

2 Forschungsfrage und Ziel der Untersuchung

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass es Potential gibt, die Benutzergruppe von E-Partizipation zu erweitern und dass eine solche Erweiterung besonders vor dem Hintergrund der Innovation erstrebenswert ist. Eine Möglichkeit ist, bei der (erneuten) Teilnahme-Entscheidung anzusetzen, die unter anderem davon beeinflusst wird, wie gut das Design auf die Bedürfnisse der potentiellen Benutzer zugeschnitten ist. Gleichzeitig scheint es aber unrealistisch, dass in naher Zukunft E-Partizipationsprojekte mit ausreichend Ressourcen ausgestattet werden, um Benutzer-Recherche für E-Partizipation voranzutreiben, wie sich in der Befragung von Beteiligungsagenturen gezeigt hat (siehe Anhang A). Um trotzdem eine nicht annahmenbasierte Benutzerzentrierung zu ermöglichen, bietet es sich an, eine wissenschaftliche Fundierung zu entwickeln. Benutzerzentrierung sieht sich dabei einer Herausforderung gegenüber: „Häufig gibt es eine Anzahl unterschiedlicher Benutzergruppen . . . , deren Erfordernisse zu beachten sind“ (DIN EN ISO 9241-210, S. 14). Es kann „ein Spektrum unterschiedlicher Benutzergruppen“ vorhanden sein weshalb es sinnvoll ist „die Merkmale verschiedener Benutzertypen“ zu definieren (DIN EN ISO 9241-210, S. 16), das heißt, eine Benutzertypologie zu entwickeln. Diesen Beitrag wird diese Arbeit leisten. Sie wird eine allgemeingültige, wissenschaftliche Benutzertypologie für E-Partizipation erstellen, die als Grundlage für weitere Entwicklungen dienen kann.

Eine Typologie ist das Ergebnis eines Gruppierungsprozesses, bei dem ein Objektbereich, eine Menge von Fällen, anhand eines oder mehrerer Merkmale in Gruppen beziehungsweise Typen eingeteilt wird (Kelle & Kluge, 2010, S. 85). Wichtig ist an dieser Stelle zu betonen, dass sich die zu entwickelnde Benutzertypologie in einem Punkt entscheidend von klassischen sozialwissenschaftlichen Typologien unterscheidet. Letztere gruppieren Menschen anhand beobachtbaren Verhaltens und beschreiben gegebenenfalls die so erstellten Typen durch weitere darstellende Merkmale. Die konstituierenden Merkmale, das heißt die Merkmale, die die Typologie ausmachen, beschreiben das relevante Verhalten (Kelle & Kluge, 2010). Benutzertypologien hingegen werden erstellt, bevor es zu beobachtendem Verhalten gibt. Die Gruppierung findet somit anhand von Merkmalen statt, von denen angenommen wird, dass sie Verhalten oder Erwartungen beeinflussen (siehe dazu beispielsweise Nov u. a., 2013, für eine weiterführende Diskussion siehe Kapitel 6.2.).

Diese Arbeit hat somit zum **Forschungsziel (FZ I), eine Benutzertypologie der E-Partizipation zu entwickeln**. Diese Typologie beschäftigt sich nicht im Sinne qualitativer Typologien mit dem *Warum*, sondern beschreibt einen Realzustand und illustriert diesen anhand von Prototypen (siehe dazu Kelle & Kluge, 2010).

Es ergibt sich somit die **Forschungsfrage (FF): Welches sind die Benutzertypen der E-Partizipation in Deutschland?**

Zur Beantwortung müssen folgende Unterfragen (UF) beantwortet werden:

1. Welches sind die Merkmale dieser Typologie (UF1)?
2. Welche Ausprägungen haben diese Merkmale (UF2)?
3. Welche Ausprägungskombinationen gibt es, das heißt, welche Typen lassen sich feststellen (UF3)?

Die Forschung ist klar explorativer Natur. Sie will Zusammenhänge aufdecken und beschreiben und darauf aufbauend eine Benutzertypologie entwickeln, die in weiterer Forschung getestet und weiterentwickelt werden sollte. Die Typologie stellt den ersten Schritt in einem benutzerzentrierten Gestaltungsprozess dar, dem „Verstehen und Beschreiben des Nutzungskontexts“ (DIN EN ISO 9241-210, S. 14). Die Arbeit verfolgt jedoch ebenfalls einen gestalterischen Ansatz im Sinne von R. Coleman (2008, S. 180): „Social science should strive not only to understand, explain and predict opinions, attitudes and behavior, but also to improve society by finding ways to promote social interaction and civic engagement.“ Deshalb wird sie auch zum zweiten und dritten Schritt benutzerzentrierter Gestaltung einen Beitrag leisten, nämlich zum „Spezifizieren der Nutzungsanforderungen“ und zum „Entwerfen der Gestaltungslösungen“ (DIN EN ISO 9241-210, S. 14). Somit hat diese Untersuchung weiterhin zum **Ziel (FZ II), basierend auf der Typologie Nutzungsanforderungen für E-Partizipation abzuleiten**. Außerdem will sie **(FZ III) Gestaltungsempfehlungen entwickeln**, die diesen Anforderungen gerecht werden können. Die entwickelten Anforderungen und Gestaltungsempfehlungen sind dabei als Ergänzung zu weiteren Anforderungen zu verstehen, die sich für die Entwicklung von Online-Partizipationslösungen aus anderen Komponenten des Nutzungskontextes oder aber anderen Normen ableiten, die beispielsweise Barrierefreiheit sicherstellen (siehe dazu DIN EN ISO 9241-210, S. 17 und beispielsweise Kopp, 2010) oder Datenschutz und IT-Sicherheit gewährleisten sollen (siehe beispielsweise Kopp, 2010; Martini & Fritzsche, 2015). Auch stehen sie nicht im Widerspruch zu bestehenden Leitfäden und Handbüchern, sondern sind als Erweiterung dazu zu verstehen.

Daraus ergeben sich folgende Beiträge, den diese Forschung leistet: Sollten in E-Partizipationsprojekten Ressourcen für Benutzerforschung vorhanden sein, wird durch die Beantwortung von UF1 ein wichtiger Beitrag zu der Entscheidung geleistet, welche Variablen bei der Durchführung von Benutzer-Recherche beachtet werden müssen, das heißt, welche Informationen erhoben werden müssen. Ist eine spezifische Zielgruppe definiert¹⁰, kann die entwickelte Typologie (FZ I) dazu dienen, zu erkennen, welchem E-Partizipationstyp, beziehungsweise welchen Typen, diese Zielgruppe entspricht. Durch die entsprechenden Nutzungsanforderungen (FZ II) können erste Hinweise darauf erlangt werden, was bei der Gestaltung der E-Partizipationslösung beachtet werden sollte. Durch die Gestaltungsempfehlungen (FZ III) können bereits erste Anregungen erhalten werden. So kann benutzerzentriert gearbeitet werden, auch wenn keine Ressourcen zu eigenständiger Recherche vorhanden sind. Ist keine explizite Zielgruppe definiert, können die Anforderungen (FZ II) und

¹⁰ Siehe zur Diskussion über Zielgruppen von E-Partizipation Kapitel 3.1.

Gestaltungsempfehlungen (FZ III) dazu dienen, eine Lösung zu entwickeln, die möglichst vielen unterschiedlichen Ansprüchen gerecht wird. Zudem wären in Zukunft auch adaptive Systeme denkbar, bei denen die entwickelte Typologie (FZ I) als stereotypes Benutzermodell dient.

Benutzerzentrierte E-Partizipation

Typologie, Anforderungen und

Gestaltungsempfehlungen

Große, K.

2018, XXVI, 253 S. 10 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-19876-3