

## NTG-Kompetenzanalyse Schritt 4: Experteninterviews – ein Leitfaden

Der 4. Schritt der NTG-Methodik beinhaltet eine Expertenbefragung. Ziel ist, im Anschluss an die Literaturanalyse und die Online-Umfrage vertiefende Erkenntnisse zu den bis dahin identifizierten Themen zu sammeln. Daher sollten zunächst die Sekundäranalyse und die Ergebnisse der Online-Umfrage ausgewertet werden.

Für die Befragung der Experten sind semi-strukturierte Interviews gut geeignet, da auf diese Weise durch direkte Rückfragen während des Interviews neue Ideen und Rückschlüsse durch die Antworten der Befragten gewonnen werden können.

Einige Beispiele zu Themen und Fragen stellen wir Ihnen im Folgenden zur Verfügung. Diese können jeweils auf den Gesprächskontext und die Interviewteilnehmer zugeschnitten werden. Neben zuverlässigen und vergleichbaren Daten erlaubt der Interviewleitfaden dennoch ausreichend Flexibilität, um auf thematische Abwandlungen im Verlauf des Interviews zu reagieren. Es ist wichtig, offene Fragen zu stellen, um ausführliche und aussagekräftige Antworten zu erhalten

### Eckpunkte der semi-strukturierten Interviews.

Teilnehmergruppe	36 Interviews pro Land / Region, die sich auf die folgenden 5 Teilbereiche verteilen:
	• 6 Reisebüros / Reiseveranstalter / Fachverbände / Netzwerkorganisationen
	• 6 Destinationsmanagement-Organisationen (lokal, regional, national)
	• 6 Freizeitattraktionen / Fachverbände / Netzwerkorganisationen
	• 6 Beherbergungsanbieter / Fachverbände / Netzwerkorganisationen
	• 6 Gastronomische Anbieter / Fachverbände / Netzwerkorganisationen
	• 6 Bildungsanbieter
	<b>Anmerkung:</b> Versuchen Sie in den Teilbereichen Interviewpartner aus Unternehmen unterschiedlicher Größen auszuwählen. Optimal ist es, wenn Sie jeweils Einblick in 3

	<p>große und 3 kleine Betriebe gewinnen können. Unternehmensgröße: groß = über 25 Mitarbeiter; klein = weniger als 25 Mitarbeiter.</p> <p>Wenn Sie Vertreter aus Lokal-, Regional- oder Landespolitik oder aus Zertifizierungs- bzw. Interessensverbänden einbeziehen möchten, können Sie dies gerne tun.</p> <p>Wenn in einem Teilsektor nicht genügend große/kleine Unternehmen verfügbar sind, können alternativ weitere Unternehmen / Organisationen einer anderen Größe oder eines anderen Teilsektors befragt werden.</p>
<b>Zielgruppe</b>	<b>Führungskräfte mit Personalverantwortung</b>
<b>Dauer</b>	Etwa 45 Minuten pro Interview.
<b>Ton / Video-Aufnahme</b>	Für die Evaluierung ist es ratsam, die Interviews aufzuzeichnen. Falls die Teilnehmer dies nicht wünschen, empfiehlt es sich, Notizen zu machen. Holen Sie die Zustimmung des Teilnehmers zur Ton-/Videoaufnahme im Vorfeld des Gesprächs ein, indem Sie ihn die Einverständniserklärung unterschreiben lassen.
<b>Dokumentation</b>	Die Ergebnisse sollten in einem umfassenden und strukturierten Bericht zusammengefasst werden, der auf den unten angegebenen Interviewthemen basiert.

### Start des Interviews

**Hintergrundinformation:** Die Experten sollten bereits auf schriftlichem Wege über die Zielsetzung der Gespräche informiert und auch über datenschutzrelevante Aspekte aufgeklärt worden sein. Optimal wäre es, wenn die Einverständniserklärung bereits vorliegt. Dennoch ist eine kurze Zusammenfassung der Zielsetzung ein guter Intervieweinstieg. Ebenfalls sollten noch offene formale Punkte geklärt werden. Wenn der Befragte nicht wünscht, dass das Interview aufgezeichnet wird, muss diesem Wunsch entsprochen werden. Dann empfiehlt es sich, stattdessen Notizen zu machen. Ebenso, wenn die Einverständniserklärung zu diesem Zeitpunkt (noch) nicht vorliegt.

Stellen Sie sich als Interviewer vor.

Erklären Sie Ziele und den Zweck des Interviews (z.B. vertiefender Einblicke in die Zukunft der digitalen, ökologischen und sozialen NTG-Kompetenzen aus Sicht der Tourismuswirtschaft) sowie die Verwendung der Interviewdaten. Geben Sie eine zeitliche Schätzung an

### Unternehmens- und Hintergrundinformationen

**Hintergrundinformationen für den Interviewer:** Da die Kompetenzanalyse darauf abzielt, Erkenntnisse aus fünf verschiedenen Teilbereichen (Destinationsmanagement, Reisebüros / Reiseveranstaltern; Freizeitattraktionen; Beherbergung und Gastronomie) zu gewinnen, ist eine kurze (anonyme) Beschreibung des Unternehmens / Verbandes / der Organisation wichtig. Es ist auch relevant zu wissen, "wer spricht" (siehe oben Zielgruppe der Interviews).

**Das Ergebnis dieses Abschnitts:** Eine kurze (anonyme) Beschreibung der befragten Person und des Unternehmens.

#### Mögliche Fragen:

Stellen Sie ein paar "Aufwärmfragen", z.B. zur Funktion und Aufgabe des Befragten. Mögliche Fragen können zudem gestellt werden zu Tätigkeitsfelder, Produkte und Standort des Unternehmens. Auch interessant ist die Anzahl der Mitarbeiter und/oder seit wann das Unternehmen im Markt ist.

### Die Zukunft des Tourismus

**Hintergrundinformation:** Mehrere Megatrends - heute schon sichtbar, aber in ihrer ganzen Tragweite noch nicht bekannt - beeinflussen die Zukunft des Tourismus: Die demografische Entwicklung, technologische Veränderungen und veränderte Quellmärkte der touristischen Nachfrage werden Einflüsse auf das Reiseverhalten haben. Dadurch werden sich Geschäftsmodelle sowie Arbeitsplätze im Tourismus und touristische Erlebnisse maßgeblich verändern.

**Das Ergebnis dieses Abschnitts:** Erkenntnis zur Einschätzung des Experten über Tourismus und Reisewirtschaft im Allgemeinen und die Rolle seines Unternehmens in zehn Jahren.

**Mögliche Fragen:**

- Welche Trends werden den Tourismus in Ihrer Region und Ihrem Unternehmen maßgeblich beeinflussen? Wie werden Ihr Unternehmen und die Branche in 10 Jahren aussehen? Was wird sich verändern?
- Welche Fähigkeiten werden in Ihrem Unternehmen zukünftig am meisten gefragt sein?
- Wie bereiten Sie sich / Ihr Unternehmen darauf vor?

**Digitale Kompetenzen**

***Hintergrundinformation:** Dieser Abschnitt konzentriert sich auf die künftigen digitalen Kompetenzen. Digitale Kompetenzen werden als eine der wichtigsten Komponenten in Politik, Bildung und Wirtschaft verstanden. Unter diesen Begriff fallen nicht nur IT-Kompetenzen (Umgang mit digitalen Technologien), sondern auch Informationskompetenz (Beschaffung, Bewertung, das Teilen von Informationen über digitale Medien) und Medienkompetenz (Wissen, Nutzung und Gestaltung digitaler Medien). Es inkludiert darüber hinaus Fähigkeiten der Kommunikation und Kollaboration, also der aktiven Teilnahme in sozialen Netzwerken und Plattformen.*

**Das Ergebnis dieses Abschnitts:** Ein Überblick über die digitalen Fähigkeiten, die der Befragte als wesentlich für die Zukunft in zehn Jahren einschätzt.

**Mögliche Fragen:**

- Welche Veränderungen erwarten Sie für Ihre Organisation in Bezug auf digitale Kompetenzen in der Zukunft (2030)?
- Welche digitalen Fähigkeiten sind heute in Ihrem Unternehmen wichtig? Welche digitalen Kompetenzen fehlen in Ihrem Unternehmen derzeit?
- Welche digitalen Kompetenzen werden in 10 Jahren wichtig sein?
- Welche Veränderungen sind in der Berufsausbildung (duales System und Hochschulausbildung) erforderlich, um zukünftigen Entwicklungen schneller zu begegnen?
- Welche Veränderungen sind im Bereich der Weiterbildung / Fachkräfteentwicklung erforderlich, um zukünftigen Entwicklungen schneller zu begegnen?

**Umweltmanagement-Kompetenzen**

**Hintergrundinformation:** Die internationale Arbeitsorganisation (ILO) und das European Centre for the Development of Vocational Training (CEDEFOP) haben in einer Studie von 2011 "Skills for Green Jobs" zusammengestellt. Dazu gehören **Innovationskompetenz**, um auf Herausforderungen adäquat reagieren zu können; **Beratungskompetenz**, um Verbraucherinnen und Verbraucher über umweltfreundliche Problemlösungen und Technologien aufzuklären; **unternehmerische Fähigkeiten** und Fertigkeiten, um die Möglichkeiten kohlenstoffarmer Technologien erkennen und nutzen zu können; sowie das **Umweltbewusstsein** sowie die Bereitschaft, sich mit nachhaltiger Entwicklung auseinanderzusetzen.

**Das Ergebnis dieses Abschnitts:** Ein Überblick über die Umweltmanagementfähigkeiten, die der Befragte als wesentlich für die Zukunft in zehn Jahren einschätzt.

**Mögliche Fragen:**

- Welche Veränderungen erwarten Sie in Ihrem Unternehmen angesichts der ökologischen Veränderungen?
- Welche „grünen“ Kompetenzen sind heute in Ihrem Unternehmen wichtig? Welche Kompetenzen fehlen in Ihrem Unternehmen derzeit? Welche „grünen“ Kompetenzen werden in 10 Jahren wichtig sein?
- Welche Veränderungen sind in der Berufsausbildung (duales System und Hochschulausbildung) erforderlich, um zukünftigen Entwicklungen schneller zu begegnen?
- Welche Veränderungen sind im Bereich der Weiterbildung / Fachkräfteentwicklung erforderlich, um zukünftigen Entwicklungen schneller zu begegnen?

**Soziale Fähigkeiten**

**Hintergrundinformationen für den Interviewer:** Soziale Kompetenzen werden unterschieden in persönliche und kommunikative/kulturelle Fähigkeiten sowie hinsichtlich des Umgang mit Vielfalt. „Soft skills“ stehen in Zusammenhang mit dem Verhalten und der persönlichen Einstellung bei der zwischenmenschlichen Kommunikation, dem interkulturellen Verständnis und der Kundenorientierung. Für die Arbeit in der Tourismusbranche sind das Schlüsselkompetenzen. Es ist zu erwarten, dass diese Kompetenzen für die Tourismuswirtschaft weiterhin von großer Bedeutung sein werden, um in einer zunehmend technologisierten Gesellschaft dem "Faktor Mensch" zu entsprechen, der für persönliche und menschliche Interaktionen im Tourismus besonders wichtig ist.

**Das Ergebnis dieses Abschnitts:** Ein Überblick über die sozialen Kompetenzen (d.h. persönliche, kommunikative/kulturelle und Diversity-Kompetenzen), die der Befragte als wesentlich für die Zukunft in zehn Jahren einschätzt.

**Mögliche Fragen:**

- Welche Veränderungen erwarten Sie für Ihre Organisation in Bezug auf die notwendigen sozialen Kompetenzen in der Zukunft (2030) im Vergleich zu heute?

- Welche sozialen Fähigkeiten sind heute in Ihrem Unternehmen wichtig? Welche sozialen Kompetenzen fehlen in Ihrem Unternehmen derzeit? Welche sozialen Kompetenzen werden in 10 Jahren wichtig sein?
- Welche Veränderungen sind in der Berufsausbildung (duales System und Hochschulausbildung) erforderlich, um zukünftigen Entwicklungen schneller zu begegnen?
- Welche Veränderungen sind im Bereich der Weiterbildung / Fachkräfteentwicklung erforderlich, um zukünftigen Entwicklungen schneller zu begegnen?

**Ende des Interviews**

Wenn es die Zeit erlaubt, fragen Sie den Teilnehmer, ob es noch weitere Themen gibt, die er/sie mitteilen möchte. Es empfiehlt sich zudem, den Befragten zu fragen, ob er für Rückfragen bzw. Validierungen im Verlauf des Projekts zur Verfügung stehen möchte. Fragen Sie, ob die Teilnehmer mehr Informationen erhalten und mit Ihnen in Kontakt bleiben möchten.