

Personas im Designprozess einer E-Teaching Community

Patricia Arnold¹, Birgit Gaiser², Stefanie Panke²

¹Helmut-Schmidt-Universität (HSU), ²Institut für Wissensmedien (IWM)
patricia.arnold@hsu-hamburg.de, projekt@e-teaching.org

Abstract: Der Artikel behandelt den Entwicklungsprozess eines Portals zum Einsatz digitaler Medien in der Hochschullehre. Im Mittelpunkt steht das Design von Community-Funktionen mit Hilfe des Personas-Ansatzes als nutzerorientierte Softwareentwicklungsmethode. Die Designüberlegungen werden auf der Grundlage der Community-Forschung und des Personas-Ansatzes beschrieben und kritisch reflektiert.

1 Gestaltungsaufgabe

Das Portal E-TEACHING.ORG wendet sich an Hochschullehrende im deutschsprachigen Raum. Es bietet ein umfassendes Informationsangebot zum Einsatz digitaler Medien in der Hochschullehre. Indem die Medienkompetenz der in der Hochschullehre Tätigen verbessert wird, soll die Integration neuer Lehr- und Lernformen mit digitalen Medien langfristig gefördert werden.

Um dieses Ziel zu erreichen, sind verschiedene Einsatzszenarien für das Portal vorgesehen: Zum einem soll das selbst organisierte Lernen einzelner Dozierender unterstützt werden, zum anderen soll das Portal im Rahmen von hybriden Qualifizierungsmaßnahmen an Hochschulen zum Einsatz kommen. Das Portal wurde im August 2003 gestartet und ist bereits als geschätztes Informationsangebot an deutschsprachigen Hochschulen etabliert. Im Gegensatz zu anderen Portalen in diesem Bereich spricht E-TEACHING.ORG eine klar definierte Zielgruppe an und Inhalte gehen in Tiefe und Breite über bestehende Angebote hinaus [PW05]. Auch als Instrument der Beratungsarbeit „vor Ort“ an den assoziierten Hochschulen gewinnt es an Bedeutung. Dies zeigt sich unter anderem in der wachsenden Anzahl der kooperierenden Hochschulen und stetig steigenden Zugriffen.

Als weitere Ausbaustufe wird derzeit an Community-Funktionen des Portals gearbeitet, die die Alleinstellungsmerkmale des Portals noch erweitern können. Diese Funktionen sollen registrierten Nutzern erlauben, das Informationsangebot an ihre spezifischen Bedürfnisse anzupassen und sich an einer Community of Practice zu beteiligen. Für Hochschullehrende und Berater soll das Portal einen zentralen Fokuspunkt für Informationsrecherchen und fachlichen Austausch bilden und Möglichkeiten zur informellen Kommunikation bieten – zur Bedeutung der informellen Kommunikation für das Community Building vgl. [We98].

Dieser Beitrag stellt den derzeitigen Designprozess der Community-Funktionen in den Mittelpunkt. Er setzt damit einen anderen Schwerpunkt als die übrige Literatur zum Portalengineering, die die Entwicklung von Portalen insgesamt mit Hilfe von Vorgehensmodellen beschreibt [AHR03].

Gemäß den Erkenntnissen des Informationsdesigns sollten die Nutzer und ihre Bedürfnisse den Ausgangspunkt jedes Gestaltungsprozesses bilden [Hr00]. Die Zielgruppe des Portals ist allerdings sehr heterogen – sie umfasst langjährig tätige Professorinnen und Professoren ebenso wie den wissenschaftlichen Mittelbau, externe Lehrbeauftragte und Berater/innen. Die Beratungs- und Unterstützungsleistungen so wie die technologische Infrastruktur an einzelnen Hochschulen sind ähnlich vielfältig.

Die Gestaltung des Portals E-TEACHING.ORG ist in dieser Situation eine hochkomplexe Entwicklungsaufgabe. Beim Design der Community-Funktionen orientieren wir uns zunächst an zwei übergeordneten Gestaltungsprinzipien des Community Buildings [Pj00]: Gemeinschaftsförderlichkeit (Sociability) und Benutzungsfreundlichkeit (Usability). Aus Untersuchungen zu anderen vergleichbaren Community Building Prozessen [RS02, BKS04, SF04] sowie der Literatur zu kritischen Erfolgsfaktoren des Community Building [Pj00, Ka01, WDS02, RS02, BKG04, NFL04] haben wir weiterhin vier zentrale Dimensionen herausgearbeitet, die den Gestaltungsrahmen unseres Designprozesses bilden:

1. *Identität*: Diese Dimension bezieht sich einerseits auf Möglichkeiten für individuelle Mitglieder ihre persönliche Identität in der Community auszudrücken und andererseits auf die Gruppenidentität der Community als Ganzes. Letztere dient auch zur Abgrenzung von anderen Communities.

Für E-TEACHING.ORG ist in Bezug auf diese Dimension u.a. zu klären, welche sozialen Interaktionen unterstützt werden, um eine persönliche Identität auszudrücken und weiter zu entwickeln. Welche Rollen und Führungsaufgaben sollen in der Community ermöglicht werden und in welcher Form wird ein informeller Austausch durch Portalfunktionen integriert?

2. *Domäne*: Diese Dimension bezeichnet die inhaltlichen Gemeinsamkeiten, d.h. Interessen, Bedürfnisse und Probleme, die die Community Mitglieder miteinander verbinden – Wenger et al [WDS02] bezeichnen dies mit dem Ausdruck „passion for a topic“. Die Domäne einer Community ist dynamisch und wird immer wieder neu von den Partizipierenden ausgehandelt.

Für das Portal stellt sich in dieser Dimension die Gestaltungsaufgabe, sowohl gemeinsame Anliegen einer globalen Community als auch Interessen lokaler Sub-Communities an den assoziierten Hochschulen sichtbar zu machen und zu bedienen. Die angebotenen Funktionen sollten Aushandlungsprozesse unterstützen, die der Identifikation gemeinsamer Interessen dienen.

3. *Mehrwert*: Diese Dimension bezeichnet den Ertrag der Community im Verhältnis zum jeweiligen Aufwand, den Mitglieder in Form von zeitlichen Ressourcen, Aufmerksamkeit, Informationsweitergabe etc. einbringen.

Im Designprozess ist zu entscheiden, welche Informationsbedarfe durch das Portal abgedeckt werden sollten, inwieweit eine Personalisierung der Inhalte die Ziele der Nutzer unterstützen kann und welche Anreize es für eine aktive Teilhabe an der Community gibt.

4. *Gegenseitigkeit*: Gegenseitigkeit bezieht sich auf eine Situation des gleichwertigen „Gebens und Nehmens“, in der das Vertrauen besteht, dass das eigene Engagement nicht ausgebeutet wird.

Für das Portal muss in dieser Dimension überlegt werden, wie Partizipation sichtbar gemacht werden kann und wie generell eine Kultur des freizügigen Gebens („gift culture“, vgl. [Kp99]) in der Community etabliert werden kann.

Diese Gestaltungsdimensionen bieten zwar allgemeine Orientierung für den Designprozess, aber noch keine konkreten Ansatzpunkte für eine optimale Zielgruppenpassung. Hierzu dient der Personas-Ansatz, der im folgenden Kapitel allgemein skizziert und dann auf E-TEACHING.ORG angewendet wird (Kapitel 3 und 4). Eine kritische Diskussion des Personas-Ansatzes als Methode im Community Building Prozess rundet den Beitrag ab (Kapitel 5).

2 Personas Ansatz als Designmethode

Die Anwendung von Personas – fiktionalen Personen – zur Repräsentation eines abstrakten Konsumenten stammt ursprünglich aus dem Marketing [Sr03] und wurde von Cooper in die Softwareentwicklung eingeführt [Ca99]. Mittlerweile wird die Methode beispielsweise in technischen Dokumentationen [Cs04] oder in der Softwareentwicklung insbesondere zur Ergänzung anderer Usability Methoden [PG02] benutzt.

Der Personas Ansatz erlaubt den Entwicklern einen authentischen Einblick in die Lebenswelt der potentiellen Nutzer, indem sie abstrakte Zielgruppeninformationen mit der Präsenz eines spezifischen Benutzers beleben [Sr03]. Als eine Art Projektionsfolie helfen Personas (informationelle) Bedürfnisse und mögliche Verhaltensmuster zu identifizieren. Das Nachvollziehen der Informationsbedarfe und mentalen Modelle ist für das Design komplexer Informationsangebote wesentlich [Sr03]. Nützliche Funktionalitäten können in Abhängigkeit der Bedürfnisse, Interessen und möglichen Aktionen der Personas abgeleitet werden.

Die Personas-Methode kann hinsichtlich ihrer immersiven Zielsetzung mit narrativen Ansätzen des Interface-Design verglichen werden: Benutzt das narrative Interface-Design – ähnlich wie bei Computer-Spielen – dramaturgische Effekte um die Lernenden vollständig in das Lernmaterial eintauchen zu lassen (vgl. [LOD92]), werden mit dem Personas-Ansatz die am Entwicklungsprozess Beteiligten mit der Welt der zukünftigen Nutzer umgeben. Geschichten bzw. Erzählungen können als kleinster zu transportierender Kontext verstanden werden [AST]. Personas und ihre begleitenden Geschichten liefern im Entwurfsprozess den nötigen Kontext für zahlreiche Designentscheidungen.

Der Einsatz der Personas Methode kann zudem die Kommunikation innerhalb des Entwicklerteams unterstützen und eine Leitschnur im Entwicklungsprozess bieten [PG02]. Dieses Argument trägt insbesondere bei interdisziplinären Teams in denen unterschiedliche Kulturen und spezifische Fachjargons den Ideenaustausch behindern. Am Aufbau des Qualifizierungsportals E-TEACHING.ORG sind Teammitglieder mit unterschiedlichem fachlichen Hintergrund involviert, weshalb die Anwendung des Personas Ansatz als besonders Erfolg versprechend eingestuft werden kann.

Wie werden Personas im Entwurfsprozess ausgearbeitet? Um einerseits im Projektteam glaubwürdig zu wirken und andererseits zu einer besseren Benutzungsfreundlichkeit einer Website beizutragen, können Personas nicht beliebig gestaltet werden. Personas müssen auf qualitative und quantitative Daten gegründet sein, die in Untersuchungen zur Zielgruppe gewonnen werden [PG02].

3 Entwicklung von Personas für E-TEACHING.ORG

Alfred, Tanja, Philipp und Beate sind fiktionale Benutzer (Personas). Ihre Charaktere sind aus Daten abgeleitet, die wir in einer Online-Umfrage, in Interviews mit Nutzern und Beratern und Feedback E-Mails gesammelt haben. Unser Ziel war archetypische Nutzer zu identifizieren und mit den Gestaltungsdimensionen des Community Building zu verbinden. Dabei wurden qualitative Daten benutzt, um die Charaktere zu modellieren und quantitative Auswertungen eingesetzt, um die Personas auf die Zusammensetzung der Zielgruppe von E-TEACHING.ORG zu beziehen.

Prof. Dr. Alfred A. Lühren: Alfred, 50, ist seit 8 Jahren Hochschullehrer an der Universität Hannover. Er interessiert er sich in erster Linie für theoretische Aspekte des E-Learning, insbesondere CSCL. Auch wenn digitale Medien bereits fest in seiner Lehrpraxis integriert sind, definiert er sich vorwiegend über seine Forschungsarbeit und weniger über Lehraktivitäten. Alfred pflegt seine wissenschaftliche Reputation, publiziert regelmäßig in relevanten Zeitschriften und beteiligt sich an Tagungen. Alfred besucht das Portal von Zeit zu Zeit, weil er die Einrichtung kennt, die das Portal entwickelt. Außerdem interessiert er sich für die E-Learning Aktivitäten seiner Kollegen. Da Alfred sich als Experte empfindet, glaubt er nicht, dass er von den Qualifizierungsinhalten des Portals profitieren kann. Nichtsdestotrotz möchte er eines seiner Papiere auf E-TEACHING.ORG veröffentlichen, nicht zuletzt weil dort andere namenhafte Autoren bereits vertreten sind.

Tanja Renger: Tanja, 34, arbeitet in der Bibliothek der Universität Münster. Sie interessiert sich für Instruktionsdesign, unterrichtet gerne und hat deshalb einen Lehrauftrag übernommen. E-Learning ist ihr wissenschaftliches Thema. Sie möchte sich in diesem Bereich qualifizieren und schreibt ihre Doktorarbeit über lebenslanges Lernen mit digitalen Medien. Tanja besucht das Portal regelmäßig, weil sie nach Anregungen für die Lehre und die wissenschaftliche Arbeit sucht. Tanja wendet neue Methoden im Unterricht an und verbessert diese von Semester zu Semester. Sie hat bereits Erfahrungen mit Online Diskussionen und E-Moderation gemacht. Im nächsten Semester möchte sie mit Videoconferencing experimentieren. Tanja interessiert sich für Portalinhalte zu Videoconferencing und den Austausch mit anderen E-Learning Professionals.

Philipp Treudt: Philipp, 26, studiert Linguistik an der Universität Heidelberg. Philipp interessiert sich für E-Learning, weil er diesen Bereich für zukunftssträftig erachtet. Er möchte zudem seine Medienkompetenz ausbauen, weil er dies als entscheidendes Kriterium bei der Jobsuche einstuft. Trotz dieser Einsicht sind Philipps ICT-Kenntnisse eher gering. Seit kurzem hat er eine Stelle als Tutor und möchte im Rahmen seines Tutoriums E-Learning einsetzen. Philipp besucht das Portal mit konkreten Fragestellungen und sucht Hinweise zu technischen Lösungen und didaktischen Methoden.

Beate Behrat: Beate, 39, arbeitet in einem befristeten Halbtagsvertrag an der Universität Aachen. Das Beratungsteam, in dem sie arbeitet, wurde vor zwei Jahren aufgestellt. Beate hofft auf einen unbefristeten Job an der Uni, wäre durchaus aber auch bereit die Universität zu verlassen. Beate hat keinen spezifischen ICT-Hintergrund, sie studierte englische Literatur. Trotzdem ist sie sehr an E-Learning interessiert und denkt daran, eine Doktorarbeit dazu zu schreiben. Es fällt ihr schwer in der Scientific Community akzeptiert zu werden, daher sucht sie Kontakte zu anderen Beratern. Außerdem möchte Beate eine lokale Community aufbauen, um ihre Expertise als Beraterin darstellen zu können und die E-Learning Strategie der Aachener Universität zu fördern. Beates Einstellung gegenüber E-TEACHING.ORG ist ambivalent: sie versteht das Portal als nützliches Instrument zur Unterstützung ihrer Arbeit, als Möglichkeit zur Selbstdarstellung, aber auch als Konkurrenz bei der Beratung der Hochschullehrer.

Personas und Gestaltungsdimensionen

Alfred, Tanja, Philipp und Beate verfolgen unterschiedliche Ziele in der Community von E-TEACHING.ORG. In der folgenden Tabelle werden Personas und Gestaltungsdimensionen gegenüber gestellt.

	Alfred	Tanja	Philipp	Beate
Identität	Selbstdarstellung als Experte, Zugehörigkeit zu einer peer group.	Selbstdarstellung als hilfsbereites Gruppenmitglied, Zugehörigkeit zu einer Gruppe mit gemeinsamen	Weniger relevant	Selbstdarstellung als zentrale Figur einer lokalen Sub-Community, Zugehörigkeit zur Hochschule

		Interessen und Problemen.		sollte erkennbar bleiben.
Domäne	Demonstriert Expertise in seinem Forschungsbereich, ist an Theoriebildung interessiert.	Sucht und bietet sowohl theoretisches Hintergrundwissen als auch praxisrelevantes Know-how.	Sucht praxisrelevante Tipps und Tricks	Sucht praxisrelevante Tipps und Tricks, will eigene Expertise darstellen
Mehrwert	Darstellung der eigenen Expertise	Wissensaustausch	Informationssuche	Unterstützung der Hochschul-Strategie
Gegenseitigkeit	Publicity innerhalb des Portals, Auszeichnungen wie ein „Best E-Teaching Award“	Austausch mit Anderen, Networking	Stärkung der eigenen Medienkompetenz, Anerkennung der Expertise Anderer.	Austausch mit Anderen, Networking, Anerkennung innerhalb der eigenen Hochschule.

Tabelle 1: Personas und Gestaltungsdimensionen

Wie sich einer Auszählung der Feedback Mails und der Kommentare aus der Online Umfrage entnehmen lässt, repräsentiert Tanja den größten Teil der (aktiven) E-TEACHING.ORG Nutzer. Personen wie Tanja sind wichtig für den Prozess des Community Building, weil sie an einem intensiven Austausch interessiert sind. Die Beraterin Beate ist zwar zahlenmäßig seltener, aber sehr aktiv: Sie hat im Rahmen ihrer Tätigkeiten ein gewisses Zeitbudget, um aufwändige Community Aktionen wie Online-Events zu organisieren. Alfred repräsentiert nur einen kleinen Teil der anvisierten Community und sein Aktivitätspotential ist eher gering. Dennoch ist Alfred auf Grund seiner Expertise ein wichtiger Inputfaktor für die Community. Seine Reputation dient dem Aufbau einer gemeinsamen Identität – er fungiert als „Aushangsschild“ der Community. Philipp ist relativ häufig vertreten, kann aber auf Grund seines Anfängerstatus zunächst wenig Input geben. Dennoch sollten die Interessen von Philipp unbedingt berücksichtigt werden, denn mit wachsender Expertise wird auch er zur Community beitragen. Personen wie Philipp bilden damit das Wachstumspotential der Community.

4 Community-Funktionen mit Personas entwickeln

Bei E-TEACHING.ORG werden die oben besprochenen Personas eingesetzt, um eine nutzerorientierte Design-Perspektive bei der Entwicklung von Community-Funktionen zu unterstützen. Die Personas Methode fungiert dabei als Prognoseinstrument, um zu entscheiden, welche Kommunikationsoptionen von der Zielgruppe angenommen werden. Im Folgenden werden bestehende und noch zu implementierende Community-Funktionen des Portals beschrieben und Anwendungsszenarien aus Sicht der Personas entworfen.

Newsletter

Ein regelmäßig erscheinender Newsletter listet Überarbeitungen der Webseite auf, berichtet über geplante Events, Konferenzbesuche und Projektinterna und weist auf Publikationen und Veranstaltungen hin. Die Zusammenstellung aktueller Inhalte und Hinweise in Form eines Newsletter dient dazu, Awareness zu erzeugen, die Gruppenidentität zu stärken und die Community an das Portal zu binden.

Für Tanja, die sich wiederholt auf E-TEACHING.ORG informiert, sollen durch den Newsletter aktuelle Inhalte leicht erkennbar und komfortabel mit einem Mausklick zu erreichen sein. Beate findet im Newsletter Hinweise auf neue Inhalte, die für ihren nächsten Beratungstermin relevant sind. Alfred gefällt am Newsletter, dass dort eine Rezension seines neuesten Buches erscheint und er als Experte zu E-Learning Implementierungsstrategien interviewt wurde.

Lokalisierung

Der Ansatz von E-TEACHING.ORG strebt eine enge Verzahnung des Online-Informationsangebots mit lokalen Supportinfrastrukturen an. Folglich adressieren die Community-Funktionen neben individuellen Lehrenden auch die Beratungsteams der mit dem Portal assoziierten Partnerinstitutionen. Um in Qualifizierungsstrategien der jeweiligen Hochschule erfolgreich integriert zu werden, muss das Portal von der Beraterin Beate als alltägliches Arbeitsmaterial akzeptiert werden, was voraussetzt, dass sie das Portal an ihre Bedürfnisse anpassen kann.

Hier setzt die lokale Schnittstelle des Portals an: sie soll Vernetzung und Informationsaustausch innerhalb der Hochschule unterstützen, indem die redaktionell gepflegten Inhalte mit entsprechenden lokalspezifischen Informationen angereichert werden können ("Lokalisierung").

Beratungsteams assoziierter Hochschulen haben mehrere Möglichkeiten, eigene Inhalte in das Portal zu integrieren:

- *Hochschulrubrik*: Die hochschuleigene Rubrik kann von den Beratungsteams frei gestaltet werden. Beate hat hier ihre eigenen Kontaktdaten eingestellt und die Servicestrukturen der Universität Aachen beschrieben. Zudem findet sich ein PDF-Download Bereich mit Strategiepapieren der hochschulinternen E-Learning Arbeitsgruppe, der Beate angehört.
- *Hochschullink*: Hochschulspezifische Links können zu jedem übergreifenden Inhalt im Portal e-teaching.org abgelegt werden. Den Produktsteckbrief zu BSCW ergänzt Beate mit Links zu einem Tutorial, das vom Hochschulrechenzentrum Aachen erstellt wurde und dem Verweis auf den hochschuleigenen BSCW Server.

- *Hochschulergänzung*: Hochschulen können alle Inhalte mit Ergänzungen annotieren, die in elaborierter Form über lokale Besonderheiten informieren. Diese werden als letzter Absatz einer Seite angezeigt. So kann Beate die allgemeinen Inhalte des Portals punktuell erweitern und ausführlich über Tipps und Tricks beim Umgang mit dem Lernmanagementsystem der Universität Aachen informieren.



Abbildung 1: Portalseite mit ergänzten lokalen Informationen in Form von Hochschulergänzung (1) und Hochschullinks (2)

Guided Tours

Nicht jedes Mitglied der Zielgruppe ist an allen Inhalten des Portals interessiert. Besonders unerfahrene Benutzer wie Philipp können Schwierigkeiten haben, relevante Inhalte in der Informationsarchitektur des Portals zu finden. Wenn Experten wie Alfred an den Qualifizierungsinhalten interessiert sind, haben sie zweifellos eine sehr spezifische Frage. Vorselektierte Inhalte in Form kommentierter Guided Tours können individuelle Ansprüche und Fragestellungen von Einzelpersonen berücksichtigen.

Daher sollen Nutzer/innen in ihrem Profil Linklisten anlegen und diese mit anderen Personen austauschen können. Beate kann auf diese Weise eine Beratungssitzung voroder nachbereiten, indem sie ihrem Klienten eine persönliche Guided Tour zur Verfügung stellt, die beim nächsten Einloggen ins Portal im Profil erscheint.

Diese Funktion soll die Integration des Portals in lokale Beratungstätigkeiten an den Hochschulen unterstützen. Gleichzeitig sollte ein Austausch zwischen Beratern unterschiedlicher Standorte eingeleitet werden: Beate kann eine Linkliste, die sie für eine bestimmte Klientengruppe oder ein spezifisches Thema erstellt hat, an ihre Kollegen in Köln schicken und auf diese Weise Beratungskonzepte austauschen und besprechen.

Kontakt- und Wissensbörse

Nutzer/innen können sich im Portal über eine „virtuelle Visitenkarte“ darstellen. Diese Funktion bietet die Möglichkeit, sich selbst – in dem Umfang, der gewünscht ist – nach außen zu präsentieren und gleichzeitig auch Informationen über andere registrierte Nutzer/innen erhalten zu können.

Den individuellen Nutzern ermöglicht diese Funktion, eine Identität innerhalb der Community aufzubauen. Aus einer Gruppenperspektive begünstigen die persönlichen Informationen eine soziale Atmosphäre und fördern das wechselseitige Vertrauen unter den Benutzer/innen. Zusätzlich dienen die Visitenkarten als Speicher für die Interessen und Fähigkeiten der Nutzer/innen, auf Basis derer eine Kontakt- und Wissensbörse angeboten wird:

Über ihre Visitenkarten können Benutzer/innen sich für bestimmte Domänen als Interessierte, Fortgeschrittene oder Experten identifizieren und Kontaktinteressen angeben. Auf diese Weise können Gleichgesinnte lokalisiert und Fragen aus der Gemeinschaft heraus beantwortet werden. Die Wissens- und Kontaktbörse ist damit ein Instrument, um innerhalb der Community einen „common ground“ herzustellen und Möglichkeiten aufzuzeigen, die eigene Sachkenntnis einzubringen.

Philipp erhält durch die Wissensbörse praktische Tipps, wie er sein Tutorium verbessern kann. Alfred kann durch die Beantwortung von Fragen seine Expertise und Erfahrung unter Beweis stellen. Außerdem nutzt er gerne die Kontaktbörse, um sich mit anderen Nutzer/innen auf Konferenzen zu treffen. Für die Konferenz ALT 2005 hat er bereits eine Reihe von Verabredungen, für den Fall, dass die Vorträge ihm Längstbekanntes referieren. Da Tanja sehr daran interessiert ist, Wissen und Erfahrungen zu teilen, spricht diese Funktion besonders ihre Bedürfnisse an. Sie stellt spezielle Fragen ihrer Dissertation über die Wissensbörse zur Diskussion und hat einige wertvolle Anregungen bekommen. Beate ist erfreut, dass Philipp ihre methodischen Hinweise angewendet und ihr von seinen Erfolgen berichtet hat.

Kommentare und Austausch von Materialien

Benutzer/innen können eigene Lehrmaterialien, Tipps und Beispiele in einem "persönlichen Ordner" veröffentlichen, der über die Visitenkarte für andere zugänglich ist. Adressaten dieser Funktion sind insbesondere Fortgeschrittene und Experten im Bereich E-Teaching, die ihre persönliche Sachkenntnis im Portal darstellen möchten. Alfred kann sich so als produktives Mitglied der Community profilieren und sein Renommee als Experte ausbauen. Aber auch der Anfänger Philipp möchte am Ende des Semesters einen Erfahrungsbericht zu seinem Tutorium veröffentlichen. Beide erhoffen sich, dass ihre Visitenkarte durch die Anreicherung mit Materialien öfter von anderen Nutzern aufgerufen wird – sie überprüfen häufig die entsprechenden Klickzahlen, die ihnen ihr Profil bereitstellt.

Um die Informationsarchitektur des Portals nicht aufzuweichen, sollen die Materialien auf den persönlichen Ordner beschränkt werden. Ausgewählte Beiträge können jedoch auch im übergreifenden Teil des Portals Verwendung finden – diese Option macht den persönlichen Ordner besonders ansprechend für Alfred.

Spezielle Bereiche von E-TEACHING.ORG wie Produktsteckbriefe und good-practice Beispiele können von Benutzer/innen durch Kommentare ergänzt werden. In diesen Kommentaren kann wiederum auf die Inhalte des persönlichen Ordners verlinkt werden. Diese Funktion adressiert Nutzer/innen wie Tanja, die bereits Erfahrung mit virtueller Kommunikation haben und eine hohe Bereitschaft aufweisen, mit anderen zu interagieren.

Events

Nutzer/innen können über Events den Umgang mit Community-Funktionen wie Chats, Foren und Application Sharing Tools erproben. Die Events werden im Portal und über den Newsletter angekündigt und sind für einen bestimmten Zeitabschnitt geöffnet. Adressaten dieser Funktion sind Lehrende wie Tanja, die sich intensiv mit E-Teaching Szenarien beschäftigen und an anwendungsorientiertem Wissen interessiert sind. Für Tanja sind die Events ein Instrumente, um ohne hohen technischen und organisatorischen Aufwand Erfahrung mit avancierten Formen computervermittelter Kommunikation zu sammeln. Experimente geben Beratern wie Beate die Gelegenheit, einen Kontakt mit den Benutzern von E-TEACHING.ORG herzustellen und die lokale E-Teaching Community an ihrer Hochschule zu stärken. Protokolle der Events ergänzen das Inhaltsspektrum des Portals und reizen Benutzer wie Philipp, an nächsten geplanten Events selbst aktiv teilzunehmen.

5. Kritische Reflexion und Ausblick

Unser Ausgangspunkt war die Frage, wie der Aufbau einer Community zu E.TEACHING.ORG gemäß der Informationsbedarfe und der Interaktionspräferenzen der heterogenen Zielgruppe erfolgen kann. Insbesondere ging es uns um die möglichst frühzeitige und ganzheitliche Einbeziehung von potenziellen Nutzern in der Designphase und der sich anschließenden ersten Umsetzungsschritte. Im Sinne von größtmöglicher Nutzerorientierung in Bezug auf Gemeinschaftsförderlichkeit und Benutzungsfreundlichkeit der Community-Funktionen haben wir mit dem Personas-Ansatz gearbeitet.

Der besondere Wert der Personas scheint uns dabei rückblickend in der verbesserten Kommunikation und Verständigungstiefe der unterschiedlichen Akteure innerhalb dieses Prozesses zu liegen. Entwurf und Umsetzung der Community-Funktionen erfordern zahlreiche Detailentscheidungen, die in den wenigstens Fällen unmittelbar auf der Grundlage der Evaluationsdaten getroffen werden können. Hinzukommt die jeweils fachspezifische Sichtweise innerhalb des interdisziplinären Teams. In Fragen, wie „*Würde Beate diese Funktion so nutzen?*“, schaffen die Personas einen gemeinsamen Bezugsrahmen und „common ground“ für Diskussion der Funktion im Einzelnen. Sie helfen die Diskussion über fachgebundene Perspektiven hinweg zu fokussieren.

Gleichzeitig fördern die Personas eine kontinuierliche Rückkopplung der formativen Evaluation an den Entwicklungsprozess: Sie fokussieren die Auswertung der Daten, indem die Evaluationsdaten grundsätzlich auch dahingehend ausgewertet werden, wie die Personas ggf. angepasst werden müssen bzw. ob weitere Personas notwendig sind. Als weitere Entwicklung ist geplant, die Personas hinsichtlich ihres allgemeinen Mediennutzungsverhaltens detaillierter auszuarbeiten, um so – datenbasiert und operationalisiert – noch passgenauere Designentscheidungshilfen zu erhalten.

Innerhalb der Community-Forschung leistet unsere Arbeit einen Beitrag zur Konzeptions- und Designphase. Es wird nicht eine existierende Community untersucht oder ein misslungener Aufbau ausgewertet, sondern ein nutzerorientierter Designansatz in der Planungsphase steht im Mittelpunkt. Dabei begegnet man unweigerlich dem Dilemma, dass Communities im Grundsatz selbst organisierte Systeme sind und sich in diesem Sinne der gezielten Steuerung und des Aufbaus von außen entziehen. Gleichzeitig ist es eine zentrale Gestaltungsaufgabe in vielen Kontexten, förderliche Bedingungen und unterstützende technologische Funktionen bereit zu stellen. Gerade die zentrale Start- und Designphase erhält zurzeit aber noch zu wenig Beachtung.

Unser Fallbeispiel E-TEACHING.ORG zeigt, dass der Personas-Ansatz gerade für diese Phase eine fruchtbare Methode darstellt, Gemeinschaftsförderlichkeit und Benutzerfreundlichkeit nutzerorientiert bezogen auf weitere sinnvolle Gestaltungsdimensionen zu entwickeln. Eine Community wird dadurch nicht herstellbar, aber es werden bestmögliche Bedingungen für ihre Existenz und ein kontinuierliches Wachstum geschaffen. Zu untersuchen, wie die Personas auch zu einem späteren Zeitpunkt die Weiterentwicklung und Moderation einer „blühenden“ Community unterstützen können, bleibt eine Aufgabe zukünftiger Forschung

Literaturverzeichnis

- [AST] Arnold, P., Smith, J. & Trayner, B.: Using narrative to generate and reveal context in virtual settings. In: de Figueiredo, A. / Afonso, A. (Eds.): *Managing learning in virtual settings: the role of context*. Idea Group, London, im Druck.
- [AHR03] Amberg, M.; Holzner, J.; Remus, U.: Portal-Engineering - Anforderungen an die Entwicklung komplexer Unternehmensportale, *Proceedings of the 6. International Conference Wirtschaftsinformatik 2003*, Dresden, 17. bis 19. September 2003.
- [BKG04] Barab, S., Kling, R. & Grey, J.: *Designing for virtual communities in the service of learning*. Cambridge University Press, 2004.
- [BKS03] Barab, S. A., McKinster, J., & Scheckler, R.: Designing system dualities: Characterizing a web-supported teacher professional development community. *Information Society* 19(3), 2003; S. 237-256.
- [Ca99] Cooper, A. (1999): *The Inmates are Running the Asylum. Why High-tech Products Drive Us Crazy and How to Restore the Sanity*. Indianapolis, Ind.: Sams.
- [Cs04] Calde, S.: *Using Personas to Create User Documentation*. [Online] http://www.cooper.com/content/insights/newsletters/2004_issue04/Using_personas_to_create_user_docs.asp [11/11/2004]
- [Hr00] Horn, R. E.: Information Design: Emergence of a New Profession, in Jacobson, R. (Ed.), *Information Design*, MIT Press, 2000.
- [Ka01] Kim, A. (2001) *Community Building. Strategien für den Aufbau erfolgreicher Web-Communities*. Galileo Press, Bonn, 2001.
- [Kp99] Kollock, P.: The economies of online cooperation. Gifts and public goods in cyberspace. In: Smith, M. & Kollock, P. (Eds.): *Communities in Cyberspace*. Routledge, 1999; S. 220-239.
- [LOD92] Laurel, B., Oren, T., & Don, A.: Issues in multimedia design: Media integration and interface agents. In M. M. Blattner & R. B. Dannenberg (Eds.), *Multimedia interface design*. ACM Press, 1992; S. 53-64.
- [NFL04] North, K. Franz, M. & Lembke, G.: *Wissenserzeugung und -austausch in Wissensgemeinschaften – Communities of Practise*. QUEM-Report, Berlin, 2004.
- [Pj00] Preece, J.: *Online Communities. Designing Usability, Supporting Sociability*. Wiley & Sons, 2000.
- [PG03] Pruitt J. & Grudin, J.: Personas: Practice and Theory. In *Proceedings of the 2003 conference on Designing for user experiences*. ACM Press, San Francisco, 2003.
- [PW05] Panke, S., Wedekind, J. (2005). *Portalrecherche*. Internes Arbeitspapier. Tübingen: Institut für Wissensmedien.
- [RS02] Renninger, K.A. & Shumar, W.: Community building with and for teachers: The Math Forum as a resource for teacher professional development. In K.A. Renninger & W. Shumar (Eds.), *Building virtual communities: Learning and change in cyberspace*. Cambridge University Press, 2002; S. 60-95
- [SF04] Schlager, M. & Fusco, J.: Teacher professional development, technology, and communities of practice: Are we putting the cart before the horse? In S. Barab, R. Kling, and J. Gray (Eds.) *Designing Virtual Communities in the Service of Learning*. Cambridge University Press, 2004.
- [Sr03] Sinha, R.: Persona Development for Information-rich Domains. In *CHI 2003 Conference on Human Factors in Computing Systems. Fort Lauderdale, Florida, 2003*.
- [WDS02] Wenger, E., McDermott, R. & Snyder, W. M.: *Cultivating Communities of Practice. A guide to managing knowledge*. Harvard Business Press, Boston, 2002.
- [We98] Wenger, E.: *Communities of practice: Learning, meaning, and identity*. Cambridge University Press, 1998.