

MAASS, SUSANNE / HECHT, MAIKE

ENTWICKLER TRIFFT ANBIETER TRIFFT KONSUMENT. PARTIZIPATIVE ANSÄTZE ZUR GESTALTUNG VON TECHNOLOGIE FÜR SELBSTBEDIENER/INNEN

Susanne Maaß / Maike Hecht, Universität Bremen, Fachbereich Mathematik/Informatik und Zentrum Gender Studies, maass@informatik.uni-bremen.de / hecht @informatik.uni-bremen.de

AD-HOC-GRUPPE 16: HELP.YOURSELF@WEB_2.0: KUNDENARBEIT ZWISCHEN SELBSTBEDIENUNG UND SOZIALER PRODUKTION

Selbstbedienung bietet nicht nur den selbstständigen Zugriff auf Waren und Dienstleistungen, sie fordert auch Arbeitseinsatz, Verantwortungsübernahme und gesteigerte Aufmerksamkeit der Nutzer. Diese Form der Kundenarbeit setzt Kompetenzen und materielle Ressourcen voraus. Doch wie bewältigen Kunden diese Anforderungen? Was tritt an die Stelle der Interaktionsarbeit zwischen Dienstleister und Konsument?

Neue technische Arbeitsmittel wie das Internet versetzen den Kunden erst in die Lage, seiner „Arbeit“ nachzugehen. Vielfach spiegelt sich dabei das augenscheinlich geringe Bewusstsein für die Arbeitsleistungen von Kunden in Selbstbedienungsprozessen in der unzureichenden Gestaltung entsprechender Anwendungen, es fehlt ein angemessener Zugriff auf den Bedarf arbeitender Kunden. Zugleich „löst“ ein technisches System den Dienstleistungssituationen oft inhärenten Interessenkonflikt zwischen Anbieter und Kunde - doch auf welcher Grundlage und zu wessen (Un-)Gunsten?

Ansatz der partizipativen Systemgestaltung ist es, den Austausch und die Kooperation von Vertretern aller an der Systemnutzung und -entwicklung beteiligten Akteure zu forcieren. Es werden gemeinsam Anforderungen für eine anvisierte Softwarelösung und ihre organisatorische Einbettung ermittelt und Vorversionen des Systems evaluiert. Um aus Systemgestalterperspektive einen ganzheitlichen Blick auf den Anwendungskontext zu erhalten, arbeiten Informatiker häufig in interdisziplinären Teams mit Soziologen, Softwareergonomen und Grafikdesignern.

Mit der Erkenntnis, dass Kunden in Selbstbedienungssituationen Arbeit für Unternehmen leisten, geht unseres Erachtens ein dringender Bedarf einher, ergonomische Forderungen an die verwendeten Arbeitsmittel heranzutragen und den Kunden Mitbestimmungsrechte in Bezug auf die Gestaltung ihrer Arbeitsbedingungen einzuräumen. Der bisher vor allem aus der Entwicklung von Softwarelösungen für Lohnarbeitsumgebungen bekannte Einsatz partizipativer Methoden kann hierfür Möglichkeiten und Zugänge schaffen.