



Digitalen Verbraucherschutz verstehen und gestalten: Ansätze der Professionalisierung in der Verbraucherinformatik

Alexander Boden / Gunnar Stevens

H-BRS, Institut für
Verbraucherinformatik

Agenda

Problemaufriss

- Verbraucherinformatik
- Oevermanns Professionalisierungsmodell

Beispiele

- Nachhaltiger Konsum
- Digitaler Verbraucherschutz / Opferforschung
- Datentreuhänder

Resümee

- Zusammenfassung

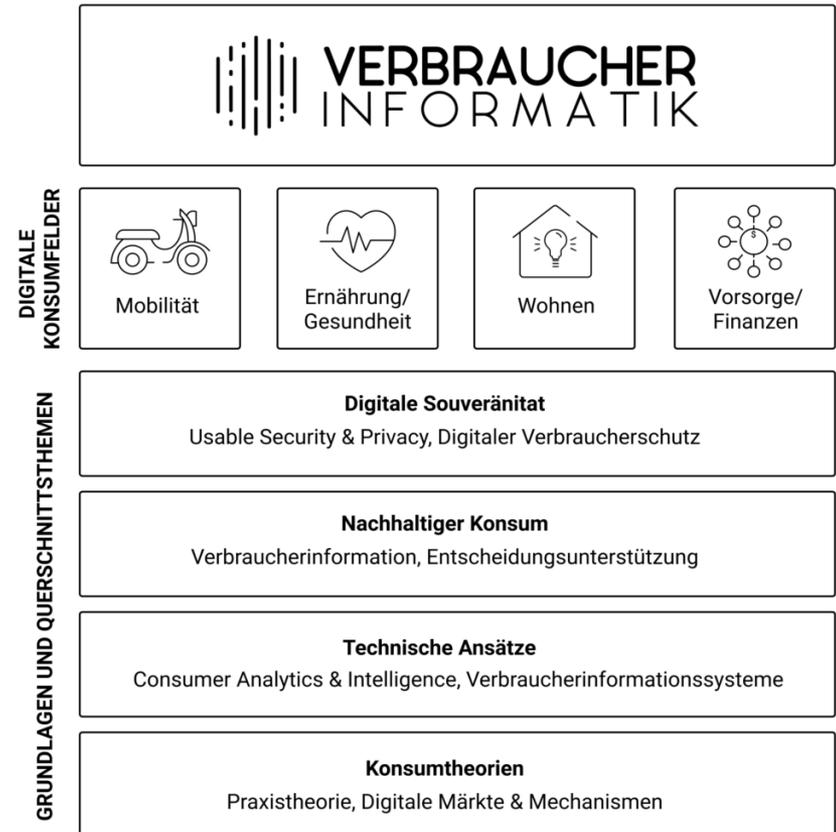
Verbraucherinformatik

In welcher Hinsicht ist die Verbraucherinformatik
professionalisierungsbedürftig?

Verbraucherinformatik

... erforscht systematisch und methodisch die digitale Transformation der Gesellschaft sowie die Auswirkungen auf Verbraucher und deren Konsumpraktiken

- **Gestaltungswissenschaft:** Erforschung technischer Möglichkeiten aus Sicht von Verbraucher:innen durch Erfindung und Erprobung
- **Verhaltens-/Kulturwissenschaft:** Erforschung sich durch Technik wandelnder Konsumpraktiken und Verhaltensweisen
- **Aktionsforschung:** Mit den Betroffenen zusammen Probleme identifizieren und Lösungsmöglichkeiten erforschen / erproben



Oevermann'sches Professionalisierungsmodell

„Klinische“ Forschung

- Eingeschränkte Handlungsautonomie
 - Das Subjekt kann aufgrund kognitiver, physischer oder struktureller Bedingungen nur eingeschränkt für sich selbst handeln
 - Das Subjekt gibt Autonomie ab, um Autonomie zu gewinnen
- Werte Indifferenz
 - Werturteilsfreiheit (Max Weber)
 - Deutung von Werturteilen fremder Lebenspraxis (Ulrich Oevermann)
- Professionalisiertes Handeln zielt darauf ab,
 - Abhängigkeiten zu minimieren und die Entscheidungsautonomie des Subjekts zu stärken/wiederherzustellen
 - im Interesse des Klienten zu handeln/Entscheidungen zu treffen
- „Klinische“ Forschung (in der VI Design Case Studies)
 - Einzelfallstudien als Arbeitsbündnis von Forscher und Beforschten
 - Fallstrukturgeneralisierung

Verbraucherinformatik als stellvertretende Krisenbewältigung

In der aktionsforscherischen

Verbraucherinformatik

fließen

Wertentscheidungen/Interessen

ein, die es zu **reflektieren** gilt

“As designers, we are left to wonder: what values, attitudes, and ways of looking at the world are we unconsciously building into our technology, and what are their effects?”
- Phoebe Sengers

Beispiele

- Nachhaltigkeit
- Verbraucherschutz
- Digitale Souvernitat / Datentreuhander

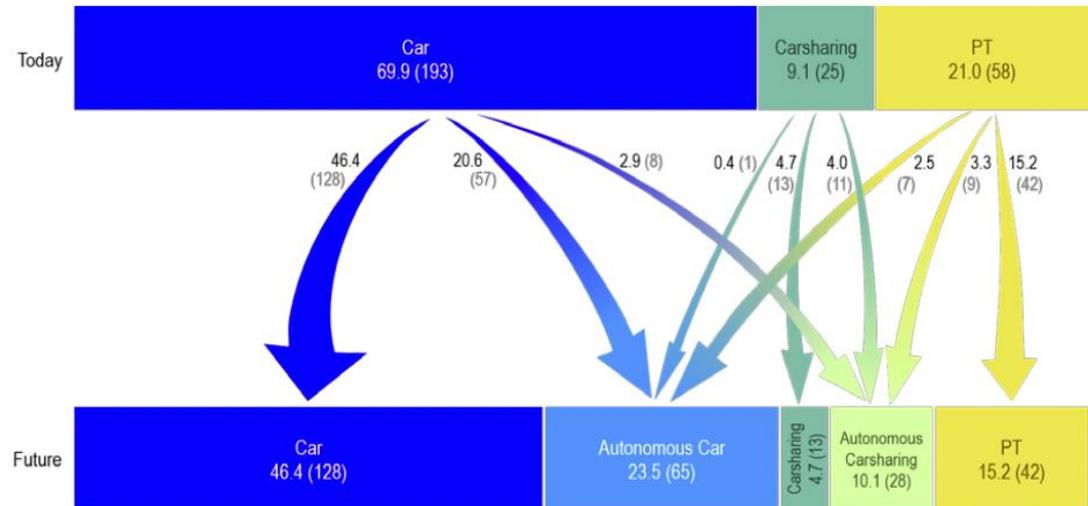
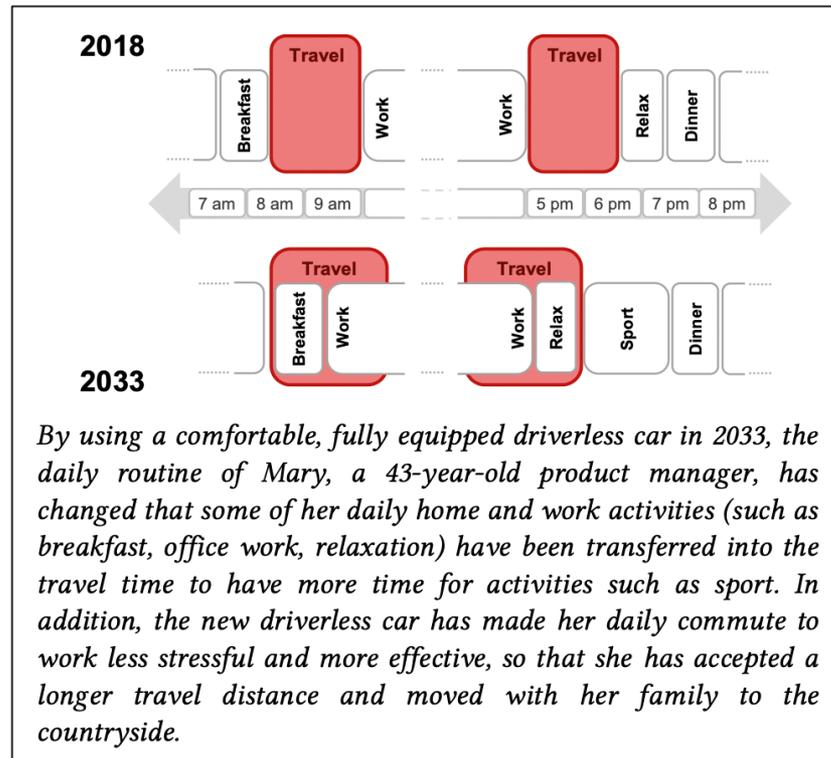
(Nachhaltiger) Konsum

Forschungsströmungen

- Nudging / Persuasive Design / Eco Feedback
 - Gestaltung im Sinne gesellschaftlich wünschenswerten Verhaltens
 - Ziel ist es, Nutzer:innen zum nachhaltigeren Konsumieren zu motivieren
- User Centered Design / Participatory Design
 - Lösungsräume aus der Perspektive der Nutzer deuten
 - Ziel ist es, Technik zu gestalten, die der Zielgruppe einen Mehrwert bietet

Autonomes Fahren

Traum oder Alptraum?



Digitaler Verbraucherschutz

Forschungsströmungen

- Victim Studies
 - Erforschung von Viktimisierungserfahrungen
 - Ziel ist es, den Opfern eine Stimme zu geben und ihre Resilienz zu stärken
- Forensische Forschung
 - Erforschung menschlicher Schwachstellen in Sicherheitssystemen
 - Ziel ist es, Schwachstellen zu finden, zu verstehen und zu beheben

Victim Blaming ?!

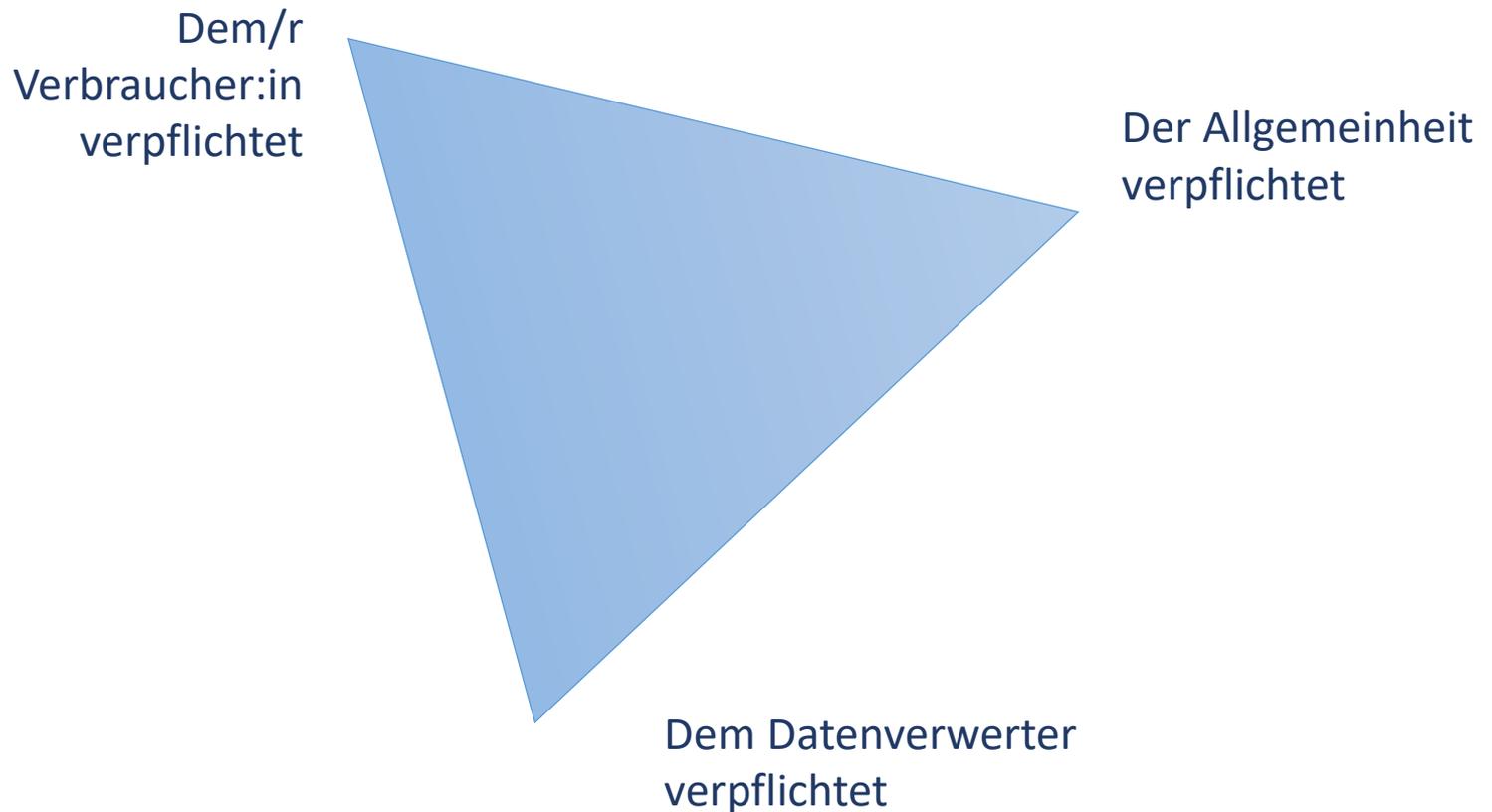


Datentreuhänder

Forschungsströmungen

- Neutrale Instanz
 - Datenverwaltung mit Unparteilichkeit, Transparenz und ungeteilter Loyalität
- Parteiische Instanz
 - Stärkung, Gewährleistung oder Wiederherstellung individueller oder kollektiver Kontrolle über Daten durch Stärkung der Position von Datensubjekten

Idealtypische Datenverwalter



Diskussion

Verbraucherinformatik

Professionell & Professionalisiert

- Professionelle VI
 - Technische Professionalität
 - Gestalterische Professionalität
 - ...
- Professionalisierte VI
 - Reflexivität im Umgang mit unterschiedlichen Werte- und Interessenslagen im Feld
 - Reflexivität im Umgang mit unterschiedlichen Werte- und Interessenslagen zwischen Theorie und Praxis

Theorie



Werte- und Interessenkonflikte

Professionelle Parteilichkeit

- Umgang mit Interessen/Werten auf praktischer Ebene
 - Klärung, welches Mandat und welche Rolle man einnimmt?
 - Kommunizieren des Mandats/Rolle, sowie der hiermit verbundenen Werte und Interessen
- Umgang auf Interessen/Werten auf wissenschaftlicher Ebene
 - Standpointism (Participatory Design / Post-Modern Research)
 - Man vertritt in der Wissenschaft die Interessen/Werte des Mandanten
 - Multiperspektivism
 - Man legt in der Wissenschaft die unterschiedlichen Interessen/Werte der Stakeholder dar

Vielen Dank