

Offline- und Online-Ethnografie in der CSCW-Forschung am Beispiel Skype

Martina Joisten

User Experience Research
phaydon | research & consulting
Im Mediapark 7
50670 Köln
martina.joisten@phaydon.de

Abstract: Ethnografie wird in der CSCW-Forschung eingesetzt, um Arbeitskontexte, in denen Computersysteme zur Unterstützung von Gruppenarbeit dienen, zu analysieren und Anforderungen an benutzerfreundliche Systeme zu generieren. Der folgende Beitrag diskutiert die ethnografische Untersuchung von Offline- und Online-Kontexten in virtuellen Teams bei der Skype-Nutzung.

1 Ethnografie in der CSCW-Forschung

Die Ethnografie wurde als Untersuchungsmethode am Anfang des 20. Jahrhunderts von Anthropologen entwickelt, um so genannte Naturvölker zu erforschen. Der grundlegende Unterschied zu vorher verwendeten Methoden lag im Eintauchen des Forschers in den fremden Kulturkreis mit dem Ziel, die Bedeutungen von Handlungen aus der subjektiven Sicht der Einheimischen zu erkunden [Do06]. In der CSCW-Forschung wurde das Interesse an ethnografischen Methoden durch die zunehmende Komplexität von Arbeitszusammenhängen ausgelöst, in denen Computersysteme eingesetzt werden [Do06]. Eine wichtige Rolle spielte dabei die Gruppenarbeit, die, mehr noch als die Mensch-Computer-Interaktion am Einzelarbeitsplatz, komplexe soziale Prozesse beinhaltet [LHG92]. In der CSCW-Forschung tauchen Ethnografen in den Kontext virtuell vernetzter Teams ein. Ziel ist dabei, ein tiefes Verständnis der komplexen Erfordernisse am Arbeitsplatz zu erreichen, um Benutzeranforderungen an benutzerfreundliche Computersysteme zu generieren [CHR95].

Die Verwendung ethnografischer Methoden verdeutlicht den Perspektivwechsel von einer deterministisch geprägten, hin zu einer handlungsorientierten Technologiesicht. Ethnografische Ansätze interpretieren technische Systeme als Deutungssysteme, die von den beteiligten Akteuren unterschiedlich interpretiert werden. Darüber hinaus wird der kulturelle und soziale Hintergrund der Nutzung berücksichtigt, weshalb ethnografische Studien insbesondere für techniksoziologische Forschungsansätze von Bedeutung sind, die sich mit der gesellschaftlichen Konstruktion von Technologie befassen [KH99].

Ethnografische Methoden sind in der CSCW-Forschung nicht unumstritten [HC02]. Neben der meist kleinen Stichprobe, die untersucht wird, stellen die lange Dauer und die Ressourcenintensität von ethnographischen Studien ein bedeutendes Problem dar. Oft

kommt daher die fokussierte Ethnografie zum Einsatz. Die fokussierte Ethnografie stellt dabei weniger einen Gegensatz als eine Ergänzung zur traditionellen Ethnografie dar, da für die Erhebung von Anforderungen an ein Computersystem nicht immer die Berücksichtigung des gesamten kulturellen Kontexts des Nutzers notwendig ist [Kn01].

Computernetze werden zunehmend als soziale Umgebungen genutzt, in denen Menschen sich selbst darstellen, mit anderen interagieren, Informationen austauschen und Geschäfte machen [HPP01]. Besonders im Internet entsteht auf diese Weise eine neue Art von Begegnungsstätte, Handlungs- und Kulturraum [Tu99]. „Man geht nicht mehr ins Internet, man ist im Internet“ [Th05]. Hier begibt sich der Ethnograf wiederum an einen neuen, unbekannten Ort: einen virtuellen „Lebensraum“, den es zu erkunden gilt. Die so genannte Online-Ethnografie oder Netnografie betrachten das Internet folglich als Kontext für soziale Interaktion. Sie umfasst z.B. die Analyse der Online-Kommunikation von Community-Mitgliedern oder Formen der Selbstdarstellung über Online-Profile.

3 Ethnografische Studie zu Skype in virtuellen Teams

Anhand einer Langzeit-Fallstudie zur Nutzung von Skype in verteilt arbeitenden, virtuellen Teams in einer Organisation wurde die Interaktion über Skype untersucht [Jo07, JG08]. Wichtige Forschungsfragen waren u.a., wie die Interaktion über Skype gestaltet wird, welche Auswirkungen die Skype-Nutzung auf die Online- und Offline-Interaktionen am Arbeitsplatz hat und wie sich die Nutzung von Skype auf die Arbeitsprozesse in virtuellen Teams auswirkt. Die Datenerhebung erfolgte zwischen Oktober 2004 und August 2006 anhand von 28 Interviews und kontinuierlicher teilnehmender Beobachtung. Das Forschungsdesign verfolgt somit den Ansatz einer klassischen ethnografischen Untersuchung. Es wurde dabei sowohl das Verhalten am Arbeitsplatz als auch das Verhalten im Online-Kontext beobachtet und analysiert.



Abbildung 1: Der Heimarbeitsplatz eines Mitglieds des virtuellen Teams

Die Ergebnisse zeigen zunächst, dass Skype einen virtuellen Raum erzeugt, in dem Personen füreinander präsent sind und kommunizieren [JG08]. Skype ermöglicht, neben Konversationen eine Inszenierung des Selbst, Zusammenkünfte mit nicht-zentrierter

Interaktion über die Buddyliste, die Verbundenheit schafft, und die Initiierung und taktvolle Anbahnung sowie die Verhandlung von Online- und Offline-Konversationen. Im Interaktionsprozess kommen dabei unterschiedliche Medien zum Einsatz, die sich auch während der Skype-Konversationen vermischen. Die Beobachtungen zeigen, dass die technische Konvergenz in Skype auch eine funktionale Medienkonvergenz in der Online- und Offline-Interaktion zur Folge hat. Die aufgezeigten Entwicklungen haben u.a. Implikationen für das Design innovativer Interaktionsmedien [JG08]. Die Untersuchung zeigt darüber hinaus, dass nicht nur die Beobachtung der Online-Interaktion, sondern auch die physische Beobachtung am Arbeitsplatz notwendig ist, um zu explorieren, wie medienvermittelte Aktivitäten in die alltägliche Lebenswelt der Beteiligten eingefügt sind und wie sie wirken.

Literaturverzeichnis

- [CHR95] Cooper, G.; Hine, C.; Rachel, J.; Woolgar, S.: *Ethnography and Human Computer Interaction*. In: (Thomas P. J., Hrsg.): *The Social Interactional Dimensions of Human-Computer Interfaces*. Cambridge University Press, New York, 1995; S. 11-36.
- [Do06] Dourish, P.: *Implications for Design*. In: *Proceedings of the Conference on Human Factors in Computing Systems*, Montréal, Kanada. ACM Press, NY, 2006; S. 541-550.
- [HC02] Hemmings, T.; Crabtree, A.: *Ethnography for Design?* In: *Proceedings of the International Workshop on "Interpretive" Approaches to Information Systems and Computing Research*. Association of Information Systems, London, 2002; S. 122-124.
- [HPP01] Hoschka, P.; Prinz, W.; Pankoke-Babatz, U.: *Der Computer als soziales Medium*. In (Schwabe, G.; Streitz, N.; Unland, R., Hrsg.): *CSCW-Kompodium*. Springer Verlag, Berlin, 2001; S. 276-285.
- [Jo07] Joisten, M.: *Multimediale Gespräche in Skype: Hybridisierung von Gebrauchsweisen in der interpersonalen Kommunikation*. In (Kimpeler, S.; Mangold, M.; Schweiger, W., Hrsg.): *Computerverm. Kommunikation als Innovation*. VS-Verlag, Karlsruhe, 2007.
- [JG08] Joisten, M./Gross, T.: *Untersuchung und Design Patterns zur Darstellung sozialer Netzwerke in CMC-Systemen*. In *Mensch & Computer - 8. Fachuebergreifende Konferenz für interaktive und kooperative Medien*, Lübeck, Deutschland. Oldenbourg, München, 1999. (to appear).
- [Kn01] Knoblauch, H.: *Fokussierte Ethnographie*. In: *sozialersinn*, Heft 1/2001; S. 123-141.
- [KH99] Knoblauch, H.; Heath, C.: *Technologie, Interaktion und Organisation: Die Workplace Studies*. In: *Schweiz. Z. Sozio./Rev. Suisse sociol./Swiss Journ. Sociol.*, (25:2), 1999; S. 163-181.
- [LHG92] Luff, P.; Heath, C.; Greatbatch, D.: *Tasks in Interaction: Paper and Screen Based Activity in Collaborative Work*. In (Turner, J.; Kraut, R., Hrsg.): *Proceedings of the Conference on Computer-Supported Cooperative Work*, Toronto, Kanada. ACM Press, New York, 1992; S. 163-170.
- [Th05] Thiedeke, U.: *Medien und virtualisierte Vergesellschaftung*. In (Jäckel, M., Hrsg.): *Mediensoziologie*. VS-Verlag, Wiesbaden, 2005; S. 335-346.
- [Tu84] Turkle, S.: *The Second Self: Computers and the Human Spirit*. Simon and Schuster, New York, 1994.