

## **Internationalisierung von Informationssystemen: Kulturelle Aspekte der Mensch-Maschine-Interaktion**

Edith Maier<sup>1</sup>, Thomas Mandl<sup>2</sup>, Kerstin Röse<sup>3</sup>, Christa Womser-Hacker<sup>2</sup>, Fahri Yetim<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fachhochschule St. Gallen

<sup>2</sup>Universität Hildesheim

<sup>3</sup>TU Kaiserslautern

### **Zusammenfassung**

*Die kulturelle Zugehörigkeit von Benutzern beeinflusst deren Werte und ihren Umgang mit der Umwelt und anderen Menschen. Auch bei der Interaktion mit Informationssystemen unterliegt der Mensch diesen Einflüssen. Der Workshop „Internationalisierung von Informationssystemen: Kulturelle Aspekte der Mensch-Maschine Interaktion“ diskutiert, wie diese Einflüsse untersucht werden können, wie stark sie sind und welche Gestaltungshinweise sich für international eingesetzte Informationssysteme formulieren lassen. Die Beiträge zum Workshop werden hier überblicksartig vorgestellt.*

## **1 Internationalisierung von Informationssystemen**

Die Globalisierung ist in aller Munde und hat längst auch die Informationstechnologie erfasst. Informationssysteme befinden sich im weltweiten Einsatz und besonders Web-Angebote stehen oft in verschiedenen Sprachen bereit. In zunehmend globalisierten Märkten wird die internationale Zusammenarbeit bei der Erstellung von Software zum Normalfall. Häufig scheitern derartige Kooperation jedoch und viele Firmen erzielen nicht den erwünschten wirtschaftlichen Erfolg (Ruiz Ben & Claus 2005). Ein wichtiger Grund hierfür liegt in der Kultur und Problemen der interkulturellen Zusammenarbeit.

Die Anpassung von Software an Sprache und Kultur bezeichnet man als Lokalisierung. Die mangelhafte Praxis der Lokalisierung ist jedoch offensichtlich und wird häufig beklagt. Selbst für einfache und offensichtliche Aspekte der Kultur versagen viele Benutzungsoberflächen. So können Produkte oft nur deshalb nicht online gekauft werden, weil Anbieter die Maske für die Eingabe der Adresse des Kunden nicht an die einzelnen Kulturen anpassen. Noch problematischer sieht es bei den versteckten Aspekten der Kultur aus, die auch viele Missverständnisse verursachen. Das kulturelle Wertesystem umfasst u.a. das unterschiedliche Raum- und Zeitempfinden, die Stärke der Identifikati-

on mit Gruppen und die Akzeptanz von ungleicher Machtverteilung (power distance). Auch das ästhetische Empfinden fußt in der Zugehörigkeit zu einer kulturellen Gruppe.

## 2 Beiträge zum Workshop

Die für den Workshop ausgewählten und im weitem abgedruckten Beiträge beleuchten unterschiedliche Aspekte der Thematik und stehen damit beispielhaft für deren Komplexität. Neben methodisch und theoretisch ausgerichteten Arbeiten stehen empirische Beiträge, welche verschiedene Anforderungen erfassen und Kulturen exemplarisch vergleichen.

Sturm setzt einen Rahmen für die Adaption von Informationssystemen an kulturelle und nationale Gegebenheiten. Er weist auf vier Ebenen hin, welche berücksichtigt werden müssen, eine technische, eine sprachliche, eine kulturelle und eine kognitive.

Die methodischen Schwierigkeiten zur Erforschung kultureller Eigenschaften bei der Interaktion mit Informationssystemen stellen ein großes Problem dar. Maier stellt einen Ansatz vor, der auf der Activity Theory beruht und einen erfolgversprechenden Ansatz darstellt.

Heimgärtner befasst sich mit der Adaption von Fahrerassistenzsystemen an kulturelle Besonderheiten und Wahrnehmungsgewohnheiten. Er stellt ein Werkzeug für die Erhebung dieser Eigenschaften vor.

Liu et al. untersuchen die Wahrnehmung von Ikonen durch medizinisches Fachpersonal in China und Deutschland. Sie stellen fest, dass die Bedeutung der Ikonen in beiden Ländern nur unzureichend erkannt wird und dass neben der Kultur die fachliche Erfahrung einen wichtigen Einflussfaktor darstellt.

Hodemacher et al. analysieren das Auftreten von Web-Design-Elementen und deren Wahrnehmung in zwei ähnlichen Kulturen, nämlich Deutschland und Großbritannien.

## 3 Literaturverzeichnis

Ruiz Ben, E.; Claus, R. (2005): Offshoring in der deutschen IT Branche. In: Informatik Spektrum 28 (1). S. 34-39

### Kontaktinformation

Thomas Mandl  
Informationswissenschaft, Universität Hildesheim  
e-mail: mandl@uni-hildesheim.de