchführen, weil das schreiben ja doch langsamer ist, als die Sprache und das ist also durchaus üblich 2-3 Sessions offen zu haben mit verschiedenen Leuten. Man muss halt den Kontext jedes Mal switchen“

<b>A7. Wechsel zwischen Kommunikationsmittel (3 Personen)</b>	
1	-
2	-
3	„Wenn man sieht, dass derjenige da ist, schreibt man dann kurz: ‚Ich hab folgendes Problem – dieses und jenes‘ und wenn man dann sieht es wird ein intensiverer Chat, dann sagt man ‚ich ruf dich an‘ und macht erst wieder über Telefon weiter.“
4	-
5	-
6	„Also wenn es komplexer wird und sich nicht so leicht lösen lässt, sagen wir mit 3, 4 Iterationen, dann fangt man an sich anzurufen.“ - „Ja, man diskutiert sie an, ist meine Erfahrung. Wenn es aber allerdings wirklich ein gewisses Ausmaß erreicht, dann ruft man sich an und macht ein Meeting, wenn es räumlich möglich ist, oder eben ein E-Meeting oder man klärt das über Zusammenfassungen per E-Mail ab.“
7	„Es beginnt oft so, dass wir im Chat anfangen, bei einem Problem z.B. Jemand hat ein Problem, diskutiert das kurz an oder irgendein Projektstatus oder irgendein fortlaufender Chat mit einem Kollegen. Wenn die Kommunikation, dann zu intensiv wird, wenn es zu sehr ins Detail geht oder man stellt fest, der andere hat das jetzt nicht so verstanden, wie man das eigentlich gemeint hat, dann brechen wir oft den Chat ab und telefonieren dann“

<b>A8. Kosten (3 Personen)</b>	
1	„Na ja, Chats sind eigentlich das einzige, also wenn ich jetzt ICQ dazuzähle, Kommunikationstool mit dem ich quasi Echtzeit kommunizieren kann, zu einem sehr günstigen Preis.“
2	„So ist es halt eine billigere Alternative zum Telefon, aber wenn ich das auch über das Internet mache und ich habe keine extra Kosten“
3	-
4	-
5	-
6	„man spart natürlich ja auch Unmengen an Telefonkosten.“ - „Außerdem schätze ich mal, dass es extrem kostengünstig ist“
7	-

<b>A9. Auflauern (3 Personen)</b>	
1	-
2	-
3	-
4	-
5	„Der Nachteil ist sicher, dass man noch mehr gestört wird bei der Arbeit. Jetzt hat man Telefon, Chat-System auch noch dazu und arbeiten soll man auch noch was. Der Vorteil ist sicher, dass wenn jemand telefonisch einmal nicht erreichbar ist, weil er gar nicht im Zimmer ist, dass man wirklich mit kurzer Zeitaufwendung sagt, bitte mach, das und das“
6	„Beim Chat schreibe ich es rein und schicke es weg, wenn ich eine andere Frage habe an jemand anderen, schreibe ich es rein und schicke es weg. Und dann tröpfeln die Antworten zurück.“
7	„dann schreibt er das da rein und wenn ich gerade nicht am Platz bin oder andere Sachen zu tun habe, melde ich mich dann, sobald ich Zeit habe“ - „Wenn irgendjemand nicht da ist, dann lässt man ihn trotzdem drinnen im Chat und diskutiert einmal, macht einmal den Kompromiss zwischen denen, die online sind, lässt das stehen. Wenn dann der, der nicht online war, dann reinkommt, sieht er was die andern schon besprochen haben und gibt dann auch ein OK dazu oder sein Comment dazu, und wenn das dann da war, dann beenden wir den Chat.“

<b>B1a. Anlass – Grund – Inhalte bei Zweier-Chat - (Frage Nr.10)</b>	
1	„sobald eine Frage auftaucht geht das sofort“ - „Die Programmierung und natürlich Privates.... ,so nebenbei“
2	<i>verwendet keinen IM</i>
3	„das man etwas Dringendes hat“ - „Themen persönlicher Natur ,gehen wir gemeinsam Essen' oder ‚bist du im Büro?' ist oft die Frage bei einer Teleworkerfirma: ‚Bist du im Büro oder zu Hause?' Und daraus dann entscheidet, ob man gemeinsam einen Kaffee trinken geht.“

4	„Wenn ich telefonisch jemanden nicht erreiche. Ab und an, dass ich mir mit Kollegen, die ich kenne einen Termin vereinbare, das wir gemeinsam zum Essen gehen oder so irgendwas in der Richtung“ - „Alles worauf man mit ‚ja‘ oder ‚nein‘ oder mit einem Satz antworten kann“
5	„Hauptsächlich ist es das, wenn jemand anruft, dass manche Kolleginnen nicht im Zimmer sind. Anstatt aufzustehen und einen Zettel hinzulegen, Eingabe und wegschicken mit dem Chat. Derjenige hat dann am Bildschirm ‚Martin, ruft gleich an – OK‘ oder wenn eben Manager sagen, bitte ich brauche dich ganz dringen oder wenn Manager in einem Call sind und es kommt ein Anruf für sie, dass man über das Chat-Fenster sagt, ‚bitte ruf Herrn soundso an.‘ Wenn Leute irgendwas wissen wollen, wegen einem Krankenschein.“ - „Kurze Nachfragen/Anfragen – Gespräch über Ereignisse in der Firma gibt es nur in den Ferien wenn nichts los ist.“
6	„Ad hoc-Auskünfte, die man braucht; Terminvereinbarungen und noch kurze Abstimmungen über irgendwelche Themen.“
7	„sehr oft interne Kommunikation, wenn irgendjemand bei uns im Büro aus dem andern Stockwerk irgendetwas wissen will. Wenn ein Verkäufer z.B. mit mir eine kurze Frage abstimmen will oder ein Techniker aus einem andern Büro“ - „mit Kunden bei technischen Problemen“ - „Sind vielfältig: technische Hilfeleistung über interne Abstimmungen über den Verkaufsprozess oder über den Supportprozess. Private Sachen kommen natürlich auch, wenn Kollegen zwei Tische weiter, bevor ich ihn anrufe.“

**B2a. Inhalte, die nicht im Zweier-Chat kommuniziert werden - (Frage Nr.11)**

1	„Nicht über Chat werden eigentlich die Dinge gemacht, wenn emotionales mitschwimmt, das man direkt über die Stimme oder so ausdrücken muss, wenn man z.B. verärgert ist, oder mit einem Teil der Arbeit sehr zufrieden ist, dann wird das nicht über Chat gemacht“
2	<i>verwendet keinen IM</i>
3	„Wenn man was Schriftliches in der Hand braucht, vertragsgemäßes, kann das nicht über Chat gehen.“
4	„Alles worauf ich keine Antwort bekommen kann die entweder ‚ja‘ oder ‚nein‘ lautet, oder die man nicht im Rahmen eines Satzes beantworten kann.“
5	„Wenn es wichtig ist und wenn man eine Antwort braucht, die man dokumentieren muss, wenn dann irgendwas nachfolgt, wenn eine Bestellung gemacht wird, dann macht man dass in schriftlicher Form, eben über E-Mail“
6	„Personalthemen, alle Personalfragen keinesfalls“
7	„Wenn die Kommunikation, dann zu intensiv wird, wenn es zu sehr ins Detail geht“

**B1b. Anlass – Grund – Inhalte bei Gruppen-Chat - (Frage Nr.20)**

1	„Da wird ungefähr die Roadmap besprochen. Wie geht die Entwicklung weiter, wo liegt ein kleines Problem. Dann weiß man auch, ah da ist ein Problem, aber im Detail geht das dann, weil das Detail ja immer nur zwei Programmierer betrifft über ICQ.“
2	„ein Programm oder ein Dokument, das gemeinsam besprochen wird.“
3	-
4	-

5	-
6	-
7	„Absprachen über Termine, wenn ich eine Expertise von jemand anderen brauche. Wenn man in einer Gruppe an einem Projekt arbeitet mit verschiedenen Abteilungen: Verkauf, Technik, Customer Support und man braucht irgendeine Abstimmung über den Kunden, läuft das auch unter Umständen über den Chat. Aber es ist dann aber auch meistens so, dass man zuerst mit einer Person kommuniziert z.B.: Technik, Verkauf über irgendein Thema diskutiert und man braucht eigentlich noch Information von der Schulungsseite oder vom Fachbereich und schreibt den nachher dort noch an.“ - „Ich bin auch im Betriebsrat. Es ist auch oft so, dass wir kurze Abstimmungen über den Chat machen, weil das kann ich nebenbei machen und es hört niemand, wenn ich über irgendetwas rede, was sonst niemand hören soll.“

**B2b. Inhalte die nicht über Gruppen-Chat kommuniziert werden – (Frage Nr.21)**

1	„Weißt es ist eigentlich so, was beim Gruppenchat im Gegensatz zum ICQ nicht der Fall ist, es werden diese unternehmenspolitische Dinge oder Gespräche über Drittpersonen werden im Chat eigentlich vermieden. Also man kratzt sehr nah, nur an der Oberfläche.“
2	„also so richtig die erste Entwicklung, das Brainstorming ... ,wie fangt man an?... und auch persönliche Dinge... persönliche Kommunikation –sicher nicht im Chat“
3	-
4	-
5	-
6	-
7	„Wenn es im selben Büro ist und wenn es eine Besprechung ist, wo viele Meinungen eingebracht werden, wo man sich abstimmt gegenseitig, ist es immer noch wichtig sich zusammzusetzen. Vor allem wenn die Besprechung für längere Zeit anberaumt ist, also eine halbe Stunde, drei Viertel Stunde. Machen wir nach wie vor nicht über Chat. Man ist wesentlich schneller, wenn man das dann am runden Tisch kommuniziert, als wenn man es im Chat macht.“

**B1c. Chat – (Frage Nr.40)**

1	„Ja beim Chat hab ich ja den Vorteil, dass ich ja jederzeit quasi auflegen kann. Beim Chat ist mir keiner böse, wenn ich sage ich habe Arbeit oder ich muss jetzt schnell da weiter tun, während das Telefonieren viele ja nach wie vor behandeln, als ob das jetzt eh nur einen Nebensache ist und jetzt ruf ich mal kurz an. [...]Vor allen Dingen hat Chat den Vorteil, wenn ich Zeit zum nachdenken brauche, dann habe ich diese Zeit zum nachdenken, weil ich ganz einfach am Chat nicht teilnehme, während am Telefon besteht die Leitung und die Zeit nehme ich mir gar nicht erst, dass ich da jetzt lang drüber nachdenke.“
2	„Es ist eine Zwischenfunktion zwischen E-Mail hin und herschicken, was ja auch relativ schnell gehen kann und SMS hin und herschicken“ – „wir haben gesagt, dass Chat verschriftlicht ist, dass das wichtig ist.“
3	<i>Verwendet Chat sehr selten</i>

4	„Den Chat verwende ich nur für Leute, die ich mit den anderen zwei Kommunikationsformen nicht erreiche, sofern es sich um scharf abgegrenzte Informationen handelt, die benötigt werden.“
5	„Dadurch dass wir so über Häuser und Stockwerke getrennt sind, verwende ich eigentlich am meisten Chat.“
6	„Für Informationsauskunft ist es Telefon und Chat“
7	„Zwischendurch kann man dann schon irgendwas nachfragen über Chat“ - „Wenn ich von vornherein weiß, dass ist irgendwie unklar oder es könnte länger werden oder es gibt mehrere Antwortmöglichkeiten oder es gibt etwas zu diskutieren, dann mache ich das über Chat.“

**B2c. E-Mail – (Frage Nr.40)**

1	„E-Mail ist fantastisch für Dokumentenaustausch, wenn ich etwas Längeres zum lesen habe, oder so.“ – „Ein E-Mail das schicke ich jemanden unter der Annahme, er wird es in der nächsten Zeit lesen und bearbeiten, aber es muss ja nicht sofort gehen.“
2	-
3	„Beim Kunden ist alles sehr formell, was man schriftlich macht.“
4	„E-Mail, immer dann, wenn ich keine direkte Antwort benötige, wenn asynchrone Kommunikation möglich ist und wenn kein Zeitdruck ist, im Sinne: das muss ich gleich wissen.“
5	„E-Mail verwende ich wenn etwas wichtig ist, wo man es dann schriftlich braucht.“
6	„Also für alle persönlichen Dinge, alles was mit persönlichen items zu tun hat, definitiv das gesprochene Wort bzw. dann nachher als Zusammenfassung oder Repup eine E-Mail, um das zu dokumentieren.“ - „Für alle Dinge, die klar definiert werden müssen, ist es die E-Mail und da nicht einmal das gesprochene Wort. Also wenn es wirklich darum geht Entscheidungen zu fällen oder einzufordern, dann ist es die E-Mail.“ - „Für Klarstellungen, also Dinge, die dingfest gemacht werden müssen und dann auch wieder dokumentiert sein müssen, nachvollziehbar sein müssen, ist es immer die E-Mail am Ende des Tages.“ - „Je komplexer es wird desto wahrscheinlicher wird das Telefon oder die E-Mail, weil man da die Dinge festlegt, nachhacken kann, denn im Chat verlieren sie sich ja im Prinzip hinten irgendwo“
7	„E-Mail verwende ich eigentlich nur noch um Leute on-way zu informieren: Statusupdate über irgendwas, oder Projektpläne verschicken oder irgendwelche Sachen wo ich mit einem kommunizieren muss und keine Antwort erwarte, oder eine Frage stelle und ich weiß ziemlich sicher mit der Antwort wird die Frage beantwortet sein und damit ist die Sache beendet.“

**B2d. Telefon – (Frage Nr.40)**

1	„Das Telefon hat bei mir einen sehr sehr sehr geringen Stellenwert. [...]Telefon sollte man daher nur einsetzen, wenn es dringend ist, wenn man dringend was braucht.“
2	„Das Telefongespräch ist also sehr informal“
3	„Es gibt aber auch immer wieder den Fall, dass man bewusst auf das Verbale zurückgreift, weil man sich schriftlich nicht festlegen will.“

4	„Für wichtige und vertrauliche und persönliche Kommunikation, das persönliche Gespräch. Nur in Notfällen oder wenn es nicht anders geht, das Telefon.“ - „Falls Visualisierung nicht notwendig ist, reicht das Telefon. Für schnelle Kommunikation, die schnell abgeschlossen sein muss, das Telefon.“
5	„Telefon verwende ich, wenn ich weiß dass es länger dauert.“
6	„Also für alle persönlichen Dinge, alles was mit persönlichen items zu tun hat, definitiv das gesprochene Wort [...]. Das sind also alle Personalthemen. Ich meine jetzt nicht nur zu Aufgaben der Mitarbeiter, sondern auch Feedbacks von jemand.“ - „Für Informationsauskunft ist es Telefon und Chat“, Alles was einen gewissen persönlichen Anklang hat, ist es am ehesten ein Meeting oder ein Telefongespräch.“ - „Je komplexer es wird desto wahrscheinlicher wird das Telefon oder die E-Mail, weil man da die Dinge festlegt, nachhacken kann, denn im Chat verlieren sie sich ja im Prinzip hinten irgendwo“
7	„Telefon verwende ich immer mehr, wenn ich eigentlich auch Emotionen austauschen will, austauschen muss oder wenn ich schon weiß es ist irgendein Problem oder es ist irgendwas passiert.“ - „wenn es um wichtige Dinge geht, machen wir das über Telefon.“

<b>B2e. Persönliches Gespräch (Face to Face) – (Frage Nr.40)</b>	
1	„immer wenn eine Emotion dahinter steht, immer wenn es darum geht Überzeugungsarbeit, Motivationsarbeit zu leisten.“
2	„Persönliche Dinge macht man nicht mit dem Chat, das macht man lieber persönlich oder Face to Face“
3	„Es gibt aber auch immer wieder den Fall, dass man bewusst auf das Verbale zurückgreift, weil man sich schriftlich nicht festlegen will.“
4	„Für wichtige und vertrauliche und persönliche Kommunikation, das persönliche Gespräch. Nur in Notfällen oder wenn es nicht anders geht, das Telefon. Für komplexe Informationen, die eine Visualisierung benötigen, das persönliche Gespräch.“
5	„Das persönliche Gespräch ziehe ich vor, wenn etwas wichtig ist, wenn man ein Problem hat. Wenn man z.B. sagt, ‚der soundso geht mir furchtbar auf die Nerven, weil der hat das und das.‘ Das kann man schlecht über Chat machen sondern eben persönlich hingehen... und verpetzen (lacht).“
6	„Also für alle persönlichen Dinge, alles was mit persönlichen items zu tun hat, definitiv das gesprochene Wort [...] um das zu dokumentieren. Das sind also alle Personalthemen. Ich meine jetzt nicht nur zu Aufgaben der Mitarbeiter, sondern auch Feedbacks von jemand.“ - „Alles was einen gewissen persönlichen Anklang hat, ist es am ehesten ein Meeting oder ein Telefongespräch.“
7	„Wenn ich ihn von irgendetwas überzeugen will oder ein gift, ein Verkaufsgespräch zum Beispiel führt.“

<b>B3. Vorstellungen vom idealen Chat-Tool - (Frage Nr.31)</b>	
1	„Also mein ideales Chat-Programm ist rein Antwort-senden, Antwort-empfangen; eine Liste: wer ist online; wenn ich jemanden direkt schreiben will, dass ich den anklicke oder über Shortcut oder Namen vorn dran stellen..... und generell würde ich es eher im Stil halten, des factchats, wobei ich es aber gerne in Bereiche abtrennen würde. Also ich tu gerne am liebsten so chatten, dass ich vier ICQ-Fenster offen habe, weil ich dann mit jedem getrennt meinen Kommunikationsfluss sehe.“
2	„Ich weißt nicht wie ein Rolls Royce unter den Chats aussehen könnte, aber den factchat finde ich recht gut. Was mir am factchat nicht so gefällt, sind die Schwachstellen, die dort sind, dass jede einzelne Meldung mit einer gewissen Zeichenanzahl begrenzt ist. Man kann natürlich ein zweites schreiben, aber das braucht a Zeitler bis das die Leute kapieren. Dann das man das Fenster nicht vergrößern konnte, dass das immer so klein ist und man das Gefühl hat, das würde ich gerne auseinander ziehen. Also ganz wichtig ist das Protokoll erstellen.“
3	-
4	„Mit Spracherkennung“
5	„mehr als dass was ich habe, brauche ich eh nicht.“
6	„ <i>Interviewte:</i> Also irgendwann, wenn es die Brandbreite zulässt wird da definitiv höchstwahrscheinlich eine Webcam dazukommen. Also da bin ich mir ziemlich sicher. <i>Ich:</i> Und das wäre für sie wünschenswert? <i>Interviewte:</i> Weiß ich nicht. Ich glaube ich brauche es nicht unbedingt, aber ich vermute mal, dass es sich dorthin entwickeln wird“
7	„Ich glaube es ist für meine Verhältnisse schon ziemlich ideal, so wie es ist. Die ganzen Add-ons wie File-Transfer und Bilder schicken und all diese Sachen sind eigentlich für mich nicht wirklich relevant. Dazu gibt es andere Möglichkeiten auch.“