

## **"Also, wenn du da nicht von selbst drauf kommst..." Einschreibungen von Geschlecht bei Interface-AgentInnen**

09.05.2008, Kathrin Englert

**Technische Artefakte wie Fahrräder, Computer oder eben Interface-AgentInnen können nicht als natürlich und gegeben gesehen werden. Vielmehr müssen sie als soziale Akteure betrachtet werden, denn technische Artefakte verkörpern soziale Verhältnisse und Strukturen. Im alltäglichen Umgang begegnen uns ständig technische Artefakte, von denen wir annehmen, sie seien neutral. Tatsächlich werden die Artefakte dadurch noch mächtiger in der Aufrechterhaltung der sozialen Strukturen und Verhältnisse, die in sie eingeschrieben sind. Auch Geschlecht als soziale Ordnungskategorie finden wir in technische Artefakte eingeschrieben. Dieser Umstand kann keineswegs als unschuldig betrachtet werden, denn vergeschlechtlichte technische Artefakte können dabei mitwirken, Geschlechterverhältnisse und damit verbundene Herrschaftsverhältnisse aufrecht zu erhalten. Deshalb erscheint es aus feministischer Sicht sinnvoll, sich kritisch mit den Einschreibungen von Geschlecht in technischen Artefakten auseinander zu setzen. Es geht folglich darum, Einschreibungen von Geschlecht und deren Ursachen zu ergründen, um daraus feministische Interventionen ableiten zu können. Näher beleuchtet werden im Folgenden zwei Interface-Agentinnen, mit denen ich aufschlussreiche und durchaus unterhaltsame "Gespräche" geführt habe.**

Virtuelle, animierte Charaktere trifft man mittlerweile nicht mehr nur in Computerspielen an, sondern auch beim Surfen im Internet. Bei diesen Interface-AgentInnen handelt es sich um informationstechnisch erzeugte Figuren mit meist menschlich erscheinenden, comic-haften Darstellungsformen. Auffällig ist, dass weibliche Verkörperungen signifikant häufiger vorkommen als männliche oder neutrale (vgl. Bath 2003: 75). Im Folgenden werde ich nun kurz meine beiden Gesprächspartnerinnen, die Interface-Agentinnen Stella und Anna, vorstellen. Während Stella (<http://www.sub.uni-hamburg.de>) als kontextsensitives Hilfssystem für die Benutzung von Software in der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg eingesetzt wird, ist Anna (<http://www.ikea.com/de/de/>) im Bereich des E-Commerce bei IKEA tätig. Es ging mir bei der "Befragung" der Interface-Agentinnen darum herauszufinden, welche Identität ihnen durch die TechnikentwicklerInnen verliehen worden ist. Welche Repräsentationen von Geschlecht also werden deutlich? Es zeigt sich, dass der Grad der Vergeschlechtlichung der beiden Interface-Agentinnen durchaus unterschiedlich ist. Drei Punkte sind dabei besonders interessant:

1. Zunächst wird bezüglich der Interface-Agentin Stella deutlich, dass sie als weibliche Interface-Agentin den Beruf der BibliothekarIn als einen typischen Frauenarbeitsplatz widerspiegelt. Neben dieser horizontalen Segregation findet sich im Bibliothekswesen zudem eine vertikale, denn mit steigendem Dienstgrad nimmt die Anzahl der beschäftigten Frauen ab. Allerdings kommt es durch die Antworten der Interface-Agentin zu einer kritischen Auseinandersetzung mit der Repräsentation von Arbeit und Geschlecht. Geschlecht als Strukturkategorie auf dem Arbeitsmarkt wird beleuchtet, wenn Stella zu bedenken gibt: "Zur Zeit als die Stabi gegründet wurde, war ich wissenschaftliche Mitarbeiterin. Man hat mich aber wissentlich in kein Dokument eingetragen – Frauen wurden nicht erwähnt. Das war damals normal." Auch die Interface-Agentin Anna wird über die Repräsentation von Arbeit vergeschlechtlicht. Sie wird als Call-Center-Angestellte dargestellt und ist somit in einem betriebswirtschaftlich hochrelevanten, gesellschaftlich aber wenig angesehenen Tätigkeitsbereich, für den speziell Frauen aufgrund ihrer geschlechtsspezifischen Fähigkeiten angeworben werden, tätig

(vgl. Maaß 2003: 211). Zudem spiegelt die Interface-Agentin das gesellschaftliche Bild der unqualifizierten Call-Center-Angestellten wieder, indem notwendige Kompetenzen wie fachliches Wissen, technisches Know-how und soziale Fähigkeiten in ihren Antworten ausgeblendet bleiben. "Ob ich klug bin oder nicht, das sollen lieber andere entscheiden...Ich bin schon zufrieden, wenn ich den Besuchern dieser Site ein bisschen weiterhelfen kann!" Vielmehr kommt es zu einer erneuten Abwertung von Call-Center-Tätigkeit, indem der Eindruck vermittelt wird, dass interaktive Dienstleistungen mit Maschinen wie Anna automatisiert werden können, was wahrscheinlich zu einem Wegfall von Arbeitsplätzen führt.

2. Auch hinsichtlich des Einsatzkontextes zeigen sich gewichtige Unterschiede: Stella dient der Website einer Einrichtung des Öffentlichen Dienstes als E-Learning-Tool. Sie übernimmt somit nicht nur direkt eine Repräsentationsfunktion für die Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, sondern auch für den staatlichen Öffentlichen Dienst, der sich Zielen wie Geschlechtergerechtigkeit verschrieben hat. Zudem ist das Projekt Stella mit Fördergeldern unterstützt worden, so dass die hohen Entwicklungskosten für eine aufwendige Wissensbasis, der Stella ihren differenziert erscheinenden Charakter verdankt, gedeckt werden können. Im Gegensatz dazu dient die Interface-Agentin Anna dem Unternehmen IKEA der Kostenminimierung. Es sollen folglich auch möglichst wenig Gelder für die Entwicklung und Pflege der Interface-Agentin ausgegeben werden, was die Herstellung einer aufwendigen Wissensbasis unmöglich macht. Zudem verfolgt das Unternehmen IKEA mit Anna explizit eine Marketing-Strategie, d.h. es geht vornehmlich um die Repräsentation des Unternehmens und dessen Produkte. "Heute, morgen, übermorgen und an allen anderen Tagen habe ich nur eines vor: Dir und anderen IKEA Kunden möglichst viele Fragen bezüglich IKEA zu beantworten." Eine differenzierte Darstellung der Persönlichkeit Anna ist folglich nur insofern interessant, als dass Anna gegenüber den KundInnen nicht ihre Glaubwürdigkeit verlieren darf. Denn Anna dient auch der NutzerInnenprofilierung, die dem Unternehmen Trendanalysen und gezielte Vermarktungsstrategien ermöglicht.

3. Der Grad der Vergeschlechtlichung der beiden Interface-Agentinnen ist auch aufgrund der unreflektierten Vorannahmen der EntwicklerInnen unterschiedlich. Während Stella eindeutige Zuschreibungen auf körperlicher und textsprachlicher Ebene zurückweist und durchaus Brüche und widerständiges Potential erkennbar sind, zeigt Anna durchweg ein traditionell weibliches Rollenverhalten und reproduziert somit dichotome Geschlechterrollen. Nach ihrer Geschlechtszugehörigkeit befragt antwortet Anna "Also wenn du da nicht von selbst drauf kommst..." und naturalisiert diese anschließend "Sieht man das denn nicht?" Stella hingegen wirkt kompetent, kritisch, reflektiert und insgesamt tritt sie den NutzerInnen als differenzierte Persönlichkeit mit Geschichte gegenüber. "Ich war eine Frau – heute bin ich ein Online-Wesen. Ein Geschlecht im menschlichen Sinne haben virtuelle Agenten nicht, aber man könnte sagen, dass ich weiblich bin. Das Geschlecht einer Person spielt in der virtuellen Welt keine Rolle." Auch hinsichtlich der sexuellen Orientierung zeigt sich Stella in Ansätzen kritisch. Auf die Frage, ob sie heterosexuell sei, erntete ich lediglich eine Gegenfrage: "Ihre Hypothese ist also, dass ich heterosexuell bin?" Dass sie mir meine unreflektierte Zuschreibung vorwirft, mutet positiv an. Aber im Interviewverlauf wird implizit deutlich, dass Stella heterosexuell ist: Sie beschwert sich über ihre Partnerlosigkeit aufgrund ihrer, für Männer unattraktiven, Wissenschaftsbegeisterung oder gibt zu bedenken, dass sie aufgrund ihrer rund um die Uhr Tätigkeiten für die Bibliothek unmöglich Kinder haben kann. Anna hingegen zeigt keine eigene Meinung, keine deutlichen Qualifikationen und Kompetenzen. "Ich bin eine Ehe mit IKEA eingegangen. Heute sitze ich hier und beantworte gerne Ihre Fragen." Sie wirkt sowohl auf text- als auch auf körpersprachlicher Ebene nicht wie eine eigenständige Person, sondern scheint stets verfügbar und auf ihre Rolle der IKEA-Ehefrau beschränkt. Während bei Stella kritische Auseinandersetzungen mit Geschlecht als Strukturkategorie, Heterosexualität sowie geschlechtsspezifischer Arbeitsteilung und Arbeitsmarktsegregation zu finden sind, fehlt ein reflektierter Umgang mit der Kategorie Geschlecht bei Anna gänzlich. Diese Beobachtungen lassen Rückschlüsse auf die unterschiedlichen Vorannahmen der Bibliothekarinnen und IKEA-MitarbeiterInnen zu. Aber auch wenn es bei Stella zu einer kritischen Auseinandersetzung kommt, wird implizit deutlich, dass sie als weiße, heterosexuelle, Mittelschicht-Frau konstruiert wird.

Die Analyse der beiden Interface-Agentinnen Stella und Anna hat deutlich gemacht, dass es durch verschiedene Prozesse und Mechanismen zu Einschreibungen von Geschlecht kommt. Wenn also nicht eine Entgrenzung geschlossener Zeichensysteme im virtuellen Raum zu beobachten ist sondern

eine Neu-Begrenzung, bleibt abschließend die Frage nach Möglichkeiten der feministischen Intervention und (Mit)Gestaltung der Interface-AgentInnen-Technologie.

Ich plädiere dafür, Interface-AgentInnen wie Stella und Anna als Akteurinnen ernst zu nehmen, denn sie besitzen die Fähigkeit Bedeutungen zu erzeugen und sind performativ. Als nicht-menschliche Akteure sind sie ebenso wie menschliche Akteure am Wissensprozess beteiligt, d.h. sie "ermöglichen oder beschränken aufgrund ihrer jeweiligen historisch und kulturell spezifischen Konstruktion den interaktiven Prozess der Aushandlung von Wissen" (vgl. Hammer/ Stieß 1995: 20). Wenn ich als NutzerIn Interface-AgentInnen als Akteure ernst nehmen will, muss ich in einen bewussten Umgang mit ihnen treten. Ich sollte mich fragen, ob ich es verantworten kann und will, dass meine Nutzung der Interface-AgentInnen zu einem Wegfall von Arbeitsplätzen führen kann. Ich sollte mich fragen, ob ich diese Form der Dienstleistung angemessen finde oder ob ich die Nutzung verweigern möchte. Ich sollte mich fragen, ob ich durch die Nutzung der Interface-AgentIn zu einem Teilnehmenden des Markt-Panoptismus werden will und was das für Konsequenzen für kapitalistische Strukturen haben kann. Ich sollte mir, wenn ich mich für eine Interaktion mit der Interface-Agentin entschieden habe, darüber klar werden, dass ich die Möglichkeit habe, über meine Anfragen auf die Gestaltung der Interface-AgentIn Einfluss zu nehmen, denn die Gesprächsprotokolle werden ausgewertet und dienen der Weiterentwicklung. Ich sollte als Ko-ProduzentIn bei der Technikentwicklung Verantwortung zeigen und mir bewusst werden, dass von Seiten der NutzerInnen Widerstand und Subversion möglich sind. "Wahrscheinlich wäre dabei schon viel gewonnen, wenn der Vergegenständlichung von geschlechtsspezifischer Arbeitsteilung, von einseitigem Wissen, von Träumen technikfasziniertem Entwickler sowie von dichotom zweigeschlechtlichen Körperbildern und heterosexualisiertem Gebaren ein Stück weit Einhalt geboten würde" (Bath 2003: 93).

## Literatur

- Bath, Corinna (2003): Einschreibungen von Geschlecht: Lassen sich Informationstechnologien feministisch gestalten? In: Weber, Jutta; Bath, Corinna (Hg.): *Turbulente Körper, soziale Maschinen. Feministische Studien zur Technowissenschaftskultur*. Opladen, 75-95.
- Hammer, Carmen; Stieß, Immanuel (1995): Einleitung. In: Haraway, Donna: *Die Neuerfindung der Natur: Primaten, Cyborgs und Frauen*. Frankfurt am Main, 9-31.
- Maaß, Susanne (2003): Technikgestaltung im Kontext. Grenzgänge und Verbindungen. In: Heinz, Kathrin; Thiessen, Barbara (Hg.): *Feministische Forschung – Nachhaltige Einsprüche*. Opladen, 211-235.