

Voice Messaging als Erhebungsmethode

Eine Methode zur Erfassung raum-zeitlich disparater digitaler Praktiken am Beispiel des Umgangs mit Crowdwork-Plattformen

Annika Becker

Einleitung

Der Gebrauch digitaler Technik im Alltag lässt sich mit qualitativen Erhebungsmethoden bislang in unterschiedlichen Facetten erfassen. Ethnografische Ansätze und teilnehmende Beobachtungen ermöglichen beispielsweise die Beobachtung der Einbindung von Techniknutzung im Alltag und online-ethnografische Ansätze können zum Beispiel Einblicke in Online-Kommunikation geben (Kozinets 2020). Ein weiterer Erhebungsansatz ist die computergestützte Analyse von Daten sozialer Medien oder Datenspuren (Franken 2023). Damit lassen sich allerdings nur bedingt individuelle Nutzungs- oder Umgangsweisen digitaler Techniken oder Infrastrukturen erfassen. Insbesondere wenn keinerlei Möglichkeit zur Verbalisierung gegeben ist, wird eine Kombination von Subjektperspektive und digitaler Technologie kaum in den Blick genommen. Dies gilt im Besonderen für raum-zeitlich disparate Praktiken sowie im Allgemeinen für Praktiken, die hinter dem Bildschirm verschwinden und dadurch nur bedingt zu erfassen sind.

An dieser Stelle setzt dieser Beitrag an und stellt die Erhebungsmethode Voice Messaging¹ als Methode zur Erfassung raum-zeitlich disparater digitaler Praktiken am Beispiel des Umgangs mit Crowdwork-Plattformen ins Zentrum. Im Kern besteht diese Erhebungsmethode aus Fragen, die die Teilnehmenden in regelmäßigem Abstand per Messenger erhalten und dann per Sprachnachricht beantworten. Die Erhebungsmethode Voice Messaging wird in diesem Beitrag eingeführt, der Hauptfokus des Beitrags liegt auf den Praktiken, die mit Voice Messaging erhoben werden können. Entwickelt wurde die Methode im Kontext eines Forschungspro-

1 Für weitere Details zur Entwicklung der Methode siehe Becker et al. 2025.

jekts zu Crowdwork², in dem wir als Projektteam vor der Herausforderung der Untersuchung der Einstiegsphase auf der Crowdwork-Plattform aus der Perspektive der arbeitenden Subjekte standen. Basierend auf dem Projektkontext, in dem die Erhebungsmethode entwickelt wurde, stellt Crowdwork das empirisch-illustrative Feld dar, anhand dessen die Praktiken, die durch den Einsatz von Voice Messaging als Erhebungsmethode erhoben werden können, vorgestellt werden.

Als Crowdwork werden „paid and flexible short-term jobs that are distributed, performed and managed entirely via the internet through online platforms“ (Gerber und Krzywdzinski 2019: 122) bezeichnet. Crowdwork als Arbeitsform zeichnet dabei aus, dass Crowdworker:innen als formal Solo-Selbstständige Aufträge über digitale Plattformen bearbeiten. Die Bearbeitung erfolgt ortsflexibel und rein digital. Die Crowdworker:innen können also selbst entscheiden, welche Aufträge sie annehmen bzw. für welche sie sich bewerben, doch die Tätigkeit birgt aufgrund der volatilen Auftragslage und geringen Vergütung auch Prekarisierungsrisiken (Altenried 2017; Bertschek et al. 2016). Das Ausmaß an Selbstbestimmung sowie Prekarisierungsrisiken hängen dabei von der Erwerbskonstellation ab, in der die Tätigkeit ausgeübt wird (Altenried et al. 2021; Becker 2023; Gajewski 2018). Plattformarbeit ist durch die spontane, (meist) selbstbestimmte Einbettung der Tätigkeit in den Alltag sowie die Vermittlung von Aufträgen und die Ausübung der Tätigkeit über digitale Plattformen ein charakteristischer Fall für raum-zeitlich disparate digitale Praktiken.

Ausgangspunkt der Entwicklung von Voice Messaging als Erhebungsmethode war die Beobachtung (basierend auf den Bestandsdaten einer der untersuchten Crowdwork-Plattformen), dass nur ein geringer Anteil der Crowdworker:innen, die auf der Plattform angenommen werden, auch (regelmäßig) auf der Plattform aktiv werden. Das Untersuchungsinteresse bezog sich daher auf die Einstiegsphase auf der Plattform: Welche Arbeits- und Lernpraktiken finden sich bei Crowdworker:innen während der Einstiegsphase auf der Plattform? Inwiefern lassen sich typische Praktiken von Crowdworker:innen, die auf der Plattform aktiv bleiben, identifizieren?

Für dieses Untersuchungsinteresse standen wir als Projektteam vor der Herausforderung, eine Erhebungsmethode bzw. -design zu entwickeln, mit dem prozessbegleitend qualitative Daten zu den Praktiken der Crowdworker:innen erhoben werden konnten, da wöchentlich wiederholte qualitative Interviews

2 Crowdwork und Crowdworker vor, während und nach der beruflichen Ausbildung – Kompetenz-/Subjektivierungseffekte, individuelle Beruflichkeit und lernförderliche Plattformgestaltung (CKoBeLeP), Laufzeit 2021–2024, Details siehe: <https://www.hsu-hh.de/bwp-b/forschung/crowdwork/>. Dieser Beitrag wird durch dtec.bw – Zentrum für Digitalisierungs- und Technologieforschung der Bundeswehr gefördert. dtec.bw wird von der Europäischen Union – NextGenerationEU finanziert.

aufgrund der Zeitrestriktionen der zu befragenden Crowdworker:innen nicht realisierbar waren. Zudem war (Online-)Ethnografie im Feld Crowdwork nur schwierig umsetzbar, da die Praktiken durch die spontane und flexible Einbettung der Crowdwork-Tätigkeit raum-zeitlich disparat sind. Außerdem ließen sich die Praktiken des Umgangs der Crowdworker:innen mit der Plattform nicht ohne deren Verbalisierung erfassen. Anknüpfend an das Untersuchungsinteresse entwickelten wir die Idee, Personen Fragen per Messenger zu schicken, die diese dann per Sprachnachricht beantworten können. In einer Pilotphase zur Erprobung des Verfahrens wurden daher Crowdworker:innen gebeten, wöchentliche ihre Eindrücke von und Aktivitäten auf der Plattform im Rahmen von Sprachnachrichten zu schildern. Nachdem sich ein solches Vorgehen in der Pilotphase als für das Forschungsinteresse ertragreich bewährte, wurde eine umfänglichere Erhebung durchgeführt.

Der Beitrag ist wie folgt aufgebaut: Zunächst werden die Besonderheiten von Crowdwork als Forschungsfeld, in dessen Kontext die Erhebungsmethode entwickelt wurde, dargestellt (Abschnitt 2). Im darauffolgenden Abschnitt wird ein theoretisches Verständnis der mit der Erhebungsmethode Voice Messaging erfassbaren Praktiken entwickelt (Abschnitt 3). Abschnitt 4 gibt einen Überblick über die untersuchte Plattform und das Sample der durchgeführten Erhebung, worauf folgend in Abschnitt 5 das methodische Vorgehen in Erhebung und Auswertung dargestellt wird. In Abschnitt 6 werden verschiedene Arten der mit Voice Messaging erhobenen Praktiken von Crowdworker:innen dargestellt, um exemplarisch zu illustrieren, welche Arten von Praktiken sich mit diesem Erhebungsverfahren erheben lassen. In der abschließenden Diskussion (Abschnitt 7) wird Voice Messaging als Erhebungsmethode für raum-zeitlich disparate digitale Praktiken reflektiert und deren Adaptionsmöglichkeiten diskutiert.

Forschungsfeld Crowdwork

Crowdwork ist als Arbeitsform und Forschungsfeld von einigen Besonderheiten gekennzeichnet, die auch für die Entwicklung von Voice Messaging als Erhebungsmethode zentral waren, weshalb diese im Folgenden kurz dargestellt werden. Dies betrifft zunächst die Organisationslogik von Crowdwork-Plattformen als technische Infrastrukturen. Wie eingangs beschrieben, bearbeiten die Crowdworker:innen die Aufträge üblicherweise vollständig digital: Sie loggen sich mit ihrem privaten Endgerät auf einer Plattform ein, recherchieren nach Aufträgen und wählen diese aus oder bewerben sich auf diese. Während der Bearbeitung erstellen sie ein digitales Produkt oder lösen eine Aufgabe und übermitteln das Auftragsergebnis ebenfalls über die Plattform an die Auftraggebenden. Wie andere Plattformen lassen sich Crowdwork-Plattformen „als computergestützte, softwarebasierte, programmierbare und algorithmisch strukturierende technologische Infrastrukturen

begreifen“ (Dolata und Schrape 2022: 22). Die Crowdworker:innen interagieren überwiegend mit der Plattform als GUI (Graphical User Interface). Für Dritte sind diese dargestellten digitalen Praktiken der Auftragsbearbeitung und des Umgangs mit der Plattform kaum wahrnehmbar.

Als Arbeitsform zeichnet Crowdwork im deutschsprachigen Raum aus, dass die Bezahlung relativ gesehen meist eher gering ist. Teilweise liegt diese deutlich unter dem Mindestlohn oder auf Mindestlohnniveau. Deshalb wird die Tätigkeit meist als Nebenverdienst oder in Kombination mit anderen (Erwerbs-)Tätigkeiten ausgeübt, weshalb der Stellenwert im Alltag oftmals eher gering ist (Baethge et al. 2019: 20; Giard et al. 2019: 2; ILO 2021: 143). Bezogen auf die Erwerbssituationen der Crowdworker:innen wird eine große Heterogenität konstatiert, es gibt also keine „typischen“ Crowdworker:innen (Altenried 2017: 184; Gerber und Krzywdzinski 2019: 125). Als Gemeinsamkeit zeigt sich jedoch, dass die Crowdworker:innen mehrheitlich nicht auf den Verdienst angewiesen sind, den sie über die Plattformen erzielen, weil die Tätigkeit allein aufgrund der geringen Vergütung in den meisten Fällen keine ausreichende Einnahmequelle darstellt (Baethge et al. 2019: 20; Giard et al. 2019: 2). Die an diese Erkenntnis anknüpfende Frage, warum Crowdworker:innen dennoch auf den Plattformen tätig sind, lässt sich dadurch erklären, dass zusätzliche Motive für die Ausübung von Bedeutung sind (Al-Ani und Stumpp 2015: 20). Dazu zählen Flexibilität und Selbstbestimmung, Spaß und Interesse ebenso wie berufliche Weiterentwicklung (Al-Ani und Stumpp 2015: 14; Bertschek et al. 2016; Gerber und Krzywdzinski 2019: 125).

Aufgrund der (vielfach) geringen finanziellen Bedeutung wird Crowdwork meist eher spontan und sporadisch in den Alltag eingebettet, wenn die Subjekte Zeit dafür haben und es für sie interessante Aufträge zu bearbeiten gibt. Dies verdeutlicht, dass die Ausübung von Crowdwork raum-zeitlich disparat erfolgt. Während also bereits viel über den Kontext der Ausübung von Crowdwork bekannt ist, fehlen Perspektiven auf die konkreten (Entwicklungen von) Arbeitspraktiken und Praktiken des Umgangs mit der Plattform. Methodisch stellt dies dahingehend eine Herausforderung dar, dass Crowdwork durch digitale Praktiken charakterisiert ist, die sich für Außenstehende nur schwer erfassen lassen und deren raum-zeitliche Disparität potenzielle Einblicke oder Beobachtungen erschwert.

Alltagspraktiken des Umgangs mit Crowdwork-Plattformen

Der folgende Abschnitt dient dazu, die digitalen Praktiken des Umgangs mit Crowdwork-Plattformen, die mit Voice Messaging als Erhebungsmethode erfasst werden können, unter Rekurs auf bestehende Theoriekonzepte zu (digitalen) Praktiken einzuordnen.

Michel de Certeaus „Kunst des Handelns“ (1988) und dessen Fokussierung von individuellen Praktiken und Taktiken dient als Bezugspunkt, um sich auf die individuellen Alltagspraktiken der Crowdworker:innen zu konzentrieren. Darin eingeschlossen sind Veränderungen von individuellen Praktiken und Strategien im Zeitverlauf, potenzielle inhärente Widersprüche innerhalb der Praktiken sowie widerständige Praktiken. Digitale Alltagspraktiken sind allerdings verglichen mit den von de Certeau ausgearbeiteten Praktiken des Alltags aufgrund einiger Besonderheiten zu unterscheiden, die sowohl für die Konzeptualisierung als auch für die anschließende Erhebung von Bedeutung sind: Mit Sauerborn (2019: 245ff.) lassen sich digitale Räume, in denen solche Praktiken ausgeübt werden, als soziale Räume verstehen. Diese sind zwar ortlos (Sauerborn 2019: 243), dennoch bewegen sich Personen in diesen und vollziehen Handlungen.

Bezogen auf die Praktiken der Crowdworker:innen impliziert dies die Notwendigkeit, die technische Infrastruktur der Plattform, gleichwohl aber ebenso die Nutzungspraktiken der User:innen in den Blick zu nehmen. Diese Perspektive lässt sich mit Marres' „Digital Sociology“ (2017: 54ff.) erweitern. Ausgangspunkt ihrer Analyse von Technologien ist deren situierte Nutzung. Mit ihrer praxeologischen Perspektive plädiert sie dafür, die Kontextualität des Gebrauchs von digitalen Technologien in die Analyse von Praktiken digitaler Kultur einzubeziehen und lehnt eine Perspektive ab, die auf die Ebene der Erfahrungen und situativen Praxis begrenzt ist. Stattdessen hebt sie die Notwendigkeit hervor, das Soziale und die (digitale) Praxis transsituativ zu betrachten und diese nicht auf die Ebene konkreter Situationen zu reduzieren. Forschungspraktisch lässt sich daraus ein Plädoyer für eine situationsübergreifende Erhebung und Betrachtung der Praktiken ableiten.

Ziel der Untersuchung der Einstiegsphase von Crowdworker:innen auf der Plattform war entsprechend die Erfassung von situationsübergreifenden oder sich wandelnden raum-zeitlich digitalen disparaten Praktiken des Umgangs mit der Plattform sowie der Einbettung der Nutzung in den Alltag. Der Fokus liegt dabei auf der Ebene der Techniknutzung, die nicht allein durch digitale Daten und Beobachtung zu erfassen ist – den individuellen Praktiken und Taktiken bei der Plattformnutzung. Deshalb ist eine Verbalisierung dieser im Zusammenhang mit dem Umgang mit der Plattform notwendig für ein Verständnis dieser Praktiken. Damit geht zugleich die Abkehr von einer technikdeterministischen Perspektive einher: Die Subjekte können Technologien in bzw. mit ihren Praktiken (mit-)gestalten, verändern oder widerständig nutzen (Haraway 1995: 51).

Untersuchte Plattform und Sample

Wie eingangs beschrieben wurde Voice Messaging als Erhebungsmethode im Zusammenhang mit einer empirischen Erhebung auf einer Crowdwork-Plattform

entwickelt. Um im Folgenden sowohl Erhebungsdesign als auch die untersuchten Praktiken nachvollziehen zu können, wird die untersuchte Plattform mit ihren jeweiligen Spezifika an dieser Stelle komprimiert dargestellt.

Bei der untersuchten Plattform handelt es sich um eine deutschsprachige Texterstellungsplattform, deren Geschäftsmodell in der Vermittlung unterschiedlicher Texterstellungsaufträge wie beispielsweise von suchmaschinenoptimierten Texten, Blog-Artikeln oder Produktbeschreibungen besteht. Zum Einstieg auf der Plattform bewerben sich die Crowdworker:innen mit einem Beispieltext auf der Plattform, der von Mitarbeitenden der Plattform begutachtet wird. Bei positiver Begutachtung werden die Crowdworker:innen in drei verschiedene Qualitätsstufen eingeordnet. Zum Einstieg können drei Qualitätsstufen erreicht werden, die beiden höchsten Stufen können erst nach einiger Zeit und Aktivität auf der Plattform erzielt werden. Je nach Qualitätseinstufung erhöht sich der Verdienst, welcher pro Wort berechnet wird und die Crowdworker:innen erhalten Zugang zu weiteren Aufträgen. Diese Einstufung wird durch Mitarbeitende der Plattform regelmäßig überprüft, indem ein zufällig ausgewählter Auftrag begutachtet wird, für den die Crowdworker:innen Feedback erhalten. Die Crowdworker:innen können Aufträge entsprechend ihrer Qualitätsstufe (oder darunter) auswählen und direkt annehmen oder sie können von Auftraggebenden direkt für eine Zusammenarbeit kontaktiert werden.

Die Zusammenstellung des Samples für die in diesem Beitrag dargestellte Voice Messaging-Erhebung erfolgte orientiert am Theoretical Sampling (Glaser und Strauss 1967; Strübing 2021). Das Ziel war es, sowohl die relevanten Personengruppen, die auf der Plattform tätig sind, zu berücksichtigen als auch kontrastierend unterschiedliche Fälle zu inkludieren. Die Gesamtcrowd auf der Plattform diente daher als Ausgangspunkt für die Samplezusammenstellung, da eine an dieser orientierten Festlegung von Mindestquotierungen (nach Alter, Geschlecht und Qualitätsstufe) erfolgte. Bis auf diese Mindestquoten erfolgte die Sample-Zusammenstellung offen und sukzessive, um Fallkontrastierungen zu ermöglichen.

Das Sample setzte sich wie folgt zusammen: Insgesamt haben 30 Personen an der Erhebung teilgenommen, darunter 23 weibliche und 7 männliche. Die mehrheitlich weibliche Zusammensetzung entspricht dabei der Gesamtverteilung auf der Plattform. Bezogen auf die Altersstruktur sind alle relevanten Altersgruppen im Sample zu finden mit einem größeren Anteil an jüngeren Teilnehmenden. 11 Personen befanden sich im Alter von 18–24 Jahren, 4 Personen im Alter von 25–29 Jahren, 6 Personen im Alter von 30–39 Jahren, 5 Personen im Alter von 40–49 Jahren und 4 Personen waren älter als 49 Jahre.

Methodisches Vorgehen und Auswertung

Der Aufbau einer Voice Messaging-Erhebung wird in diesem Beitrag exemplarisch anhand der im Vorigen beschriebenen Einstiegsphasenbegleitung von Crowdworker:innen auf einer Plattform exemplarisch dargestellt. Der Kern der Datenerhebung bestand dabei aus der wiederholten Beantwortung von Fragen per Sprachnachrichten durch die Teilnehmenden über die App Signal. Abb. 1 bietet einen Überblick über das gesamte Erhebungsdesign.

Abb. 1: Grafische Darstellung des Ablaufs der durchgeführten Voice Messaging-Erhebung (Quelle: eigene Darstellung).



Das Erhebungsdesign war wie folgt aufgebaut: Im Anschluss an die Registrierung auf der Plattform erhielten die Crowdworker:innen eine Studienanfrage vom Plattformunternehmen. Bei Interesse wurden anschließend die Kontaktdaten der interessierten Personen an uns weitergegeben. Danach erhielten die Personen einen Einstiegsfragebogen, um über diesen Kontextdaten zur Person (u.a. berufliche Situation, Sorgeverpflichtungen), der Motivation zur Aktivität auf der Plattform und die Qualitätsstufe zu erfassen. Relevant waren diese Daten primär für die Sample-Zusammenstellung. Im Anschluss daran erfolgte ein Einstiegsgespräch über Zoom, in dem die Teilnehmenden Informationen über die Erhebung erhielten. Außerdem diente dieses Gespräch dazu, Verbindlichkeit und sozialen Kontakt herzustellen, damit die Teilnehmenden eine Vorstellung haben, an wen sie ihre Sprachnachrichten versenden.

Der Kern des Studiendesigns bestand aus Voice Messaging: Die Teilnehmenden haben über 12 Wochen hinweg jede Woche zwei ihnen per Messenger zugesandte Fragen per Sprachnachricht beantwortet. Bezogen auf den Zeitraum der Beantwortung der Fragen war Flexibilität seitens der Teilnehmenden in der Planung des Forschungsdesigns wichtig, weil die Crowdwork-Tätigkeit zumeist nur eine geringe Rolle im Alltag spielt. Entsprechend erhielten die Teilnehmenden die Fragen per Messenger am Freitag und hatten bis zum Beginn der Folgeweche Zeit, diese zu beantworten.

Die beiden Fragen bestanden zum einen aus einer sich wöchentlich wiederholenden Frage³ nach der Aktivität auf der Plattform sowie nach Eindrücken, die den Personen in Erinnerung geblieben sind. Mit dieser bewusst offen formulierten Frage sollten Einblicke in die raum-zeitlich disparaten Praktiken der Plattformnutzung erhoben werden. Durch die Wiederholung der gleichen Frage über den gesamten Erhebungszeitraum von 12 Wochen wurden zudem Veränderungen dieser Praktiken im Prozessverlauf deutlich. Die zweite Frage variierte wöchentlich⁴ und war so konzipiert, dass sie auch von Personen sinnvoll beantwortet werden konnte, die in der jeweiligen Woche nicht auf der Plattform aktiv waren. Mit dieser Frage wurden verschiedene Themenbereiche abgedeckt, wie beispielsweise die individuellen Erwartungen an die Plattform, eine exemplarische Beschreibung einer Auftragsbearbeitung oder die Motivation für die Tätigkeit auf der Plattform. Forschungspraktisch muss in diesem Zusammenhang der wöchentliche Kommunikationsaufwand für die Forschenden berücksichtigt werden, der beispielsweise im Vergleich zu qualitativen Interviews deutlich größer ist.

Übergreifend betrachtet wurden also zwei Arten von Fragen eingesetzt: Die erste, wöchentlich wiederholte Frage, diente dazu situationsnahe Eindrücke und Erfahrungen zu erfassen, während die zweite, jeweils variierte, auf Kontextinformationen, Reflexionen oder Argumentationen abzielte.

Die Bandbreite der durch die Crowdworker:innen generierten Sprachnachrichten reichte von kurzen, fokussierten Sprachnachrichten (unter einer Minute) bis hin zu sehr ausführlichen sprachlichen Darstellungen (maximale Länge ca. 15 Minuten). Insgesamt resultieren daraus 1608 Minuten qualitatives Datenmaterial mit Sprachnachrichten der Befragten. Die Qualitäten der Sprachnachrichten unterscheiden sich darüber hinaus auch bezogen auf das Aufnahmesetting, dem Ausmaß an Vorstrukturierung und Detailierung der sprachlichen Darstellungen. Für eine detaillierte Analyse dieser Qualitäten dieser unterschiedlichen Sprachnachrichten und damit verbundenen analytischen Herausforderungen siehe Becker et al. (2025).

In unserem Studiendesign wurde die Voice Messaging-Erhebung neben dem Einstiegsfragebogen mit einer Zeitbudgeterhebung und abschließenden Interviews zur Erhebung weiterer Daten kombiniert. Die ergänzende Erhebung von Zeitbudgets (adaptiert nach Deinet und Krisch 2009) zielte vorwiegend auf die Erfassung von Kontextinformationen zur Einbettung der Crowdwork-Tätigkeit ab. Diese Erhebung bestand aus einer Tabelle, in der die Crowdworker:innen in freier Struktur ihren Alltag dokumentieren sollten, wobei der Fokus vorwiegend auf Crowdwork

3 Die genaue Formulierung der Frage lautete: Haben Sie in dieser Woche [die Plattform] genutzt? Wenn ja: Was haben Sie getan? Können Sie eine Situation oder einen Eindruck beschreiben, der Ihnen in Erinnerung geblieben ist?

4 Für einen vollständigen Überblick über die verschiedenen Frageformulierungen siehe Becker et al. (2025).

und anderen Arbeitstätigkeiten (Sorgearbeit mit einbezogen) lag. Die Zeitbudgets wurden jeweils während 6 Wochen der 12-wöchigen Voice Messaging-Erhebung (Anfang, Mitte, Ende) ausgefüllt. In der Folge diente dieses Zeitbudget primär als fallspezifisch ergänzende Kontextinformation, um Einblicke in den Stellenwert der Crowdwork-Tätigkeit und die gesamte Alltagsgestaltung zu erhalten.

Außerdem wurden mit 19 der 30 Teilnehmenden leitfadengestützte semi-strukturierte Interviews im Abstand von mindestens drei Monaten zum Abschluss der Voice-Messaging-Erhebung geführt. Das Ziel dieser Interviews bestand darin, nachzuvollziehen, wie sich die Aktivität der Crowdworker:innen auf der Plattform ohne wöchentliches Voice Messaging entwickelt. Zudem dienten die Interviews zur Vertiefung von Themen und subjektiven Relevanzen aus den Sprachnachrichten, weshalb die Leitfäden auf Basis der Sprachnachrichten individuell angepasst wurden. Darüber hinaus wurden Themen abgefragt, die nicht Teil der Voice Messaging-Befragung waren wie beispielsweise die Bildungs- und Berufsbiografie. Die Teilnahme an der Voice Messaging-Erhebung wurde mit einer wöchentlichen Aufwandsentschädigung von 7,50 € incentiviert. Die Teilnahme am Interview wurde separat ebenfalls in Abhängigkeit von der Dauer incentiviert.

Die erhobenen Sprachnachrichten wurden transkribiert und anschließend in Anlehnung an die Inhaltsanalyse (Kuckartz 2016) ausgewertet. Der Fokus der Auswertung, deren Befunde⁵ im folgenden Abschnitt dargestellt werden, lag zunächst darin, verschiedene Praktiken zu differenzieren und in einem zweiten Schritt unterschiedliche Ausprägungen dieser herauszuarbeiten. Die generierten Daten weisen dabei im Vergleich zu Interviewtranskripten einige Besonderheiten auf. Dadurch, dass es sich meist um kürzere Textfragmente handelt, bieten diese unterschiedlich detaillierte sowie tiefgehende Einblicke. Die vergleichbare Auswertung stellt dabei eine zentrale Herausforderung für die Forschenden da. Durch die Antworten auf die wöchentlich wiederholten Fragen können fallspezifisch sowohl übergreifende Narrative aber auch Veränderungen und Widersprüche identifiziert werden, die darauf aufbauend eine fallvergleichende Analyse ermöglichen. Die Antworten auf die wöchentlichen variierten Fragen liefern dabei kontinuierlich Kontextinformationen, sodass schrittweise die Komplexität der Analyse ausgebaut werden kann.

Darstellung der Praktiken von Crowdworker:innen zur Veranschaulichung der Erhebungspotentiale von Voice Messaging

Im folgenden Abschnitt werden unterschiedliche Arten an Praktiken von Crowdworker:innen auf bzw. im Umgang mit Crowdwork-Plattformen dargestellt, die

5 Für Befunde zur Einstiegsphase der Crowdworker:innen in Prozessperspektive siehe Becker/Eckelt (i. E.).

durch den Einsatz von Voice Messaging als Erhebungsmethode in den Berichten der Teilnehmenden erfasst werden konnten. Dies dient nicht der ausdifferenzierten empirischen Analyse der Praktiken von Crowdworker:innen im Allgemeinen. Stattdessen dienen die dargestellten Praktiken dazu, methodisch zu illustrieren, welche Praktiken durch den Einsatz von Voice Messaging als Erhebungsmethode und die im Vorigen beschriebene Verfahrensweise erfasst werden können. Anhand dieser Praktiken werden jeweils spezifisch Potentiale von Voice Messaging als Erhebungsmethode zur Erfassung dieser spezifischen Praktiken reflektiert.

Praktiken der Einbettung von Crowdwork

Innerhalb der Sprachnachrichten lassen sich Berichte über unterschiedliche Praktiken identifizieren, wie Crowdworker:innen die Plattformnutzung in ihren Alltag einbetten. Die Praktiken lassen sich in ein Kontinuum, das von spontaner Nutzung bis hin zu geplanter Nutzung reicht, einordnen. Eine spontane Nutzungspraktik ist dadurch gekennzeichnet, dass freie Zeiträume im Alltag ohne vorherige Planung für die Plattformtätigkeit genutzt werden, wenn die Personen situativ Lust zum Schreiben haben. Die Crowdworker:innen suchen daraufhin spontan nach interessanten oder für sie passenden Aufträgen (abhängig von ihren individuellen Kriterien) und bearbeiten den ausgewählten Auftrag bzw. die ausgewählten Aufträge unmittelbar. Eine vorausplanende Einbettungspraktik zeichnet sich dadurch aus, dass die Crowdworker:innen feste Zeiträume für die Plattformnutzung aktiv einplanen, beispielsweise vor oder direkt im Anschluss an die Haupterwerbstätigkeit. Teilweise werden diese Arbeitsphasen insofern vorbereitet, dass bereits vorab Aufträge auf der Plattform ausgewählt und angenommen werden, damit das eingeplante Zeitfenster für die Bearbeitung der Aufträge effizient genutzt werden kann und keine Zeit für die Auftragssuche verschwendet wird.

Der folgende Auszug aus einer Sprachnachricht verdeutlicht exemplarisch eine spontane und häufig wiederholte Einbettungspraktik:

„Die Rolle, die es in meinem Alltag spielt, die sieht im Moment so aus, dass ich das quasi da einpasse, wo es dann gerade geht. Und ich mir denke, jetzt hast du ein paar Minuten Zeit, um mal was zu gucken oder zu machen. Im Grunde genommen mehr oder weniger täglich. Aber dann halt eben genau, wenn es passt.“ (Gabriel, SN6.2, Z. 1–5)⁶

6 Die Namen der Teilnehmenden sind allesamt Pseudonyme. Die Nummerierung der Sprachnachrichten ist wie folgt zu verstehen: Die erste Ziffer bezeichnet die Erhebungswoche (1–12), die zweite die Nummer der Frage (1–2).

Diese beschriebene Nutzungspraktik zeichnet sich dadurch aus, dass die Plattformnutzung spontan-situativ erfolgt. Wenn es zeitlich passt, wird die Plattform genutzt, um nach Aufträgen zu schauen und diese direkt zu bearbeiten. Obwohl nicht aktiv Zeiträume für die Tätigkeit eingeplant werden, findet eine häufige Plattformnutzung statt, da vorwiegend kürzere Zeiträume auf der Plattform bzw. mit der Tätigkeit verbracht werden.

Im Kontext von derartigen Einbettungspraktiken ermöglicht Voice Messaging als Erhebungsmethode die Erfassung dieser über mehrere Wochen hinweg. Dadurch lassen sich in der Auswertung Muster, Einflussfaktoren sowie subjektive Gestaltungsspielräume identifizieren, indem die wöchentlichen Berichte über die Nutzung der Plattform nebeneinander gelegt und sowohl fallintern als auch fallübergreifend vergleichend betrachtet und miteinander in Beziehung gesetzt werden können. In der hier spezifisch dargestellten Erhebung ließen sich so in der Einstiegsphase außerdem Veränderungen bedingt durch eigene Präferenzen der Crowdworker:innen, zunehmende Erfahrungen oder externe Einflüsse identifizieren. Eine Ergänzung bot in diesem Zusammenhang das Zeitbudget, welches einen eher übergeordneten Einblick in die Einbettung der Tätigkeit bot. Durch dieses konnten sowohl Einsichten in das Tätigkeitsvolumen und Einbettungsrhythmen gewonnen werden.

Praktiken des Herangehens an die Plattform

Die Sprachnachrichten zur Einstiegsphase auf der Plattform bieten Einblicke in unterschiedliche Praktiken des Herangehens an die Plattform. Diese Praktiken lassen sich ebenfalls in einem Kontinuum einordnen, dass von explorativem zu strukturiertem Herangehen an die Plattform reicht. Eine vorwiegend strukturierte Herangehensweise an die Plattform zeichnet sich beispielsweise dadurch aus, dass Crowdworker:innen vor Registrierung auf der Plattform eine ausführliche Recherche über die Plattform durchführen. Zu Beginn der Tätigkeit auf der Plattform wird das Informationsangebot zunächst umfassend genutzt, um sich detailorientiert über die Plattform, ihre Funktionsweise etc. zu informieren. In den Nutzungs- und Arbeitspraktiken orientieren sich die Crowdworker:innen in der Folge an den zuvor gesammelten Informationen, um die Plattform erfolgreich und effektiv (mit Blick auf ihre jeweiligen individuellen Ziele) zu nutzen. Ein exploratives Herangehen ist dagegen zunächst mit einer vergleichsweise spontanen Registrierung auf der Plattform verbunden. Anstatt sich vorab ausführlich über die Plattform zu informieren, findet die Anmeldung eher spontan statt, verbunden mit dem Interesse, sich zunächst auf der Plattform umzusehen und diese auszuprobieren. Damit einher geht eine meist sporadische Nutzung des Informationsangebots auf der Plattform. Der Fokus liegt eher auf Learning-by-Doing: Die Crowdworker:innen beginnen schnell mit der Bearbeitung von ersten Aufträgen und entwickeln ihre Arbeits-

und Nutzungspraktiken basierend auf ihren Erfahrungen weiter. Die Nutzung des Informationsangebots erfolgt vor allem anlassbezogen, wenn situativ Fragen oder Probleme aufkommen. Das Kontinuum an unterschiedlichen Herangehensweisen an die Plattform, obwohl alle Crowdworker:innen die gleichen Einstiegshinweise erhalten, verweist fallvergleichend auf teils sehr unterschiedliche Nutzungspraktiken. Mit diesen geht meist auch ein vielfältiges Wissen über die Funktionsweisen der Plattform einher.

Der folgende Sprachnrichtenauszug verdeutlicht ein eher exploratives Herangehen an die Plattform im Anschluss an die Registrierung:

„Also ich fand mich da eigentlich schon ziemlich schnell zurecht, würde ich sagen. Ich habe allerdings auch nicht unbedingt den Anweisungen gefolgt, die mir gegeben wurden in Anführungsstrichen. Also zum Beispiel habe ich ganz am Anfang mein Autorenprofil nicht verfeinert. Es ist auch immer noch nicht verfeinert, wenn ich ehrlich bin, sondern bin direkt dazu übergegangen, mir mal einen Überblick über die Aufträge zu verschaffen. Und ja, wie gesagt hab mich da eigentlich ziemlich schnell, würde ich sagen, zurechtgefunden. Wobei ich selber noch nicht weiß, ob ich alle Funktionen der Seite schon durchblickt habe.“ (Laura, SN3.2, 6–13)

Nach Anmeldung beginnt Laura schnell mit der Bearbeitung von Aufträgen, ohne sich vorab ausführlich mit der Plattform auseinanderzusetzen. Anstatt zunächst den Einstiegshinweisen zu folgen oder sich die Plattform systematisiert anzusehen, fokussiert sie sich direkt auf die Aufträge und findet sich dabei zeitgleich auf der Plattform zurecht. Dementsprechend ist ihr Wissen über die Funktionsweise der Plattform eng an den Bearbeitungsprozess der Aufträge gekoppelt und darüber hinaus, wie von ihr selbst vermutet, ggf. allerdings eher lückenhaft.

Die identifizierten Praktiken lassen sich als vorinformierend, explorativ-interpretierend und learning-by-doing unterscheiden. Eine solche Differenzierung in unterschiedliche Muster, nach denen sich die Praktiken unterscheiden lassen, wird insbesondere durch die prozessuale Perspektive deutlich, die Voice Messaging als Erhebungsmethode im Zeitverlauf ermöglicht. Das Herangehen kann dabei näher an der Situation betrachtet werden und wird nicht nur (wie beispielsweise in Interviews) retrospektiv-distanziert betrachtet, wodurch eine Analyse von Entwicklungs- und Verständnisprozessen basierend auf der Perspektive der Subjekte im Zeitverlauf möglich wird. Die wöchentlich wiederholte Frage bietet dabei freiere Einblicke in die Vorgehensweisen und liefert durch die Wiederholung auch Informationen in Prozessperspektiver. Dadurch lassen sich unbewusst ausgeführte Routinen ebenso wie situationsübergreifende Muster aber auch Veränderungen identifizieren. Diese können durch die eher auf Reflexion oder Beschreibung angelegten variierten Fragen ergänzt werden.

Arbeitspraktiken

Die Haupttätigkeit der Crowdworker:innen auf der Plattform besteht in der Bearbeitung von Aufträgen, weshalb Arbeitspraktiken bzw. Praktiken der Auftragsbearbeitung ebenfalls zentraler Bestandteil innerhalb der Berichte in den Sprachnachrichten sind. Diese lassen sich sowohl aus den beispielhaften Darstellungen von Auftragsbearbeitung in Woche 10⁷ rekonstruieren, finden sich aber ebenfalls, wenn Crowdworker:innen in der offen wöchentlich wiederholten ersten Frage Auftragsbearbeitungen beschreiben, die ihnen besonders in Erinnerung geblieben sind.

Die folgende (vergleichsweise kurze) Darstellung einer Auftragsbearbeitung verweist auf fallübergreifend typische Abläufe in der Bearbeitung. Nele beginnt in ihrer Beschreibung mit einem konkreten Fall, löst ihre Darstellung aber im Verlauf von diesem und beschreibt auftragsübergreifend typische Praktiken in der Bearbeitung von Aufträgen:

„Ich habe mich, mir den Auftrag, diese Beschreibung des Auftrags angesehen und überlegt, ob ich mir zu diesem Thema etwas vorstellen kann, was ich hier schreibe. Auch eine Grobrecherche über Google durchgeführt und mir dann das Briefing nochmals zum Textaufbau detailliert angesehen. Ich mache es immer so, dass ich den Aufbau wie der Text aussehen soll mit Einleitung und so weiter vorschreibe in dem Editor. Damit ich auch weiß, Einleitung 100 bis 150 Wörter zum Beispiel, und das dann eben durchführen kann. Und dazu verfasse ich dann den Text und tätige meine Recherche und genau schreib den Auftrag dann. Bei mir ist es meistens so, dass ich den Auftrag dann schon in einem durchschreibe und nochmal Korrektur lese und gleich auch abgebe. Also ich warte da jetzt nicht einen oder zwei Tage, sondern mach das schon in einem durch.“ (Nele, SN10.2, 1–12)

Bei Nele erfolgt vor der Auftragsannahme eine Begutachtung des Briefings, verbunden mit einer kurzen Recherche, um abzuschätzen, ob der Auftrag für sie bearbeitbar ist. Die Bearbeitung beginnt mit Gliederung bzw. Strukturierung des zu schreibenden Texts, der dann parallel zur Recherche stattfindend verfasst wird. Abschließend erfolgt die Korrektur des verfassten Textes. Insgesamt lassen sich basierend auf den Berichten in den Sprachnachrichten unterschiedliche, sowohl fall- als auch situationsübergreifende Praktiken der Auftragsbearbeitung in Form von typischen Abläufen und Routinen differenzieren. Hierzu zählen die Recherche nach Inhalten für den zu verfassenden Text, das Sammeln von Stichworten und Notizen sowie die anschließende Sortierung dieser. Auf die Verschriftlichung dieser

7 Die konkrete Frage lautete: Bitte beschreiben Sie detailliert den Ablauf des letzten Auftrags, den Sie bei [der Plattform] bearbeitet haben? Von der Auswahl des Auftrags bis zur Abgabe des Textes.

Rechercheergebnisse erfolgt abschließend eine Qualitätsprüfung, bevor der Text über die Plattform an den Auftraggeber übermittelt wird.

Im Kontext der Überlegungen der Erfassung derartiger Praktiken mit Voice Messaging als Erhebungsmethode stand dabei im Vordergrund, dass eine rein digitale Beobachtung des Arbeitsvorgehens nicht ausreichend Einblicke liefert, sondern die Verbalisierung des Vorgehens zentral ist. Im Vergleich zu Interviews bietet der Rückgriff auf Sprachnachrichten die Möglichkeit, näher an der Situation der Bearbeitung von Arbeitsaufträgen zu erheben, insbesondere wenn diese raum-zeitlich disparat erfolgt. Zugleich wurde in einem misslungenen Versuch im Kontext einer anderen Erhebung im Projekt deutlich, dass die Teilnehmenden aber konkrete Hinweise (wie beispielsweise wöchentlich wiederholte Fragen) benötigen. Wenn die Teilnehmenden ohne eine Nachricht Aufträge direkt nach der Bearbeitung beschreiben sollten, funktionierte dies nicht. Dies ist allerdings ggf. spezifisch für das Forschungsfeld Crowdwork und kann sich beispielsweise im Kontext von regulären, wenig raum-zeitlich disparaten Arbeitspraktiken bereits anders darstellen. Durch die wiederholten Beschreibungen von Auftragsbearbeitungen lassen sich darüber hinaus Routinen und typische Vorgehensmuster analytisch ausarbeiten, die für die Subjekte selbst nicht unbedingt bewusst sind.

Beim Einsatz von Voice Messaging als Erhebungsmethode zur Erfassung von Arbeitspraktiken wird insbesondere die Abhängigkeit von der Verbalisierbarkeit von Praktiken deutlich. Dies ist besonders im spezifischen Erhebungskontext der Texterstellung von Bedeutung, da es sich bei Schreib- und Rechercheprozessen häufig um unbewusste Praktiken handelt. Um dies verstärkt zu berücksichtigen, könnten erweiternd oder alternativ Methodenkombinationen wie beispielsweise die Verbindung von Think-Aloud-Erhebungen und Bildschirmaufzeichnungen direkt während der Bearbeitung eingesetzt werden. Dadurch könnten sowohl nicht-verbalisierte typische Abläufe sichtbar werden und zugleich durch die Notwendigkeit, das Vorgehen zu beschreiben, bestimmte Aspekte hervorgehoben und Reflexionsprozesse bezogen auf die Bearbeitungsabläufe herausgefordert werden.

Praktiken der Auseinandersetzung mit spezifischen Techniken der digitalen Infrastruktur

Die in den folgenden beiden Abschnitten präsentierten Praktiken lassen sich übergreifend als raum-zeitlich disparate Praktiken des Umgangs mit der Crowdwork-Plattform als digitaler Infrastruktur beschreiben. Konkret finden sich im empirischen Material Praktiken des Umgangs mit weiteren spezifischen Techniken: den Kontrolltechniken, die auf der Plattform eingesetzt werden, und verschiedene Techniken, die zur Unterstützung bei der Auftragsbearbeitung genutzt werden. Diese können durch den Einsatz von Voice Messaging insofern als Erhebungsmethode erfasst werden, dass neben den Fragen, die gezielt auf die Bedeutung dieser

Techniken abzielen, auch die wiederholten wöchentlichen Fragen diesbezüglich Einblicke ermöglichen. Deren Potential besteht insbesondere darin, dass der gleiche Gegenstand zu verschiedenen Zeitpunkten erfasst wird. Die Erhebungspotentiale sind allerdings daran gebunden, dass die Nutzung solcher Techniken auch von den Teilnehmenden verbalisiert wird.

Umgang mit Kontrolltechniken auf der Plattform

Als Kontrollinstrument werden auf der untersuchten Plattform die eingangs beschriebenen Qualitätsstufen eingesetzt. Mit dieser Kontrolltechnik gehen Crowdworker:innen verschieden um. Die Qualitätsstufen sind daher von unterschiedlicher Bedeutung in ihren Arbeitspraktiken. Für einige Crowdworker:innen sind diese Qualitätsstufen von vergleichsweise hoher Bedeutung: Sie orientieren sich eng am Feedback und der Qualitätseinstufung. Die Praktiken des Schreibens werden daran angepasst, mit dem Ziel, die Einstufung zu verbessern. Die Praktiken anderer Crowdworker:innen zeichnen sich dagegen vor allem durch ein Nicht-Beachten dieser Techniken aus. Die Kontrolltechniken laufen nebenbei mit, haben aber keine Bedeutung für diese. Gründe dafür sind beispielsweise, dass die Kontrolltechniken für die Crowdworker:innen unwichtig sind, weil die Crowdworker:innen den Spaß am Schreiben zentral setzen oder nicht über das Wissen darüber verfügen, wie sie die Qualitätseinstufungen beeinflussen können und daher das Interesse daran verlieren. In einer geringen Anzahl von Fällen finden sich außerdem widerständige Praktiken der Nutzung der Kontrolltechniken. Diese Praktiken verhalten sich konträr zu den Intentionen, mit denen die Kontrolltechniken vom Plattformunternehmen implementiert wurden. Ein Beispiel findet sich im folgenden Sprachnachrichtenauszug von Antonia:

„Ja, ich habe [die Plattform] wieder einmal in der Woche genutzt. Dazu muss ich aber sagen, dass ich wieder nicht über meinen Account geschrieben habe, sondern für eine Freundin, die immer noch flachliegt. Und wie gesagt, die möchte unbedingt diese Hochstufung haben bei [der Plattform], für die man eben auch eine gewisse Anzahl von Texten schreiben muss, damit die Autoren und so weiter das neu bewerten. Oder, besser gesagt, der Kundenservice das neu bewertet und einen da hochstuft.“ (Antonia, SN12.2, 4–10)

Der widerständige Gebrauch zeigt sich hier in der Nutzung eines Accounts durch mehrere Personen, damit für eine Crowdworkerin (eine Freundin der Befragten) schneller die Möglichkeit besteht, auf der Plattform hochgestuft zu werden.

Im Kontext dieser Art von Praktiken stellt Voice Messaging als Erhebungsmethode eine Möglichkeit dar, um den Umgang von Subjekten mit (Kontroll-)techniken zu fokussieren. Dadurch können Einblicke gewonnen werden, die näher an der Situation der Interaktion mit der Technik sind als beispielsweise einmalig statt-

findende Interviews. Durch die vergleichende analytische Betrachtung mehrerer Sprachnachrichten lassen sich dabei auch Muster oder Veränderungen herausarbeiten, die für die Subjekte ggf. unbewusst ablaufen. Dies ist insbesondere im Kontext der Forschung zu Plattformarbeit eine relevante Perspektive, um dominierende technikdeterministische Narrative von Kontrolltechniken (z. B. Schmidt 2016) aufzubrechen und stattdessen Umgangspraktiken der Subjekte in ihrer Vielfalt erfassen zu können. Diese Praktiken lassen sich dabei sowohl durch direkte Nachfragen als auch über die sich wöchentlich wiederholenden Beschreibungen erfassen, sofern sie von den Teilnehmenden in diesem Zuge thematisiert werden.

Nutzung von Techniken zur Unterstützung

In ihren Arbeitspraktiken verwenden Crowdworker:innen unterschiedliche Techniken zur Unterstützung, um sich die Tätigkeit zu erleichtern. Die Nutzung von Techniken erfolgt dabei insbesondere zur Qualitätskontrolle und -sicherung in der Korrekturphase, nachdem die Texte geschrieben wurden. Anwendungen basierend auf Künstlicher Intelligenz (KI) werden dabei zur Unterstützung im Arbeitsprozess benutzt bzw. ausprobiert. Thea beschreibt im Folgenden eine solche Exploration von KI-Anwendungen im Rahmen des Arbeitsprozesses:

„Dann habe ich auch noch mal geguckt: Was kann denn so eine KI? Es gibt ja auch so was, so KIs, die man einfach auch kostenlos benutzen kann. Habe mich mal so ein bisschen mit Neuroflash beschäftigt, mal ein bisschen rumgespielt für den Auftrag, den ich aber dann leider nicht mehr bekommen habe, wo ich dann ein bisschen so Zeit umsonst mit verschwendet habe. Das war was für Brautmoden. Ja, musste dann feststellen: Also entweder gehe ich noch nicht so perfekt mit dieser KI um oder die liefert, wie es in meiner Vorstellung ist, auch nicht, sage ich mal so, hochwertige Ergebnisse wie ich das einfach, sage ich mal, selber nachher machen kann.“ (Thea, SN1.1, 30–38)

Hier zeigt sich eine Exploration von KI-Anwendungen für den bzw. während des Bearbeitungsprozesses. Die Unterstützung durch diese Technik entspricht allerdings zum Zeitpunkt der Sprachnachricht noch nicht den Erwartungen bzw. bringt keine Erleichterung für die Arbeitspraktiken.

Vergleichbar mit der Erfassung der Arbeitspraktiken steht aus methodischer Perspektive auch hier im Vordergrund, durch den Einsatz von Voice Messaging als Erhebungsmethode die Vorgehensweisen der Subjekte zu verstehen. Ziel ist dabei eine situationsnahe und subjektnahe Perspektive auf die Praktiken der Subjekte, die auch in diesem Zusammenhang abhängig ist von deren Verbalisierungsmöglichkeiten. Diese können sowohl durch Abfrage einzelner spezifischer Situationen als auch durch die summarischen Beschreibungen der wöchentlichen Aktivität erfasst werden.

Veränderung von Praktiken im Zeitverlauf und adaptive Praktiken

Durch die mehrwöchige Voice Messaging-Erhebung konnten Veränderungen von Praktiken im Zeitverlauf erfasst werden. Dies umfasst beispielsweise die Entwicklung von Routinen oder die effizientere Gestaltung von Praktiken. Neben Routinen in der Ausübung der Tätigkeit werden auch Routinen der Einbettung der Tätigkeit in die Alltagsgestaltung deutlich. Dies veranschaulicht die folgende Beschreibung von Linus:

„Ich habe jetzt einen gewissen Ablauf, der sich eingeschliffen hat, dass ich mir die Aufträge, dass der, dass die Aufträge so getimed werden, dass die übers Wochenende abzuarbeiten sind. Montags noch mal eine Korrektur und in der Regel, dass die Abgabetermine frühestens am Dienstag haben. Dass ich am Wochenende arbeite, ohne da bereits den ganz großen, ganz großen Zeitdruck zu haben.“ (Linus, SN5.1, Z. 4–8)

Mit zunehmender Erfahrung auf der Crowdwork-Plattform hat er für sich einen festen zeitlichen Ablauf etabliert, wie er sich die Auftragsbearbeitung zeitlich einteilt. Dieser ermöglicht für ihn ein angenehmes Arbeiten ohne besonderen Zeitdruck.

Erfahrungen oder Veränderungen auf der Plattform können ebenfalls zur Folge haben, dass Praktiken sich im Zeitverlauf verändern bzw. daran angepasst werden. Maja resümiert im folgenden Textabschnitt eine solche Veränderung:

„Während ich am Anfang noch sehr euphorisch dabei war und versucht habe, mir einen Auftrag nach dem anderen an Land zu ziehen, das war schon fast so ein Gefühl wie ‚Ja, das ist meiner.‘ Also das war wie so ein Kampf, schon wie so ein Becken, wo alle reinspringen und wollen das/ wollen den Auftrag finden oder haben. Also fast schon wie so ein Konkurrenzkampf irgendwie. Und da bin ich ein bisschen weniger, bin ich ein bisschen abgekommen von, dass ich nicht mehr so viel rauf gucke. Das hat sich auf jeden Fall verändert. Und dass ich eben gemerkt habe, dass man nicht wirklich damit Geld verdienen kann.“ (Maja, SN12.2, 2–9)

Bei Maja verändert sich durch die Höhe des Verdiensts, der für sie deutlich geringer ausfällt als erwartet, die Bedeutung der Plattform und damit auch ihre Nutzungspraktiken. Bezogen auf die Auftragsauswahl bedeutet dies, dass sie seltener auf der Plattform nach Aufträgen sucht, weil es für sie weniger wichtig ist, möglichst viele Aufträge zu erhalten.

Auch Veränderungen auf der Plattform, wie beispielsweise eine Auftragsflaute, die sich im Laufe der Voice Messaging-Erhebung auf der Plattform entwickelte, resultieren in adaptiven Praktiken als Reaktion auf diese Veränderungen.

Aus methodischer Sicht hebt dies die Potentiale von Voice Messaging als Erhebungsmethode für die Erhebung von prozessualen Daten hervor. Durch die

wiederholten Fragen, die die Teilnehmenden per Sprachnachricht beantworten, können aus Forschungsperspektive interessante Zeiträume und Übergänge begleitet werden und Veränderungen im Zuge dieser Prozesse direkt erfasst werden. Durch die im Prozess stattfindende Erhebung können beispielsweise retrospektiv verfälschte Eindrücke vermieden werden. Durch ausführliche Darstellungen der Teilnehmenden können außerdem Analyseperspektiven auf veränderte Praktiken entwickelt werden, die sich auf Informationen zu Kontextbedingungen stützen.

Voice Messaging als Erhebungsmethode für raum-zeitlich disparate digitale Praktiken

Im vorigen Abschnitt wurden verschiedene Praktiken, die mit Voice Messaging als Erhebungsmethode in den Berichten der Teilnehmenden erfasst werden konnten, dargestellt. Die obigen Befunde dokumentieren die Potentiale, die Voice Messaging als Erhebungsmethode für raum-zeitlich disparate Praktiken des Umgangs mit digitalen Infrastrukturen bietet. Insbesondere mit einer längeren Erhebungsphase lassen sich Veränderungen von Praktiken der Techniknutzung im Zeitverlauf erfassen, oder beispielsweise ein Nachlassen der Aktivität auf bzw. Wegorientieren von der Plattform. Ebenso lassen sich im Zeitverlauf konsistente Muster der Plattformnutzung identifizieren. Im Folgenden werden zunächst die methodischen Potentiale, Herausforderungen und Grenzen von Voice Messaging als Erhebungsmethode von raum-zeitlich disparten Praktiken vertiefend diskutiert. Im Anschluss daran werden daran anknüpfende Adaptionspotentiale diskutiert.

Methodische Potentiale, Herausforderungen und Grenzen

Die dargestellten Praktiken des Umgangs mit der Plattform bestätigen die Notwendigkeit der gezielten Erhebung von Praktiken des Umgangs mit digitalen Techniken, um sich konsequent von einer technikdeterministischen Perspektive abzugrenzen (Haraway 1995). Erforderlich ist stattdessen der Fokus auf die tatsächlichen Nutzungsweisen, da diese, wie in einzelnen Praktiken deutlich wurde, nicht mit den hinter der Implementation der Techniken liegenden Intentionen gleichzusetzen sind bzw. einhergehen, weshalb die Praktiken des Gebrauchs von Relevanz für ein multiperspektivisches Bild digitaler Techniken sind. Dabei ist die Perspektive der Subjekte (in Anlehnung an de Certeau 1988) zentral, um eigensinnige Nutzungsweisen zu betrachten. Durch den Einsatz von Voice Messaging als Erhebungsmethode können Umgangs- und Nutzungspraktiken relativ situationsnah erfasst werden.

Gebunden ist die Erfassung raum-zeitlich disparater Praktiken der Plattformnutzung allerdings an deren Verbalisierbarkeit und hängt entsprechend davon ab, inwieweit und wie detailliert Teilnehmende in der Lage sind, ihr Vorgehen zu

beschreiben. Bedeutsam sind dabei die kognitive Verfügbarkeit des zu Erzählenden und eine zeitliche Nähe zur zu beschreibenden Situation, damit möglichst viele Erinnerungen noch verfügbar sind. Ähnlich wie bei qualitativen Interviews ist die Erhebung zudem abhängig von der generellen Erzählfreudigkeit und -bereitschaft der Teilnehmenden. Zudem ist die Fähigkeit der Teilnehmenden zentral, diese sprachlichen Darstellungen ohne anwesende Gesprächspartner:in, also ohne direktes Gegenüber, zu erzeugen. Ein persönlicher Kontakt lässt sich allerdings, wie in der dargestellten Erhebung erfolgt, zumindest durch ein persönliches Einführungsgespräch erzeugen. Dies kann dazu beitragen, dass Personen bei der Erzeugung der Sprachnachrichten eine konkrete Person vor Augen haben, an die sie ihre Sprachnachrichten richten. Zudem stellen Sprachnachrichten für viele Personen mittlerweile eine alltagsnahe und bekannte Kommunikationsform dar.

Bezüglich des eingangs entwickelten Rahmens von digitalen Praktiken des Umgangs mit digitalen Plattformen unterstützen die erhobenen Praktiken das Plädoyer von Marres (2017), situationsübergreifend den Umgang mit digitalen Technologien zu fokussieren. Durch eine wiederholte Befragung von Teilnehmenden per Sprachnachricht wie in der dargestellten Erhebung lassen sich sowohl situationsübergreifende Muster identifizieren als auch Veränderungen im Zeitverlauf, die nicht (wie beispielsweise bei qualitativen Interviews) von den Befragten retrospektiv beurteilt werden.

Mit Blick auf das Datenmaterial wird deutlich, dass die beiden Fragen auf unterschiedliche sprachliche Darstellungsebenen abzielen (Kleemann et al. 2013: 66). Die wöchentlich wiederholte Frage zielt dabei auf Erzählungen ab, also auf die Darstellung von konkreten Ereignissen und Erfahrungen. Die jeweils wöchentlich variierenden Fragen zielen dagegen meist auf die Darstellungsebenen Beschreibung und Argumentation, die insofern eher resümierend gestaltet sind und auf die Darstellung genereller Zusammenhänge abzielen. Für die Erhebung von Praktiken erweist sich dies (wie im vorigen Kapitel bereits dargestellt wurde) als fruchtbar, weil wiederholte situationsnahe Erzählungen mit erweiternden Beschreibungen kombiniert werden können. Insbesondere die wiederholte Erhebung situationsnaher Erzählungen kann als zentrales Potential von Voice Messaging als Erhebungsmethode hervorgehoben werden.

Neben diesen inhaltlichen Aspekten zeigen sich mit Blick auf die Forschungspraxis Stärken des Gebrauchs von Voice Messaging als Erhebungsmethode. Diese ermöglicht eine zeitlich flexible, weil asynchrone Datenerhebung, die im Vergleich zu Interviews für die Teilnehmenden jeweils nicht viel Zeit beansprucht. Im Fall der dargestellten Erhebung wird diesbezüglich die Passung zur Arbeitsform Crowdwork deutlich, die wie eingangs dargestellt ebenfalls von zeitlicher und räumlicher Flexibilität gekennzeichnet ist, und deshalb mit den Bedarfen der Teilnehmenden korrespondiert. Dies ist ebenso auf andere Bereiche übertragbar, in denen potenzielle Teilnehmende ebenfalls auf Flexibilität und Ortsunabhängigkeit der

Datenerhebung angewiesen sind bzw. eher zur Teilnahme bereit sind, weil die Erhebung per Messenger leichter in den Alltag integrierbar ist. Aus inhaltlicher Sicht kann Voice Messaging als Erhebungsmethode durch eine flexible Durchführung Möglichkeiten bieten, sprachliche Darstellungen ohne großen zeitlichen Abstand zu spezifischen Situationen zu generieren.

In der flexiblen und asynchronen Durchführung der Teilnehmenden besteht das Potential, auch Personen zu erreichen, die über wenig freie Zeit verfügen und daher wenig Bereitschaft haben, an derartigen Erhebungen teilzunehmen. Dies setzt gleichwohl ein gewisses Maß an Affinität zur digitalen Form der Datenerhebung voraus. Für Personen, die häufig mit Sprachnachrichten kommunizieren, stellt dies allerdings eine natürliche Gesprächssituation dar, die beispielsweise im Vergleich zu ausführlichen Interviews bekannt ist. Dies könnte zu einer potentiell höheren Erzählbereitschaft der Teilnehmenden beitragen. Für Gruppen, denen diese Art der Kommunikation fremd ist, könnten damit unterschiedliche Implikationen einhergehen: Neugier gegenüber dieser Kommunikationsform, Ablehnung und damit verbundene geringe Erzählbereitschaft und Unsicherheiten. Diese unterschiedlichen Einstellungen und Erfahrungen (mitunter individuell) zu begleiten, stellt dann eine zentrale Aufgabe für die Forschenden, die eine solche Erhebung durchführen, dar.

Adaptionsperspektiven

Das hier dargestellte Verfahren lässt sich für andere Erhebungsinteressen oder Zielgruppen in der Durchführung adaptieren. Für ein noch gezielteres Zusammenführen der Perspektive auf die Organisationsebene und Funktionsweise von Technologien mit der Perspektive auf die Praktiken der Subjekte ließe sich die Erhebung beispielsweise eher als situationsbezogene Erhebung und angelehnt an Think Aloud-Erhebungen konzeptualisieren. Auch dies ließe sich asynchron durch eine Kombination von Sprach- und Bildschirmaufzeichnungen durchführen und kann autoethnografische Ansätze um tatsächliche Nutzungspraktiken von Subjekten erweitern.

Um der Gebundenheit der Erhebungsmethode Voice Messaging an die Verbalisierung der Praktiken entgegenzuwirken, wären Kombinationen mit teilnehmender Beobachtung oder Online-Ethnografie denkbar. Auch Kombinationen von Video- und Sprachaufzeichnungen könnten die Möglichkeit bieten, nicht verbalisierte Praktiken im Prozess zu beobachten.

Mit Blick auf die Möglichkeit, durch den Einsatz von Voice Messaging als Erhebungsmethode Prozesse zu begleiten, bietet sich die Erhebungsmethode insbesondere bei einem Fokus auf kritische Phasen und Übergänge an. Adaptionsmöglichkeiten bestehen dabei beispielsweise darin, den Fokus in den wöchentlich wiederholten Fragen auf spezifische Interessen oder Praktiken zu legen. Adaptions-

möglichkeiten bieten sich diesbezüglich auch mit Blick auf Erhebungszeiträume und -taktung der Fragen. So bietet sich in anderen Tätigkeitsfeldern mitunter eine kürzere Taktung an, weil diese deutlich häufiger ausgeübt werden. Für die Untersuchung längerer Übergangsphasen könnten je nach Forschungsinteresse auch mit größerem zeitlichen Abstand gestellte Fragen ausreichend sein.

Insgesamt besteht das Potential von Voice Messaging als Erhebungsmethode in der Erhebung von raum-zeitlich disparaten Praktiken des Umgangs mit digitalen Plattformen im Speziellen und digitalen Infrastrukturen im Allgemeinen. Als zukünftiges Anwendungsfeld bietet sich dabei beispielsweise auch Social Media an, um gezielt (eigensinnige) Nutzungspraktiken von User:innen erfassen zu können. Auch Kombinationen von Sprachaufzeichnungen mit Bildschirmaufzeichnungen sind hierfür denkbar.

Literatur

- Al-Ani, Ayad, und Stefan Stumpp. 2015. „Motivationen und Durchsetzung von Interessen auf individuellen Plattformen. Ergebnisse einer Umfrage unter Kreativ- und IT-Crowdworkern.“ *HIIG Discussion Paper Series* 2015–05. Alexander von Humboldt Institut für Internet und Gesellschaft.
- Altenried, Moritz. 2017. „Die Plattform als Fabrik. Crowdwork, digitaler Taylorismus und die Vervielfältigung der Arbeit.“ *PROKLA* 47 (2): 75–192.
- Altenried, Moritz, Julia Dück, und Mira Wallis (Hg.). 2021. „*Plattformkapitalismus und die Krise der sozialen Reproduktion*.“ Verlag Westfälisches Dampfboot.
- Baethge, Catherine Bettina, Michael Boberach, Anke Hoffmann, und Ole Wintermann. 2019. „*Plattformarbeit in Deutschland. Freie und flexible Arbeit ohne soziale Sicherung*.“ Bertelsmann-Stiftung.
- Becker, Annika. 2023. „Arbeit als Spiel. Zur subjektiven Bedeutung von Gamification-Technologien auf Crowdwork-Plattformen.“ In *Polarisierte Welten. Verhandlungen des 41. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Bielefeld 2022*, herausgegeben von Paula Villa.
- Becker, Annika, und Marcus Eckelt. i. E. „Should I Stay or Should I Go? Zum subjektiven Erleben der Einstiegsphase von Crowdworker:innen“ In *Crowdsubjektivitäten – Die Praxis digitaler Plattformarbeit zwischen algorithmischen Steuerungsformen, Autonomieversprechen und neuen Ungleichheiten*, herausgegeben von Frank Kleemann und Wolfgang Menz. Beltz Juventa.
- Becker, Annika, Marcus Eckelt, Frank Kleemann, und Inga Külpmann. 2025. „Voice Messaging: Eine Methode zur prozessbegleitenden Erfassung digitaler Praktiken.“ *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research* 26 (2). <https://doi.org/10.17169/fqs-26.2.4235>.

- Bertschek, Irene, Jörg Ohnemus, und Steffen Viète. 2016. „Befragung zum sozioökonomischen Hintergrund und zu den Motiven von Crowdworkern: Endbericht. (Forschungsbericht/Bundesministerium für Arbeit und Soziales, FB462).“ Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW) GmbH.
- de Certeau, Michel. 1988. „Kunst des Handelns.“ Merve.
- Deinet, Ulrich, und Richard Krisch. 2009. „Zeitbudgets von Kindern und Jugendlichen.“ *sozialraum.de* 1/2009. Zuletzt abgerufen am 14.05.2024. <https://www.sozialraum.de/zeitbudgets-von-kindern-und-jugendlichen.php>.
- Dolata, Ulrich, und Jan-Felix Schrape. 2022. „Plattform-Architekturen. Strukturierung und Koordination von Plattform-Unternehmen im Internet.“ *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 74 (1): 11–34.
- Franken, Lina. 2023. „Digitale Methoden für qualitative Forschung. Computationelle Daten und Verfahren.“ Waxmann.
- Gajewski, Eltje. 2018. „Ambivalente Flexibilität: Crowdworker:innen zwischen selbstbestimmter Arbeit und kapitalistischer (Selbst-)Verwertung auf digitalen Plattformen.“ *Duisburger Beiträge zur soziologischen Forschung* 2018 (3). Institut für Soziologie der Universität Duisburg-Essen.
- Gerber, Christine, und Martin Krzywdzinski. 2019. „Brave new digital work? New forms of performance control in crowdwork.“ In *Work and Labor in the Digital Age. Research in the Sociology of Work*, herausgegeben von Steve P. Vallas und Anne Kovalainen: 121–143. Emerald.
- Giard, Nicole, Paul Hensen, Marc Hesse, Nils Löken, Zahra Nouri, Jannik Redehase, Mareike Reimann, Katharina Schlicher, und Julian Schulte. 2019. „Interdisziplinäre Befragung von Crowdworkern. Forschungsschwerpunkt Digitale Zukunft.“
- Glaser, Barney G., und Anselm L. Strauss. 1967. „*The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*.“ Albine Publications.
- Haraway, Donna. 1995. „Ein Manifest für Cyborgs.“ In *Die Neuerfindung der Natur. Primaten, Cyborgs und Frauen*, herausgegeben von Donna Haraway: 33–72. Campus.
- International Labour Organisation (ILO), Hg. 2021. „*World Employment and Social Outlook. The Role of Digital Labour Platforms in Transforming the World of Work*.“ International Labour Office.
- Kleemann, Frank Uwe Krähnke, und Ingo Matuschek, Hg. 2013. „*Interpretative Sozialforschung. Eine Einführung in die Praxis des Interpretierens*.“ Springer VS.
- Kozinets, Robert V. 2020. „*Netnography: The Essential Guide to Qualitative Social Media Research*.“ SAGE.
- Kuckartz, Udo. 2016. „*Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*.“ Beltz Juventa.
- Marres, Noortje. 2017. „*Digital Sociology. The Reinvention of Social Research*.“ Polity.

- Sauerborn, Elgen. 2019. „Digitale Arbeits- und Organisationsräume. Räumliche Dimensionen digitaler Arbeit am Beispiel Crowdwork.“ *Arbeit* 28 (3): 241–262.
- Schmidt, Florian A. 2016. „Arbeitsmärkte in der Plattformökonomie – Zur Funktionsweise und Herausforderung von Crowdwork und Gigwork.“ Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Strübing, Jörg. 2021. „*Grounded Theory: Zur sozialtheoretischen und epistemologischen Fundierung eines pragmatistischen Forschungsstils*.“ 4. Aufl. Springer VS.