

Nicht vor Ort und doch dabei: Virtuelle Ethnografie als Lehr-/Lernmethode in der Arbeitswissenschaft

Frauke MÖRIKE

*Institut für Psychologie und Arbeitswissenschaft (IPA),
Fachgebiet Arbeitswissenschaft, Technische Universität Berlin
Straße des 17. Juni 135, D-10623 Berlin*

Kurzfassung: Virtuelle Ethnografie stellt einen alternativen Ansatz für die in-situ Datenerhebung dar. Durch die Einbindung virtueller Modi der Interaktion für die Datenerhebung können bei der virtuellen Ethnografie physische Distanzen überbrückt werden, wenn es für Forschende nicht möglich oder angezeigt ist, physisch präsent zu sein. In Anlehnung an die klassische Ethnografie geht es auch hier darum, das durch in-situ Beobachtung Gesehene, Gehörte oder Erlebte, systematisch zu dokumentieren und auszuwerten. Im Rahmen einer Pilotstudie, die als Teil einer arbeitswissenschaftlichen Lehrveranstaltung im Sommersemester 2020 stattfand, wurden Wissensarbeitende unterschiedlicher Fachrichtungen im Home-Office virtuell begleitet und interviewt. Die hier exemplarisch skizzierten Ergebnisse der studentischen Fallstudien zeigen zum einen das Potenzial virtueller Ethnografie für die Erforschung schwer zugänglicher sozio-technischer Arbeitssysteme wie dem Home-Office, das durch die enge Verschränkung mit dem privaten Umfeld geprägt ist. Zum anderen ergibt sich aus der Pilotstudie ein Konzept zur breiteren Einbindung der Methode in die Lehre, um mithilfe digitaler Technologien die Vermittlung gelebter Arbeitspraxen für die arbeitswissenschaftliche Lehre der Zukunft zu gestalten.

Schlüsselwörter: Qualitative Methoden, Virtuelle Ethnografie, mobiles Arbeiten, Hochschullehre

1. Virtuelle Ethnografie

Ethnografie ist eine Methode der in-situ Datenerhebung, die ursprünglich in den Kultur- und Sozialwissenschaften entwickelt wurde. Bei ethnografischer Forschung geht es darum, (soziale) Interaktion systematisch zu beobachten, während die Forschenden mehr oder weniger aktiv am (Arbeits-)Leben teilnehmen. Für die Anwendung im Arbeitskontext bedeutet ethnografische Forschung, MitarbeiterInnen über längere Zeit durch ihren Arbeitsalltag zu begleiten – und so „eine Meile in den Schuhen anderer unterwegs“ zu sein (Madden 2017). Dabei gilt es, Einblicke in die tatsächlich gelebte Alltagspraxis zu erlangen und das Gesehene, Gehörte oder Erlebte systematisch zu dokumentieren und auszuwerten (Emerson et al. 2011).

Während bei der in-situ Beobachtung klassisch von lokaler Anwesenheit der Ethnograf*innen vor Ort ausgegangen wird, stellt die virtuelle Ethnografie einen alternativen Ansatz für die in-situ Datenerhebung dar. Über ortsunabhängige Ko-Präsenz (Beaulieu 2010) kann ethnografische Forschung auch stattfinden, wenn es nicht möglich oder angezeigt ist, physisch präsent zu sein (Abidin 2020). Durch die Einbindung virtueller Modi der Interaktion für die Datenerhebung können physische Distanzen über-

brückt werden, erlauben ein „being ,here‘, researching ,there“ (Ullrich 2020). Die Notwendigkeit dafür kann wie zuletzt erlebt pandemiebedingt begründet sein, oder weil der Arbeitskontext nicht geeignet scheint, wie etwa der private Kontext von Homeoffice und mobilem Arbeiten. Bei der virtuellen Ethnografie als Methode für die Erforschung sozio-technischer Arbeitssysteme werden Mitarbeitende mithilfe digitaler Kommunikationstechnologie durch ihren Arbeitstag begleitet, um Arbeitsprozesse aus der Perspektive der Mitarbeitenden selbst erfassen zu können. Neben dieser Form der virtuellen in-situ Beobachtung wird analog zur klassischen Ethnografie von dem multi-modalen Spektrum ethnografischer Methoden Gebrauch gemacht, etwa durch Online-Interviews oder partizipative Methoden (Martinez et al. 2020). Im Gegensatz zu Ansätzen wie Netnography (Kozinets 2015), bei denen es um ein Verständnis des Digitalen als Feld geht (Hart 2017), steht bei der virtuellen Ethnografie das Arbeitssystem selbst im Vordergrund und stellt damit eine geeignete Methode für die Arbeitswissenschaft dar.

Zur Illustration des Potenzials virtueller Ethnografie für die Erforschung schwer zugänglicher sozio-technischer Arbeitssysteme, wie hier mobiles Arbeiten im Home-Office, werden zum einen erste Ergebnisse aus den studentischen Fallstudien skizziert. Zum anderen zeigt der Beitrag auf, wie die Einbettung der Methode in die Lehrveranstaltung konzipiert wurde.

2. Pilotstudie: virtuelle Ethnografie im Home-Office

Das Fachgebiet Arbeitswissenschaft der TU Berlin (Leitung Prof. Dr. Markus Feufel) legt zur Erforschung komplexer sozio-technischer Arbeitssysteme einen methodischen Fokus auf die in-situ Datenerhebung. Die Vermittlung qualitativer Methoden für die Anwendung in arbeitswissenschaftlicher Forschung ist daher auch ein zentraler Bestandteil des Lehrportfolios am Fachgebiet. Die Lehrveranstaltungen sind auf den Studiengang Human Factors (MSc) der TU Berlin ausgerichtet und bieten unterschiedliche Schwerpunkte innerhalb der qualitativen Methoden für die Erforschung sozio-technischer Arbeitssysteme, von Interviews bis Ethnografie. Dieses Lehrangebot ist für einen Human Factors-Studiengang in der methodischen Breite außergewöhnlich vielseitig in der deutschsprachigen Universitätslandschaft.

2.1 Lehrformat und Aufbau der Studie

Die hier vorgestellte Pilotstudie zu virtueller Ethnografie wurde im Rahmen einer Lehrveranstaltung im Sommersemester 2020 durchgeführt, die auf die Vermittlung ethnografischer Methoden der Datenerhebung für die Arbeitswissenschaft ausgerichtet ist (Modul: *Ethnographic Perspectives on Work Systems*). Als Human-Factors Studierende mit entweder psychologischem oder ingenieurwissenschaftlichem Hintergrund sind die Teilnehmenden oft NovizInnen in puncto qualitative Methoden, insbesondere in Bezug auf feldbasierte Methoden wie der Ethnografie. Dementsprechend ist die Lehrveranstaltung als praxisorientiertes Seminar mit Übung konzipiert, um einen methodischen Zugang auf Basis entsprechender theoretischer Rahmung zu ermöglichen.

Teil der Portfolioprüfung sind von den Studierenden selbstständig durchgeführte Seminarprojekte, in denen die Anwendung multi-modaler ethnografischer Methoden eingeübt wird. Neben der Einbindung halbstrukturierter Interviews steht dabei vor allem die Erhebung von Daten mithilfe von in-situ Beobachtungen im Arbeitssystem im

Zentrum, die in Form von Feldnotizen dokumentiert werden. Pandemiebedingt wurde im Sommersemester 2020 die methodische Ausrichtung des Seminars auf virtuelle Ethnografie angepasst, zusammen mit einem theoretischen Fokus auf arbeitswissenschaftliche Themen in der Wissensarbeit (Kiossis et al. 2020; Landowski et al. 2020; Mörike 2017).

Die Studierenden erhielten für ihr Seminarprojekt die Aufgabe, digitale Kommunikationsstrategien in der gelebten Alltagspraxis mobilen Arbeitens zu untersuchen. Dafür wurde eine Person in der Wissensarbeit für einen halben Tag im Home-Office virtuell begleitet und anschließend in einem 30-minütigen, halbstrukturierten Online-Interview über das Erlebte befragt. Für eine Einordnung der Perspektiven wurde ein weiteres Online-Interview mit einer Person geführt, die ebenfalls im Home-Office arbeitet. Strukturierte Reflexion über den Datenerhebungsprozess war Teil der Dokumentationsaufgabe und es erfolgte gemeinsame Reflexion dazu in den Seminarsitzungen.

2.2 Feldzugang und Datenerhebung

Um passende Teilnehmer*innen für die Seminarprojekte zu finden und geeigneten Feldzugang zu erlangen, haben die Studierenden untereinander jeweils Tandems gebildet. Diese haben sich dann gegenseitig zu relevanten Vorkenntnissen befragt (bekannte Arbeitsfelder, vorhandene Praxiserfahrung), um dann aus dem eigenen Bekanntenkreis eine Person mit möglichst unterschiedlichem Arbeitsprofil für den/die Kommiliton*in anzufragen. Erklärte sich die Person bereit dazu, sich für einen halben Tag virtuell begleiten und interviewen zu lassen, wurde der Kontakt hergestellt. Eine zweite Interviewpartner*in rekrutierten die Studierenden anschließend aus ihrem eigenen Netzwerk.

Die Datenerhebung erfolgte zu einem individuell vereinbarten Zeitpunkt zwischen Studierenden und ihren Begleitpartner*innen in der Zeit vom 1.-26.6.2020. Für die virtuelle in-situ Beobachtung traten die Studierenden mithilfe unterschiedlicher digitaler Lösungen für Videotelefonie und Online-Meetings (z.B. Skype, Zoom, Jitsi etc.) mit dem jeweiligen Studienteilnehmenden in Kontakt. In einem kurzen Gespräch zum Auftakt wurde zum einen über die Aufgaben des Tages gesprochen, sowie über die Modalitäten der Interaktion: die begleiteten Personen hatten während der gesamten Zeit, die freie Entscheidung, Kamera und Ton ein- oder auszuschalten sowie Teile des Bildschirms für die Studierenden freizugeben. Auch die Entscheidung, Arbeitspausen gemeinsam am Bildschirm zu verbringen, oder für diese Zeit die Verbindung zu trennen, lag bei den jeweiligen Begleitpartner*innen. Ihre Beobachtungen dokumentierten die Studierenden in ausführlichen Feldnotizen und führten auf dieser Basis die Online-Interviews einige Tage nach der in-situ Beobachtung durch.

Insgesamt wurden vier in der Wissensarbeit tätige Personen unterschiedlicher Fachrichtungen im Home-Office virtuell begleitet und interviewt sowie mit vier weiteren Personen zum Thema Kommunikationsstrategien im Home-Office Interviews geführt.

2.3 Datenauswertung und Ergebnisse

Die Auswertung der erhobenen Daten erfolgte in einem mehrstufigen Verfahren der Datenkodierung in Anlehnung an *Grounded Theory* (Emerson et al. 2011) mithilfe einer Software für die qualitative Datenanalyse (MaxQDA). Die jeweiligen Auswertungskategorien, sowie zentrale Interpretationsansätze wurden gemeinsam im Seminar erarbeitet und besprochen, die Kodierung und Zusammenführung der Ergebnisse führten die Studierenden selbstständig durch.

Die Ergebnisse zeigen bei den Strategien zur Nutzung digitaler Kommunikation im Home-Office vor allem einen hohen, individuellen Anpassungsgrad der digitalen Tools an die jeweiligen Arbeitskontexte. Beispielsweise favorisierte eine Person die Nutzung von Microsoft Teams, da man hier *Memes* (lustige, oft kommentierte Fotos oder Filmsequenzen) zur Kommunikation im Team besser einbinden könne als bei anderen Lösungen. Die im Personalbereich tätige Person gab auf Nachfrage an, ihr gesamtes Team sei bewusst wegen der guten Einbindung von *Memes* auf Microsoft Teams gewechselt. Da man ja die Gesichter der anderen nicht sehe, stellten *Memes* eine wichtige Ergänzung zur chatbasierten Teamkommunikation dar, die mehr Ausdrucksmöglichkeiten biete.

Die Anpassung zeigt sich jedoch auch in umgekehrter Richtung an Restriktionen, die durch die digitale Lösung vorgegeben sind: Eine Person, die in der Erwachsenenbildung tätig ist, erledigte nebenher andere Arbeitsaufgaben, wenn die Kommunikation mit den Kursteilnehmer*innen technikbedingt eingeschränkt war, etwa bei der Bearbeitung von Arbeitsaufträgen. Während die Kursteilnehmer*innen Grammatikübungen machten, schrieb die Person Emails, erstellte Rechnungen und prüfte Zahlungseingänge. Weiterhin zeigt sich eine klare Zuschreibung zwischen unterschiedlichen digitalen Lösungen und ihren Aufgaben. So nutzt eine der begleiteten Personen explizit unterschiedliche digitale Kommunikationskanäle, um Aufgaben in Verbindung mit dem Haupt- bzw. dem Nebenjob zu erledigen: Für die Tätigkeit in einem StartUp stellten Slack und Telegramm die zentralen Kommunikationslösungen dar, während die Person für den Nebenjob als Dozent*in dediziert Microsoft Teams einsetzte. Die jeweiligen Lösungen wurden entsprechend bewusst aufgerufen, um die Kommunikation damit thematisch zu kanalisieren. Diese Ergebnisse liefern somit in Bezug auf die Forschungsfrage erste, vielversprechende Ansatzpunkte für konkrete Studien zu dem Thema und die Studierenden entwickelten daraus Konzeptvorschläge für eigene Masterarbeiten.

Die erhobenen Daten lieferten zudem Einblicke in die Situiertheit sozio-technischer Arbeitssysteme in den Kontext von Home-Office. Die Studierenden konnten beobachten, wie Ortswechsel innerhalb der Wohnung einen Teil des Arbeitsalltags darstellen, sie erlebten die Diskurse um Nutzung von Raum, wie etwa den Kampf um den begehrten, „besten“ Arbeitsplatz am Küchentisch. Auch in den Interviews zeigten sich die unterschiedlichen Wahrnehmungen von Home-Office. Einige beschrieben Home-Office als Arbeit im Provisorium, manifestiert im improvisierten Arbeitsplatz neben dem Schlafzimmerschrank und dem beständigen Transport von Ladekabeln und anderer Ausrüstung zwischen Büro und Wohnung. Für andere war die Professionalisierung des Home-Office bereits weit fortgeschritten und die Arbeitspraxis physisch wie digital so angepasst, dass sie nach eigenen Angaben kaum mehr ein Unterschied zwischen der Arbeit im Büro oder Home-Office ausmachen konnten.

3. Virtuelle Ethnografie in der arbeitswissenschaftlichen Lehre

3.1 Potenzial virtueller Ethnografie

Die Ergebnisse der Pilotstudie zeigen das tiefgreifende Potenzial virtueller Ethnografie für die arbeitswissenschaftliche Lehre in drei Kernaspekten:

- 1) *Explorative Datensammlung.* Auf inhaltlicher Ebene ermöglicht die virtuelle Ethnografie Studierenden in Bezug auf eine konkrete Fragestellung explorativ Daten zu sammeln, und so im Zusammenspiel mit der im Seminar behandelte Literatur eine solide und Arbeitssystem-zentrierte Basis für eigene Studienkonzepte zu entwickeln.
- 2) *Situierung sozio-technischer Arbeitssysteme.* In Bezug auf komplexe Fragen der Mensch-Technik Interaktion wird die Einbeziehung einer weiter gefassten, phänomenologisch situierten Perspektive auf Arbeitssysteme zunehmend wichtiger (Harrison et al., 2007). Gerade für die Vermittlung von gelebter Arbeitspraxis im sonst nur schwer zugänglichen Kontext von Home-Office bietet die virtuelle Ethnografie hier neue Möglichkeiten.
- 3) *Flexibler Einsatz qualitativer Methoden.* Die virtuelle Ethnografie unterstreicht die vielseitige Einsetzbarkeit des qualitativen Methodenspektrums allgemein, und der in-situ Beobachtung im Besonderen. Die Flexibilität der virtuellen Ethnografie bietet zudem den Teilnehmenden die Entscheidungsfreiheit darüber, wieviel sie über ihren Arbeitsalltag im privaten Home-Office Umfeld wann preisgeben möchten (z.B. durch das aktive an/ausschalten von Kamera oder Ton).

Durch den Einsatz virtueller Ethnografie in die Lehre können Studierende nicht nur methodisch ihre Fähigkeiten erweitern, sondern gleichzeitig auch inhaltlich wichtige Einblicke in sozio-technische Arbeitssysteme erlangen.

3.2 Die Perspektive der Studierenden: Chancen und Herausforderungen

Die Studierenden bewerteten zum einen das direkte Miterleben der gelebten Arbeitspraxis als ausgesprochen hilfreich für die Erfassung der Rolle von Technologie im sozio-technischen Arbeitssystem Home-Office. Zudem konnten sie die methodische Stärke der in-situ Beobachtung im Zusammenspiel mit Interviews erleben und sahen das Sammeln erster eigener Erfahrungen in der Anwendung virtueller Ethnografie als gute Vorbereitung für eigene Projekte oder Abschlussarbeiten an.

Als Herausforderung nahmen die Studierenden den Umgang mit der Fülle der Eindrücke während der virtuellen in-situ Datenerhebung wahr. Die in jeder ethnografischen Forschung auftretende Frage, was als relevante Beobachtung in den Feldnotizen dokumentiert werden soll und was nicht, zeigte sich auch hier ganz explizit. Diese Herausforderung wurde aus der Sicht der Studierenden noch einmal verstärkt durch die als passiv wahrgenommene Form der Beobachtung. Dadurch sei es streckenweise schwer gewesen, konzentriert und fokussiert zu bleiben. Zudem wurde die Frage im Seminar diskutiert, ob man selbst sich aktiv aus der digitalen Verbindung in bestimmten Situationen ausklinken solle, etwa wenn die Begleitperson einen mutmaßlich privaten Anruf erhält und am Schreibtisch sitzen bleibt.

4. Fazit

Die Nutzung des virtuellen Raums als Forschungsfeld bietet neue Impulse für die arbeitswissenschaftliche Methodenentwicklung und Lehre. Das hier vorgestellte Forschungsdesign eignet sich für die Einbeziehung des digitalen Raums in die Erforschung sozio-technischer Arbeitssysteme und die Rolle digitaler Kommunikationstechnologie in Arbeitskontexten wie dem Home-Office, die von der Verschränkung des Privaten geprägt sind. Insbesondere zu letzterem Punkt sind noch mehr Erfahrungen mit

dem Einsatz virtueller Ethnografie notwendig, um hier für die Forschungspraxis ethische Orientierung zu bieten. Wann sich Forschende buchstäblich aktiv „ausklinken“ aus der virtuellen Beobachtung ist maßgeblich verbunden mit der Frage, welche Rolle Privatheit in diesem ethnografischen Feld einnimmt. Das hier auf Basis einer Pilotstudie vorgestellte Konzept einer konkreten Einbindung der Methode in ein Seminar bietet die Möglichkeit, mithilfe digitaler Technologien die Vermittlung komplexer Arbeitskontexte für die arbeitswissenschaftliche Lehre der Zukunft zu gestalten.

5. Literatur

- Abidin C (2020) Somewhere between here and there: Negotiating Researcher Visibility in a Digital Ethnography of the Influencer Industry. *Journal of Digital Social Research* 2(1): 56–76.
- Beaulieu A (2010) Research Note: From co-location to co-presence: Shifts in the use of ethnography for the study of knowledge. *Social Studies of Science* 40(3): 453–470.
- Emerson RM, Fretz RI, Shaw LL (2011) *Writing Ethnographic Fieldnotes* (2nd ed). Chicago: University of Chicago Press.
- Harrison S, Tatar D, Sengers P (2007) The three paradigms of HCI. *Proceedings of the 2007 CHI Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems - CHI EA '07*.
- Hart T (2017) Online Ethnography. In: Matthes J, Davis CS, Potter CF (Ed.) *The International Encyclopedia of Communication Research Methods*. Chichester: Wiley, 1–8.
- Kiossis I, Feufel MA, Mörike F (2020) Multi-layered interdependency? The role of assistive technologies for knowledge workers with visual impairment. *Proceedings of the Conference on Mensch und Computer*, 479–483.
- Kozinets RV (2015) *Netnography: Redefined* (2nd ed.) Los Angeles: Sage.
- Landowski M, Mörike F, Feufel MA (2020) Lose Grenzen und grenzenlose Arbeit: Arbeit (und Freizeit) im Wandel am Beispiel der Berliner StartUp-Szene. *Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. Digitale Arbeit, digitaler Wandel, digitaler Mensch?* 66. Kongress der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft vom 16.-18. März 2020. Dortmund: GfA Press, A.1.4.
- Madden R (2017) *Being Ethnographic: A Guide to the Theory and Practice of Ethnography* (2nd ed.). Los Angeles: Sage.
- Martinez F, Berglund E, Estalella A (2020) Anthropology Of/At/From Home: Introduction. *Entanglements - Experiments in Multimodal Ethnography*, 3(2): 39–43.
- Mörike F (2017) “During a busy day I don’t get much done” - On the materiality of immaterial labour in a multinational professional services firm. *Ethnoscripts - Zeitschrift für aktuelle ethnologische Studien*, 19(2): 107–119.
- Ullrich S (2020) Being “here”, researching “there”: Reflecting on Temporal and Spatial Remoteness in Ethnography. *H-Soz-Kult. Kommunikation und Fachinformation für die Geschichtswissenschaften; H-Soz-Kult.* <http://www.hsozkult.de/event/id/event-93210> (letzter Aufruf 8.12.2020)

Danksagung: Ein ganz besonderer Dank gilt den Studierenden des Seminars *Ethnographic Perspectives on Work Systems* der TU Berlin im Sommersemester 2020 (Zhenni Li, Benita Marx, Paul Schweidler, Meltem Sümer) für ihre Bereitschaft und Neugier darauf, gemeinsam forschungsmethodisch neue Wege zu gehen. Danken möchte ich auch den Teilnehmenden der Seminarprojekte, die bereitwillig Einblicke in ihren Arbeitsalltag im Home-Office gewährt und/oder die zahlreichen Fragen dazu beantwortet haben.



Gesellschaft für
Arbeitswissenschaft e.V.

Arbeit HUMAINE gestalten

67. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Lehrstuhl Wirtschaftspsychologie (WiPs)
Ruhr-Universität Bochum

Institut für Arbeitswissenschaft (IAW)
Ruhr-Universität Bochum

3. - 5. März 2021

GfA-Press

Bericht zum 67. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 3. - 5. März 2021

**Lehrstuhl Wirtschaftspsychologie, Ruhr-Universität Bochum
Institut für Arbeitswissenschaft, Ruhr-Universität Bochum**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.
Dortmund: GfA-Press, 2021
ISBN 978-3-936804-29-4

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

Schriftleitung: Matthias Jäger

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Kongressband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Screen design und Umsetzung

© 2021 fröse multimedia, Frank Fröse

office@internetkundenservice.de · www.internetkundenservice.de