

# Designen für Vielfalt: Partizipative Technikgestaltung in kulturell diversen Settings

Anne Weibert, Max Krüger

Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Neue Medien, Universität Siegen

anne.weibert@uni-siegen.de, maximilian.krueger@uni-siegen.de

## Zusammenfassung

Fokussierend auf den partizipativen Entwicklungsprozess einer digitalen Plattform, die die Orientierungs-, Informations- und Kommunikationsbedürfnisse von Geflüchteten sowie ihren ehrenamtlichen und professionellen Helfern bedienen will, setzt sich dieser Beitrag mit den Chancen und Grenzen partizipativer Technikgestaltung in kulturell diversen Settings auseinander. Am partizipativen Entwicklungsprozess der Plattform zeigt sich deutlich, wie wesentlich es ist, soziale und technisch-designerische Entwicklungsschritte gemeinsam zu denken und eng zu verzahnen.

## 1 Einleitung

Für Länder weltweit zählen Fluchtbewegungen von Menschen in großer Zahl aktuell zu den großen Herausforderungen. Aktuellen Zahlen des UNHCR zufolge befinden sich rund 14 Millionen Menschen weltweit auf der Flucht vor Krieg, Gewalt, Verfolgung und Unterdrückung (UNHCR 2016). Der Krieg in Syrien stellt eine der Hauptursachen für Fluchtbewegungen dar, aber auch anhaltende Gewalt in Irak und Afghanistan, Unterdrückung und Verfolgung in Eritrea und große Armut im Kosovo (BBC News 2016).

Die aufnehmenden Länder und darin Städte und Kommunen stellt die Aufnahme der geflüchteten Menschen vor große soziale, strukturelle, logistische und finanzielle Aufgaben. Neben professionellen Helfern unterstützen auch ehrenamtlich Tätige die Geflüchteten bei der Klärung ihres rechtlichen Status, sowie der Vielzahl an sozialen und organisatorischen Fragen, die der Prozess des Ankommens am neuen Ort mit sich bringt (von der Suche nach Unterkunft und finanzieller Unterstützung, medizinischer Versorgung, Möglichkeiten des Spracherlernens, bis hin zum Knüpfen erster sozialer Kontakte) (The Guardian 2015; The New York Times 2015).

Als digitale Plattform will das *Nett.Werkzeug* in dieser Situation Werkzeuge zur Koordination und Information an einem Ort bündeln, die bislang von den Geflüchteten selbst, wie auch von ihren ehrenamtlichen und professionellen Helfern über verschiedene Wege zusammengesucht, bzw. aufeinander abgestimmt werden mussten. Die Plattform kann damit einen Beitrag zu kurzfristiger Ersthilfe für die direkte Versorgung der ankommenden geflüchteten Menschen leisten, wie auch zu längerfristig angelegter Zweithilfe, die darauf gerichtet ist, solche Angebote und Aktivitäten zu bündeln und sichtbar zu machen, die geflüchteten Menschen das Ankommen in der Gesellschaft erleichtern. Einem Ansatz partizipativer Aktionsforschung (Kemmis & McTaggart 1988; Tacchi, Slater & Hearn 2003) folgend, setzt die Plattform hier auf das kreative Potential der Menschen selbst, indem diese zu Mitgestaltern der Informationen und Inhalte werden.

## 2 Stand der Forschung

In den letzten Jahren hat sich die internationale HCI Community verstärkt der Themen Flucht, Integration und IKT angenommen, IT Nutzung durch geflüchtete Menschen untersucht (Aylett et al. 2009; Baranoff et al. 2015; Weibert & Wulf 2010; Xu, Maitland & Tomaszewski 2015), und eine Reihe von IT Applikationen für die in diesem Kontext auftauchenden Probleme entworfen. Zu den adressierten Themen gehören unter anderem Orientierung in der neuen Umgebung durch die Platzierung von NFC Tags (Baranoff et al. 2015), Gesundheit (Howard & Owens 2002), Kommunikation und Sprache (Holmes & Janson 2008) und die Unterstützung der Entstehung von neuen Gemeinschaften und sozialen Kontakten (Weibert & Wulf 2010; Xu, Maitland & Tomaszewski 2015). Auch in Deutschland haben sich Forscher dem Thema Migration Migration und IT angenommen und entwickeln in partizipativen Gestaltungsprozessen Lösungsansätze für die Herausforderungen auf dem Weg zur Integration (Bustamante Duarte et al. 2018).

## 3 Partizipative Technikgestaltung im kulturell diversen Setting

Das gestalterische Arbeiten mit einer Nutzergruppe die sehr divers ist nicht nur bezogen auf kulturellen Hintergrund, Bildungsgrad, sozialen Status, Sprachvermögen sowie Kenntnisse im Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT), und die darüber hinaus unter rechtlichen und gesellschaftlichen Gesichtspunkten eine besonders schutzbedürftige Position innehat, bedingt eine Reihe von methodischen Besonderheiten.

### 3.1 Entwickeln einer gemeinsamen Sprache

Wie reden wir über die Technik, die wir gemeinsam entwickeln? Im sozial und kulturell diversen Setting ist an dieser Stelle nicht nur die Ebene von Landessprachen gemeint. Vielmehr

geht es auch um die sprachlichen Möglichkeiten, zum Ausdruck zu bringen, welche Bedürfnisse, Ideen und Möglichkeiten es gibt und braucht. Im Rahmen des partizipativen Gestaltungsprozesses muss sich diese gemeinsame Sprache, wie auch das Vertrauen, sie zu benutzen, erst entwickeln. Im Falle unserer Plattform geschah und geschieht das etwa im Rahmen von Workshops mit Geflüchteten und Ehrenamtlichen, zur Entwicklung eines Features, das - schlussendlich in Form eines Wizards - den bürokratisch komplizierten Weg zu einem Sprachkurs vereinfacht, nicht zuletzt indem es das Auffinden auch ehrenamtlich angebotener Sprachkurse ermöglicht.

### 3.2 *Computer Literacy* und digitale Bildung

Um gemeinsam digitale Lösungen für die artikulierten Wünsche und Hürden zu entwickeln, benötigt es ein geteiltes Verständnis der Möglichkeiten, die sich über digitale Technologien und den spezifischen Projekt- und Nutzungskontext bieten, ebenso wie ein Bild davon, welche Fertigkeiten und welches Wissen benötigt werden, um diese Möglichkeiten umzusetzen. Im sozial und kulturell diversen Setting ist dieses Verständnis oft sehr heterogen - im Falle unserer Plattform etwa dann, wenn es um Login-Prozeduren und Eingabemöglichkeiten geht. Hier eine gemeinsame Basis zu entwickeln, ist somit eine wichtige Herausforderung auf dem Weg zur partizipativen Technikgestaltung.

### 3.3 Machtverhältnisse, Zugang und Kontrolle

Die Diversität der Gruppe und das Verhältnis der verschiedenen Gruppen außerhalb des Designprozesses als die die Unterstützung benötigen und die die Unterstützung anbieten legt ein Machtverhältnis zu Grunde, das auch die gemeinsame Arbeit beeinflusst. Die damit einhergehende systematische Benachteiligung bzw. Bevorteilung bestimmter Teilnehmer, wie zum Beispiel die Möglichkeit und Fähigkeit eine handlungsfähige Rechtsform zu haben, hat direkten Einfluss auf Designentscheidungen und muss bei der Gestaltung des Prozesses berücksichtigt werden: wer übernimmt rechtlich die Verantwortung für die gemeinsam erarbeiteten Inhalte? Wie werden darauf aufbauend Zugang und Kontrolle über die Inhalte verteilt? Wie sichtbar wollen die technisch und inhaltlich gestaltenden Teilnehmer\*innen selbst sein? An dieser Stelle ist als starkes und wiederholt bestimmendes Element die Erfahrung seitens geflüchteter Teilnehmer mit Zensur und Kontrolle im Internet in ihren Herkunftsländern zu nennen, wie auch das allgemein in der Gruppe vorhandene Bedürfnis, sich gegenüber rechten Gruppierungen bedeckt zu halten.

### 3.4 Netzwerken und Best Practice

Wesentliches Element des Entwicklungsprozesses ist es, als einen der ersten Schritte das zu entwickelnde Stück Technik als situiert in einem spezifischen Kontext zu begreifen, zu Netzwerken mit Initiativen, Akteuren und Projekten, mit dem Ziel, das Rad nicht neu zu erfinden, sondern Kräfte und Wissen zu bündeln und Kollaboration und Austausch anzuregen.

## 4 Fazit und Ausblick

Am partizipativen Entwicklungsprozess unserer Plattform zeigt sich deutlich, wie wesentlich es ist, soziale und technisch-designerische Entwicklungsschritte gemeinsam zu denken und eng zu verzahnen. Langfristig angelegt, und Methoden partizipativer Aktionsforschung folgend, arbeiten wir daran, eine Vertrauensbasis in der Gruppe unserer Teilnehmer\*innen zu schaffen, die nicht nur dem rechtlich und gesellschaftlich fragilen Status Geflüchteter angemessen ist, sondern langfristig den Design-Prozess im Sinne des *digital empowerment* (Mäkinen 2006) in (digitale) Formen gesellschaftlicher Beteiligung münden lassen kann.

## 5 Literatur

Aylett, R., Kriegel, M., Lim, M. Y., Dias, J., Leichtenstern, K., Ho, W. C., & Rizzo, P. (2009). ORIENT: interactive agents for stage-based role-play. In *Proc. of the 8th International Conference on Autonomous Agents and Multiagent Systems-Volume 2* (pp. 1371-1372). Int. Foundation for Autonomous Agents and Multiagent Systems.

Baranoff, J., Gonzales, R. I., Liu, J., Yang, H., & Zheng, J. (2015). Lantern: Empowering Refugees Through Community-Generated Guidance Using Near Field Communication. In *Proc. of the 33rd Annual ACM Conference Ext. Abstracts on Human Factors in Computing Systems* (pp. 7-12). ACM.

BBC News (2016). Migrant crisis: Migration to Europe explained in seven charts. *BBC News*. Online: <http://www.bbc.com/news/world-europe-34131911> (aufgerufen 07.06.18)

Bustamante Duarte, A. M., Brendel, N., Degbelo, A., & Kray, C. (2018). Participatory design and participatory research: An HCI case study with young forced migrants. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)*, 25(1), 3.

Holmes, P., & Janson, A. (2008). Migrants' communication practices with ICTs: tools for facilitating migration and adaptation?. *International journal of technology, knowledge & society.*, 4(6), 51-62.

Howard, E., & Owens, C. W. (2002). Using the internet to communicate with immigrant/refugee communities about health. In *Proceedings of the 2nd ACM/IEEE-CS joint conference on Digital libraries* (pp. 397-397). ACM.

Kemmis, S., McTaggart, R. (1988). *The action research planner*. Deakin University Press.

Mäkinen, M. (2006). Digital empowerment as a process for enhancing citizens' participation. In *E-learning and Digital Media*, 3(3), 381-395.

Tacchi, J. A., Slater, D., & Hearn, G. N. (2003). *Ethnographic action research: A user's handbook.*, UNESCO.

The Guardian (2015). Germany's response to the refugee crisis is admirable. But I fear it cannot last. *The Guardian*. Online: <http://goo.gl/1LuBPB> (aufgerufen 07.06.18)

The New York Times (2015). Where the Refugees Pour Into Germany, a 24-Hour Window. Online: <https://www.nytimes.com/2015/09/24/world/europe/where-the-refugees-pour-into-germany-a-24-hour-window.html> (aufgerufen 07.06.18)

UNHCR (2016). UNHCR Global Appeal 2016-2017 Update - Populations of concern to UNHCR. Online: <http://www.unhcr.org/publications/fundraising/564da0e3b/unhcr-global-appeal-2016-2017-populations-concern-unhcr.html> (aufgerufen 07.06.18)

Weibert, A., Wulf, V. (2010). All of a sudden we had this dialogue...: intercultural computer clubs' contribution to sustainable integration. In *Proc. of the 3rd int. conference on Intercultural collaboration* (pp. 93-102). ACM.

Xu, Y., Maitland, C., & Tomaszewski, B. (2015). Promoting participatory community building in refugee camps with mapping technology. In *Proc. of 7th Int. Conf. on Information and Communication Technologies and Development*, (p. 67). ACM.