

Wofür brauchen Informatiker_innen das Soziale?

Maren Haag, Nicola Marsden

Fakultät IT, Hochschule Heilbronn

Zusammenfassung

Der Einsatz von Personas als Methode zur Auseinandersetzung mit den Nutzer_innen und ihren Bedürfnissen in der menschenzentrierten Gestaltung birgt viel Potenzial, zu sensibilisieren und Stereotypisierungen zu vermeiden oder sogar zu durchbrechen. Voraussetzung für den erfolgreichen Einsatz ist zum einen ein reflektierter Umgang mit Stereotypen bei der Gestaltung der Personas selbst und eine empathische Herangehensweise der Softwareentwickler_innen, die mit den Personas arbeiten. Problematisch ist aber das gegenseitige Unverständnis zwischen Informatik und Gesellschaft und daraus der resultierenden geringen Integration von sozialen Kompetenzen als Teil einer professionellen Identität für Informatiker_innen.

1 Die Informatik und das Soziale

Informatiksysteme insbesondere Anwendungssoftwareprodukte nehmen im gesellschaftlichen Leben eine beinahe omnipräsente Stellung ein. Dabei entsteht ein Wechselspiel zwischen den gesellschaftlichen Vorstellungen und gültigen Paradigmen und dem IT-Bereich als Disziplin (Schinzel, 2013). Der Zugang zum Fach, die Fachkultur, die Produktentwicklung und Userorientierung werden durch die gesellschaftliche Sicht geprägt. Andererseits prägen informatische Artefakte das menschliche Handeln. Der Code selbst wirkt regulierend und beeinflusst, wie wir mit Menschen in Interaktion treten, prägt Grundannahmen und reproduziert Vorstellungen und Stereotype.

Problematisch ist in dieser Wechselbeziehung das verbreitete Unverständnis zwischen Informatik und Gesellschaft (Paech & Poetzsch-Heffter, 2013) – oder die Vorstellung, dass „das Soziale“ und „die Technik“ von einander getrennte und nach unterschiedlichen Prinzipien funktionierende Bereiche seien. Daraus entstehen Identitätskonstruktionen, die diese Trennung von "sozial" und "Technik" widerspiegeln: Informatiker_innen sind die technikbegeisterten Expert_innen oder Nerds, die für ihre Arbeit vor allem logisches Denken und wenig Empathie benötigen. Nicht-Informatiker_innen gehen mit informatischen Artefakten allenfalls als User um und können damit kokettieren, technikinbegeistert zu sein ohne dabei

einen fatalen Verlust zu riskieren. Da die Differenzierung von "technisch" und "sozial" in unserer Gesellschaft auch geschlechtlich konnotiert ist, kann bei der Gestaltung von Software ein existierender Genderbias leicht reproduziert werden. Dies ist insbesondere dann wahrscheinlich, wenn die Personen, die Software entwickeln, von sich selbst ausgehen und ihre eigenen Perspektiven und Erfahrungen zugrunde legen. Diese Herangehensweise wird auch als "I-Methodology" (Oudshoorn, Rommes, & Stienstra, 2004) bzw. als "fundamentaler Gestaltungsfehler" (Ritter et al., 2014) bezeichnet.

Paech und Poetzsch-Heffter (2013) fordern eine Stärkung der gesellschaftlichen Sicht in der Ausbildung von Informatiker_innen. Daran anknüpfend stellt sich die Frage, ob die gesellschaftliche Perspektive und daran anschließend die Userorientierung – mit dem dafür notwendigen empathischen Perspektivenwechsel – besser in die Prozesse der Softwareentwicklung integriert werden kann. Einen solchen Ansatz zum Perspektivenwechsel bietet der geschlechtergerechte Einsatz von Personas.

2 Einsatz von Personas – Chancen und Hürden

In der Softwareentwicklung und im menschenzentrierten Gestaltungsprozess wird die Persona-Methode eingesetzt, um die empathische Auseinandersetzung mit den künftigen Nutzerinnen und Nutzern zu ermöglichen (Nielsen, 2013). Dabei werden fiktive Personen geschaffen und in Steckbriefen beschrieben, die typische Nutzendengruppen oder -rollen repräsentieren. Personas können so – häufig in Kombination mit Szenarien – als Katalysatoren in der Kommunikation mit weiteren Projektbeteiligten fungieren und in der Berichterstattung über ein Produkt oder Projekt eingesetzt werden (Bødker, 2000). Mit dem Anspruch, der tatsächlichen Vielfalt der Lebensentwürfe der Nutzerinnen und Nutzer gerecht zu werden, gibt verschiedene Ansätze, um Geschlechterstereotype nicht einfach zu reproduzieren oder Personas sogar gezielt zur Vermeidung von Geschlechterstereotypen im Gestaltungsprozess einzusetzen. Neben der Möglichkeit, normalverteilte, repräsentative Personas zu entwickeln, können die Personas zum Beispiel in direkter Ansprache repräsentiert oder mit einem zufällig zugeordneten Geschlecht entwickelt werden (Marsden et al., 2014).

Ein weiterer Ansatz ist die GenderMaP-Methode (Burnett et al., 2014): Diese Spezialisierung des Cognitive Walkthrough ist darauf ausgerichtet, Bedienoberflächen aus der Genderperspektive zu evaluieren, die Methode GenderMaP (GenderHCI Cognitive Walkthrough with Magnifying Persona) kombiniert eine heuristische Evaluation mit der Persona-Methode. Hier wurden die Personas basierend auf empirischen Erkenntnissen zu unterschiedlichen Herangehensweisen von Frauen und Männern im Kontext der Softwarenutzung entwickelt. Sie werden verwendet, um den von den Entwickelnden definierten „idealen“ Weg durch eine Software zu hinterfragen. Eine Methode, mit Personas ein Nachdenken und Sprechen über Geschlechterstereotype anzustoßen, ist das Gender-Swapping bei Personas. Eva Källhammer und Åsa Wikberg Nilsson zeigen, wie das Austauschen des Geschlechts einer Persona genutzt werden kann, um Genderaspekte gezielt aufzudecken und zu reflektieren und dies für das Entwickeln innovativer Lösungen zu nutzen (Källhammer & Wikberg Nilsson, 2012).

Der Kontext des Einsatzes von Personas sollten beide Seiten Beachtung finden: Auf der einen Seite sind die Persona-Beschreibungen selbst, auf der anderen Seite die Personen, die mit den Personas arbeiten. Auf beiden Seiten und in der Interaktion kann es Faktoren geben, die beeinflussen, ob Personas Geschlechterstereotype verstärken oder vermeiden. Bei den Persona-Beschreibungen besteht die Gefahr, dass auf Geschlechterstereotype zurückgegriffen wird. In einer Untersuchung von 170 im Einsatz befindlichen Persona-Beschreibungen hinsichtlich sozialem Umfeld, Freizeitbeschäftigungen und Technikkompetenz gab es Hinweise auf das Vorhandensein stereotyper Geschlechterdarstellungen in den untersuchten Personas (Marsden et al., angenommen). Die in der Forschung zu Geschlechterstereotypen (Eckes, 2008) zentrale Verquickung von Frau-Sein mit der Dimension des Sozialen war deutlich erkennbar: Bei weiblichen Personas wurden Kinder zum Beispiel deutlich häufiger erwähnt, als dies bei männlichen Personas der Fall war. Die Chance, etwa durch Normbrüche auf die tatsächliche Vielfalt der Nutzer_innen aufmerksam zu machen und damit den Blick zu öffnen, wird also eher nicht genutzt. Auf Seiten der Personen, die Personas einsetzen oder erstellen, gibt es situative und andauernde intra-personale Faktoren, die einen Einfluss auf den Einsatz von Geschlechterstereotypen haben (Marsden et al., 2014). Situativ ist der Informationsverarbeitungsmodus der Person, die mit Personas arbeitet, relevant, d. h. ob Informationen elaboriert oder automatisch verarbeitet werden. Andauernde Faktoren sind zum Beispiel die Gruppenzugehörigkeit der Person, die die Persona einsetzt und erstellt, d. h. der Frage, ob es sich um ein Eigen- oder ein Fremdgruppenmitglied handelt, ob es Kontakte oder Freundschaften zu Mitgliedern der Gruppe, der die Persona angehört, gibt, sowie das Ausmaß an Empathiefähigkeit und Identifikation mit der Persona.

3 Die Problematik

Personas sind ein geeignetes Werkzeug, um andere Sichtweisen in den Softwareentwicklungsprozess zu bringen und damit einer Forderung, vielfältigen Menschen und Bedürfnissen gerecht zu werden, nachzukommen. Die Methode birgt das Potenzial, gezielt stereotype Vorstellungen zu entselbstverständlichen und im Entwicklungsprozess den Blick für andere Lebensentwürfe und damit verbundene Bedürfnisse zu öffnen. Die geforderte Empathie und Bereitschaft, sich mit den Personas und ihren Bedürfnissen auseinanderzusetzen, sind aber Grundvoraussetzung. Unsere Beobachtungen unter Studierenden des Software Engineering zeigen, dass es für die Studierende, die damit beschäftigt sind, einer Forderung nach funktionierenden Code gerecht zu werden und sich im Identitätsbildungsprozess als junge Informatiker_innen befinden, schwer fällt, Empathie als unerlässliche Kompetenz für den erfolgreichen userzentrierten Produktentwicklungsprozess wahrzunehmen. Ähnliche Beobachtungen machten Paech und Poetzsch-Heffter (2013) bei Studierenden, die Requirement Engineering erlernen sollten. Um Ansätze, wie den Personaansatz erfolgreich in die Informatikausbildung zu integrieren, bedarf es eines Image- und Identitätenwandels, der die Trennung von Technik und Gesellschaft auflöst. Vielmehr gilt es, das Soziale und das Technische als substantiell verquickt zu begreifen und dies durch geeignete Fächer und didaktische Herangehensweisen an zentralen Stellen innerhalb der Informatik-Ausbildung und in den Unternehmenskulturen zu vermitteln.

Dabei bietet der Personaansatz eine pragmatische Lösung, um zur Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen von Nutzerinnen und Nutzern anzuregen – vorausgesetzt die notwendige Empathiebereitschaft ist vorhanden bzw. wird entwickelt. Es ist weiter zu untersuchen, wie professionelle Softwareentwicklungsteams die Arbeit mit Personas in ihre Prozesse und Arbeitsabläufe integrieren können und welche Hürden es hier gibt. Interessant ist dabei insbesondere die Integration von Personas in die agile Softwareentwicklung (Hudson, 2013), die noch weiter in der Praxis getestet werden muss.

Literaturverzeichnis

- Bødker, S. (2000). Scenarios in user-centred design—setting the stage for reflection and action. *Interacting with Computers*, 13(1), 61-75.
- Burnett, M., Stumpf, S., MacBeth, J., Beckwith, L., Makri, S., Kwan, I., & Peters, A. (2014). Using the GenderMaP Method to Find Usability Issues through a Gender Lens. Retrieved 2015-01-18, from EUSES Consortium <http://eusesconsortium.org/gender>
- Ecques, T. (2008). Geschlechterstereotype: Von Rollen, Identitäten und Vorurteilen. In R. Becker & B. Kortendiek (Hrsg.), *Handbuch Frauen- und Geschlechterforschung*. 2. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 171-182.
- Hudson, W. (2013). User stories don't help users: introducing persona stories. *interactions* 20, 6 (November 2013), 50-53.
- Källhammer, E. & Wikberg Nilsson, Å. (2012). Gendered Innovative Design - Critical Reflections stimulated by Personas. In Andersson, S., Berglund, K., Gunnarsson, E. & Sundin, E. (Hrsg.): *Promoting Innovation - Policies, practices and procedures*. Sweden: VINNOVA –Verket för Innovationsystem/Swedish Governmental Agency for Innovation System. S. 328-350.
- Marsden, N., Link, J., & Büllsfeld, E. (2014). Personas und stereotype Geschlechterrollen. In Marsden, N. & Kempf, U. (Hrsg.): *Gender-UseIT - HCI, Usability und UX unter Genders Gesichtspunkten*. München: De Gruyter Oldenbourg. S. 91-104.
- Marsden, N., Link, J., & Büllsfeld, E. (angenommen). Geschlechterstereotypen in Persona-Beschreibungen. *Mensch & Computer* 2015.
- Nielsen, L. (2013). *Personas - User Focused Design*. London: Springer.
- Oudshoorn, N., Rommes, E., & Stienstra, M. (2004). Configuring the User as Everybody: Gender and Design Cultures in Information and Communication Technologies. *Science, Technology & Human Values*, 29(1), 30-63.
- Paech, B., & Poetzsch-Heffter, A. (2013). Informatik und Gesellschaft: Ansätze zur Verbesserung einer schwierigen Beziehung. *Informatik-Spektrum*, 36(3), 242-250.
- Ritter, F. E., Baxter, G. D., & Churchill, E. F. (2014). *Foundations for Designing User-Centered Systems*. Springer London.
- Schinzel, B. (2013). Weltbilder in der Informatik: Sichtweisen auf Profession, Studium, Genderaspekte und Verantwortung. *Informatik-Spektrum*, 36(3), 225-226.