WERNER HOLLY/STEPHAN HABSCHEID

Die sprachliche Aneignung von Computermedien – Vorstellung eines Projekts

Abstract

Empirische Untersuchungen zur alltäglichen Nutzung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien sind so relevant wie rar. Neue Erkenntnisse verspricht ein DFG-Projekt im Rahmen einer interdisziplinären Forschergruppe, dessen Konzeption und erste Analysen im vorliegenden Beitrag skizziert werden. Die Nutzung des Computers, so die Prämisse, ist nicht nur eine Angelegenheit des einzelnen Anwenders und seiner Kommunikationspartner im Netz. In vielen Situationen werden Apparate und Programme erst auf der Grundlage des arbeitsbegleitenden Sprechens mit anderen strukturiert, eingesetzt, erlebt und bewertet, d. h. sprachlich angeeignet. Erste gesprächsanalytische Untersuchungen der in solchen Kontexten erhobenen Daten zeigen, dass die allgegenwärtigen „Bedienungsprobleme“ nicht nur „instrumentell“ bearbeitet werden, sondern auch nach „rituellen“ Mustern alltäglicher psychosozialer Interaktionsrituale zur Bearbeitung von „Zwischenfällen“ (Goffman). Die Ambivalenz dieser Art von Aneignung wirft die Frage auf, ob an der „Mensch-Maschine-Schnittstelle“ aus linguistischer Sicht eine weitergehende Simulation zwischenmenschlicher Kommunikation zweckmäßig ist.

1. Einleitung

Eine alltägliche Szene: Im Büro einer Elektroinstallationsfirma sitzt Sascha mit seinem Chef Maik vor dem Computer, sie benutzen ein Tabellenkalkulationsprogramm. Sascha klickt mit der Maus im Menü „Datei“ auf einen sogenannten Befehl: „Speichern unter“. Darauf erscheint in einem sogenannten Dialogfenster die Meldung: „Datei wurde nicht gespeichert.“ Und Sascha soll nun auf die Schaltfläche klicken, auf der steht: „OK“. Es entspinnt sich folgender Minidialog zwischen Sascha und seinem Chef (Transkriptionssymbole am Ende des Textes):

Datum 1: da sagt der zu mir

1	Sascha:	ich WILL se aber speichern -- (&&&)
2	Maik:	wasn?
3	Sascha:	ich will die datei speichern da sagt

- 4 der zu mir „datei wurde nich geSPEI-
 5 chert“ na KLASse + ich WILL se ja doch
 6 speichern (2) [...] ((stöhnt))
 7 Maik: „speichern unter“ (6) mußte/[...]

Nichts besonderes also. Wer sich gelegentlich mit Computern herumschlägt, kennt solche Situationen nur zu gut. Betrachtet man die Szene durch die gesprächsanalytische Brille, erscheint aber doch einiges bemerkenswert: Zunächst fällt auf, dass hier der sogenannte Benutzer, mit dem typischen Fall eines Bedienungsproblems konfrontiert, auf eine Art Befehlsverweigerung mit „OK“ reagieren muss, damit es überhaupt irgendwie weitergeht.¹ Interessant ist auch, dass Sascha seinem Chef die Sache berichtet wie einen kleinen kommunikativen Vorfall: „Ich will ..., da sagt der ...“, wobei „der“ ja noch dabei ist; aber man kommt mit ihm nicht weiter, so dass man sich zur Seite dreht und in seiner Anwesenheit über ihn spricht – eigentlich eine grobe Unhöflichkeit, diese Art von lateraler Adressierung. Nur ist es ja eine Maschine, die nicht verstanden hat und auch jetzt nicht versteht. Typisch erscheint uns hier, dass Bedienungsprobleme zum einen instrumentell angegangen werden (Sascha initiiert eine Instruktion durch Maik), zum anderen aber auch in Analogie zu zwischenmenschlichen Missverständnissen und ihrer „Nachverbrennung“: mit Personalisierung der Maschine, Emotion, Trotz, Ironie und momentaner Resignation. Instrumentelle wie rituelle Handlungen (im Sinne Goffmans) sind Teil der alltäglichen „sprachlichen Aneignung von Computermedien“ – so der Titel eines DFG-Projekts, in dem wir die sprachlich-kommunikativen Formen des Umgangs mit Computermedien² untersuchen wollen. Der rituelle Aspekt ist im Material unmittelbar auffällig und soll – neben einem Überblick zum Gesamtvorhaben – im Mittelpunkt dieses Beitrags stehen (auch wenn es sich hier um einen eher marginalen Ausschnitt aus unserem Programm handelt).

¹ Der Benutzer *kann* dies als eine vom Programm quasi erzwungene Zustimmung auffassen (daneben wäre o.k. in Analogie zur Verwendung im Gespräch auch als rein verständnissichernde Bestätigung zu interpretieren). Günstiger wäre daher wohl die Beschriftung der Schaltfläche mit *weiter*, da hierdurch nicht nur eine unerwünschte rituelle Implikation vermieden, sondern auch die Funktion des Bedienungsschritts klarer bezeichnet würde.

² Unter Medien verstehen wir in diesem Beitrag materiale, vom Menschen hergestellte Apparate zur Herstellung, Speicherung, Übertragung, Verteilung und Modifikation von Zeichen (im Sinne musterhafter Äußerungen), die bestimmte, im Vergleich zur sog. „direkten“ Kommunikation erweiterte und/oder beschränkte Kommunikationsformen ermöglichen. Der Terminus ‚Computermedium‘ bezieht sich also nicht nur auf die Verwendung des Apparats in interaktionalen Kommunikationsformen (vgl. Abschnitt 3), sondern auch auf seinen Gebrauch als zunächst monologisches „Schreibwerkzeug“ sowie als Speicher- und Ausstrahlungsmedium.

2. Projektdesign

Was macht eine Untersuchung dieses Gegenstands *relevant*? Zunächst liegt auf der Hand, dass Computer, anders als in unserem Eingangsbeispiel, für den Nutzer leicht zu steuern und in ihren Prozessen zu verstehen sein sollten. Nun deuten Begriffe wie ‚Befehl‘, ‚Dialogfenster‘ oder ‚Meldung‘ bereits darauf hin, dass der Umgang mit diesen Apparaten – bis auf weiteres – u. a. nach dem Modell der zwischenmenschlichen, sprachlichen Interaktion gestaltet ist (vgl. Abschnitt 3).³ Hier sind neben Informatikern oder Psychologen vielleicht auch Gesprächsanalytiker gefragt. Diese könnten z. B. fordern, dass an der sog. „Schnittstelle“ nicht nur die Funktionen des Programms für den Nutzer steuer- und verstehbar sein müssen, sondern auch umgekehrt der Nutzer mit seinen (kommunikativen) Bedürfnissen und Problemen im Programm zu berücksichtigen ist (vgl. auch MacGregor 1993). Dieses Ziel wird bei der Entwicklung sogenannter ‚intelligenter Schnittstellen‘ verfolgt, bei denen Informationen, z. B. aus dem Internet, von Programmen nutzerspezifisch ausgewählt und präsentiert werden sollen (vgl. z. B. André 1996; Dilger 1998).

Wer sich einen Überblick über die Erforschung der neuen Medien verschafft, wird allerdings feststellen, dass der Nutzer über weite Strecken noch immer als ein unbekanntes Wesen gelten muss, jedenfalls was empirisch gewonnene Erkenntnisse angeht. Zwar waren die neuen Medien von Anfang an Gegenstand wissenschaftlicher Untersuchungen, schon früh fanden sie auch die Aufmerksamkeit der Human-, Sozial- und Kulturwissenschaften. Dennoch weiss man nach wie vor recht wenig darüber, wie die neuen ‚Informations- und Kommunikationstechnologien‘ tatsächlich im Alltag gebraucht werden. Die Sichtweisen der Anwenderinnen und Anwender, ihre Bedürfnisse im Umgang mit den Maschinen und Programmen, sind selten Gegenstand der wissenschaftlichen, geschweige denn einer interdisziplinären Betrachtung. Die Chemnitzer DFG-Forscherguppe „Neue Medien im Alltag“ mit ihren neun Projekten aus Informatik, Soziologie, Psychologie, Literatur- und Sprachwissenschaften will dazu beitragen, diesem Defizit abzuhelpfen. Unser Teilprojekt „Die sprachliche Aneignung von Computermedien“ fügt sich in diesen Rahmen ein.

Zur Erläuterung unseres *Gegenstands* möchten wir noch einmal auf das Einstiegsbeispiel zurückkommen: Saschas Umgang mit dem Computer macht – neben der Notwendigkeit einer menschengerechten Technikge-

³ Gemeint sind hier nicht nur sog. ‚natürlichsprachliche Schnittstellen‘, sondern auch ‚Menuselektionssysteme‘ und formale ‚Kommandosprachen‘. Anders verhält es sich im Fall der sog. ‚direkten Manipulation‘, bei der graphische Ikone (von Ordern, Bleistiften, Mülleimern usw.) mit der Maus ohne sprachliche Vermittlung bearbeitet werden (vgl. zu den verschiedenen sog. ‚Interaktionsstilen‘, die häufig auch gemischt vorkommen, z. B. Shneiderman 1987, S. 83–223).

staltung – ein weiteres deutlich: Es sind nicht zuletzt die Menschen selbst, die neue Technologien sozusagen „domestizieren“, sie für ihren Alltag verfügbar machen und Probleme im Umgang mit der Technik aktiv bewältigen: So gehen Sascha und Maik zum einen ein Sachproblem an (Wie kann ich jetzt die Datei speichern?), zum anderen bearbeitet Sascha in der Kommunikation mit Maik seine „frustrierende“ Erfahrung mit dem maschinellen Vis-à-Vis. Handlungen dieser Art gehen über die im Programm angelegten Strukturen hinaus, auch wenn sie an medienspezifische Merkmale wie den sog. „Schnittstellendialog“ anknüpfen. Wir verstehen sie als Verfahren der sprachlichen – instrumentellen wie rituellen – Medienan-eignung: Neues, Fremdes wird unter kreativer Verwendung vorhandener Modelle und Handlungsmuster strukturiert, eingesetzt, erlebt und bewertet. Die empirische Nutzungsforschung sollte sich daher nach unserer Auffassung nicht allein mit messbarem Verhalten beschäftigen, z. B. Aufgabenbewältigung, Fehlerrate, Behaltensleistung usw.; sie sollte darüber hinaus auch Phänomene erfassen, die zunächst nur verstehend zugänglich sind: Wie sehen Nutzer intuitiv den Computer? Zu welchen Zwecken machen sie ihn – je nach Situation und Gruppe – im Alltag verfügbar? Was irritiert sie und wie werden sie mit den Irritationen fertig, sachlich und psychosozial?

Wie im Fall eines bereits abgeschlossenen Projekts zur Kommunikation unter Fernsehzuschauern (vgl. Bergmann/Holly/Püschel i. V.; Klemm 1998) gehen wir davon aus, dass die Beobachtung des alltäglichen Sprechens beim Umgang mit dem Medium einen *Zugang* zur Realität der Computernutzung aus Beteiligtersicht eröffnet. Die Nutzung des Computers ist nämlich, entgegen vielen Modellen, nicht nur eine Angelegenheit des einzelnen Anwenders und seiner möglichen Kommunikationspartner im Netz. In vielen Situationen sind mehrere Personen vor Ort anwesend, die – während sie praktisch mit dem Computer umgehen – miteinander sprechen (vgl. auch Grieshaber 1998), man denke z. B.

- an die ‚Beratungskonstellation‘: Jemand hat Orientierungsprobleme im Umgang mit einem Programm und bittet eine „kompetentere“ Person um Rat („Was soll ich jetzt tun?“)
- an die ‚Instruktionskonstellation‘: Ein sog. „Profi“ vermittelt einem sog. „Laien“ Fertigkeiten („Wie kann ich x tun?“)
- an die ‚Koordinationskonstellation‘: Man stimmt die gemeinsame Arbeit in einem Büro durch gegenseitiges Monitoring (vgl. z. B. Heath/Luff 1993) aufeinander ab („Welchen Teil der gemeinsamen Aufgabe bearbeitest Du gerade?“)
- an die ‚Planungskonstellation‘: Man organisiert vorausblickend kooperative Tätigkeiten, bei denen Computermedien eingesetzt werden („Wie werden wir x tun?“)

- an gesellige Situationen, z. B. gemeinsames Chatten (das aufgrund bestimmter struktureller Merkmale von Anfängern offenbar besser im Team bewältigt werden kann, vgl. Klemm/Graner i. Dr.), Surfen im Internet, Spielen am Computer u. a. m.

Indem die Beteiligten in solchen Kontexten miteinander sprechen, so unsere These, bearbeiten sie zum einen die unmittelbar anstehenden Probleme; zum anderen geben sie zu erkennen und gleichen auch ab, was der Computer für sie ist, wie sie ihn sehen. Ein Ziel des Projektes besteht darin, Aufschluss zu gewinnen über das Repertoire der dabei realisierten sprachlich-kommunikativen *Verfahren*. Dazu gehören u. a. einschlägige Sprachhandlungsmuster und ihre Sequenzierung, die Einbettung der Apparate durch Kontextualisierungshinweise sowie lexikalische Mittel der Strukturierung. Zweitens fragen wir danach, welche „Bilder“ des Computers dabei sprachlich entworfen werden und wie sich diese *Sachverhaltsdarstellungen* von den reflektierteren, oft aber auch alltagsferneren Sichtweisen auf den Computer unterscheiden, die öffentliche „Technikdebatten“ prägen.

Zu diesem Zweck dokumentieren studentische Hilfskräfte als Angehörige der beobachteten Gruppen diskret auf Tonband, was Menschen miteinander sprechen, während sie – privat oder professionell – am Computer tätig sind. Neben dieser direkten Kommunikation werden die Bildschirm-inhalte, konvertiert in Videosignale, mit S-VHS-Videorekordern aufgezeichnet. Die Daten werden anschließend gesichtet, in Auszügen exakt verschriftet und mit einem gesprächswissenschaftlichen Instrumentarium analysiert. Die Datenbasis stellen je 20 Aufnahmestunden aus acht Settings dar: das Schreiben einer Hausarbeit in einem Privathaushalt (zwei Settings), Verschiedenes in einem Studentenwohnheim, darunter Internet-recherchen und -chats und der professionelle Einsatz des Computers in einer Elektroinstallationsfirma, einem Architekturbüro, einem Universitätsinstitut für Fabrikplanung, einer Modellbaufirma und einem Multimedialabor. Hinzu kommt Material, das Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmer in diversen Gruppen und Situationen erhoben haben.

Eine erste Sichtung der Daten lenkte den Blick auf die Frage, wie Nutzerinnen und Nutzer mit dem Phänomen umgehen, das in der Literatur als „Mensch-Maschine-Interaktion“ beschrieben wird.

3. Der Computer – (k)ein Interaktionspartner

Computermedien werden oft als „interaktive“ Medien bezeichnet (vgl. z. B. Böhme-Dürr 1997, S. 370 f.), womit im einzelnen sehr verschiedene Merkmale begrifflich erfasst werden sollen: Erstens geht es um die technisch vermittelte Interaktion zwischen *Menschen im Netz*, von der Sybille Krämer annimmt, sie werde in der Online-Kommunikation in einen

Umgang mit bloßen *Zeichenketten* transformiert; Basis dieser Auffassung ist die Beobachtung einer ‚Theatralisierung‘, ‚Rhetorisierung‘, ‚Depersonalisierung‘ der Netzkommunikation, wobei die Autorin allerdings selbst einräumt, dass eine solche Beschreibung nur vor dem Hintergrund der „für die neuzeitliche Kultur so prägende[n] Verschwisterung von Persönlichkeit mit Individualität und Subjektivität“ sinnvoll ist, die nun wieder „gelockert“ werde (Krämer i. Dr., S. 10). In einer anthropologischen Perspektive trete indessen nur deutlicher zutage, was

„für Personen schon immer gilt: Wir sind das, was wir darstellen; wir sind, wozu wir durch unsere Einbindung in diskursive und nicht-diskursive Praktiken gemacht werden. Denn nicht zufällig ist die Idee der Theatralität gegenwärtig nicht nur von kulturtheoretischem, sondern auch von handlungstheoretischem, von anthropologischem Gewicht“ (ebd., S. 12).

In diesem Sinne bringt der Computer als Interaktionsmedium also doch nichts prinzipiell Neues, höchstens wenn man von sehr idealisierenden Vorstellungen von unseren bisherigen Interaktionspraktiken ausgeht; Jahrzehnte von Rollen- und Selbstdarstellungstheorien in Soziologie und Psychologie haben uns aber längst eines Besseren belehrt.

Andere Konzepte von ‚Interaktivität‘ beziehen sich auf spezifische Formen der Mitwirkung, die das „Lesen“ und „Komponieren“ von *Hypertexten* (vgl. Storrer in diesem Band) kennzeichnen, bzw. auf den Zugriff, den der mit Datenanzug und Datenbrille ausgestattete Nutzer über Bewegungen und Blickwinkel auf die *Symbolwelt* des Cyberspace nimmt (Krämer 1995; Krämer i. Dr., S. 6 ff.).

Schließlich – und diese Bestimmung ist hier vor allem relevant – soll ‚Interaktivität‘ auch den Umgang mit der *Maschine* selbst charakterisieren, die den Status eines Akteurs erhält („Mensch-Maschine-Interaktion“). Interaktion bezieht sich hier auf „ein Charakteristikum der Bedienung moderner Technik“, nämlich das Wechselspiel von einander unterschiedlich bedingenden Handlungen bzw. Vorgängen beim „Austausch von Daten zwischen dem [...] Individuum und dem technischen System“ (Wagner 1997, S. 188), wobei – je nach Einflußmöglichkeiten des Nutzers – Grade von Interaktivität unterschieden werden können (vgl. z. B. Goertz 1995; Jakobs 1997). Eine solches Verständnis von Interaktivität darf nicht mit einem auf Handlungsautonomie und Verantwortlichkeit basierenden Interaktionsbegriff verwechselt werden: Der Computer als Gegenüber des handelnden Menschen ist – ungeachtet seiner beeindruckenden Leistungen – nur die begrenzte *Repräsentation* eines Partners, dem streng genommen die Fähigkeit fehlt, kommunikativ Verpflichtungen zu erzeugen oder einzugehen (vgl. Winograd/Flores 1992). So kann z. B., um ein letztes Mal das Eingangsbeispiel zu bemühen, Sascha den Computer nach dessen „Befehlsverweigerung“ nicht zur Rechenschaft ziehen;

vielmehr muss er seine eigene, offenbar unangemessene Erwartungshaltung korrigieren (vgl. auch Hartmann 1992, S. 213–217).

Andererseits werden Computer von ihren Nutzern in vielerlei Hinsicht wie Menschen behandelt. Diese Personalisierung scheint über das anthropologisch begründete Phänomen der Anthropomorphisierung hinauszugehen, bei der der Mensch der Welt (und der Technik) das Bild seiner selbst als Erkenntnismodell zugrunde legt (vgl. Jakob 1991). Böhle und Milkau (1988) rekonstruieren in einer industriesoziologischen Studie die Anpassungsleistungen, die Arbeitskräfte beim Übergang von „manuell“ zu computergesteuerten Maschinen erbringen: Hatte man die über Handräder und Kurbeln gesteuerte Maschine wie ein Werkzeug „im Griff“, so tritt einem die neue Technik als nur begrenzt zu beeinflussendes *Gegenüber* entgegen:

„Betont wird [von den Facharbeitern, W.H./St.H.] immer wieder, dass an die Stelle des eigenen unmittelbaren Regulierens nun das Vertrauen in die Maschine und die Technik treten muss. Ausschlaggebend ist, daß man – durch den Wegfall der unmittelbar manuellen Steuerung – die Maschine im doppelten Sinn ‚nicht mehr in der Hand‘ hat. Exemplarisch hierfür die Aussage: ‚Der Mann an der CNC-Maschine hat nichts mehr in der Hand. [...] Der muss Vertrauen zur Maschine haben, dass die auch das tut, was sie tun soll‘ [...] Mit solchen Einschätzungen verbindet sich zumeist – explizit oder implizit – die Meinung, dass den Maschinen nur begrenzt vertraut werden kann“ (Böhle/Milkau 1988, S. 109f.).

In ähnlicher Weise erleben Techniker, die mit der Reparatur von Fotokopiergeräten betraut sind (vgl. Orr 1996), die komplexe Maschine als ein *individuelles* Vis-à-Vis (und nicht nur als Gerät eines Typs), das faszinierend oder verstockt sein kann:

„[...] such a machine is a worthy opponent, partner, other. It is in terms of these machines the technicians construct their own selves, both hero and fool, both with pride in coping with the machine's perversity and keeping control of the situation and with humility in acknowledging their lesser failures, while praying never to have a situation that simply cannot be handled“ (Orr 1996, S. 99).

Im Fall des PCs kommt noch hinzu, dass der Nutzer an der sog. „Dialogschnittstelle“ seine „Befehle“ (z. T. auch für Peripheriegeräte wie den Drucker) unter Verwendung von lexikalischen und syntaktischen Elementen natürlicher *Sprache* erteilt und dass er „Meldungen“ in dieser Form erhält.⁴

Offensichtlich orientiert sich der Nutzer „folgerichtig“ in seinem Verhalten an den interpretativen Verfahren in zwischenmenschlicher Kommunikation (vgl. Hampton 1987); er erlebt den Computer, wie auch experi-

⁴ Hinweise auf die Relevanz dieses Charakteristikums geben Beschreibungen von Computervorgängen nach dem Muster von Redewiedergaben, vgl. in Datum 1: „da sagt der zu mir: ‚datei wurde nich gespeichert‘“.

mentell nachgewiesen wurde, als menschliches Gegenüber, z.B. je nach Programmgestaltung als mehr oder weniger höflich, glaubwürdig oder verlässlich. So resumieren Reeves und Nass (1996) die Ergebnisse ihrer Untersuchung zum Umgang mit dem Computer (und dem in anderer Weise auf Sprach-„Kommunikation“ basierenden Medium Fernsehen, vgl. Holly 1995) in pointierter Weise:

„Our strategy for learning about media was to go to the social science section of the library, find theories and experiments about human-human interaction – and then borrow. [...] Take out a pen, cross out ‚human‘ [...], and substitute media. When we did this, all of the predictions and experiments led to the media equation: People’s responses to media are fundamentally social [...]“ (Reeves/Nass 1996, S. 251).

In der Informatik wird diskutiert, ob ein anthropomorphes Computerbild für den Nutzer zum Problem werden kann (vgl. z.B. Shneiderman 1987, S. 423–435; Winograd/Flores 1992): Inwieweit, so wird gefragt, sind Nutzer manipulierbar, wenn sie z.B. den Schmeicheleien einer Maschine kaum widerstehen können? Und werden sie nicht beständig dazu verführt, ihrem Gegenüber zuviel Intelligenz zu unterstellen? Wie reagieren sie, wenn sie ihren Irrtum bemerken? – Im folgenden möchten wir skizzieren, wie uns die „Interaktionsproblematik“ (als *ein* Aspekt unserer Untersuchung) in den Daten begegnet.

4. Bedienungsprobleme als „Zwischenfälle“

Uns fiel zunächst auf, dass in der Umgebung von Bedienungsproblemen auch Äußerungen vorkommen, die nicht unmittelbar der Lösung des Problems dienen. Wir haben uns gefragt, was die Benutzer mit solchen Äußerungen eigentlich tun. – Ein Beispiel: Franka weiss nicht, wie sie in dem Textverarbeitungsprogramm, das sie gerade benutzt, unterstreichen kann. Sie wendet sich zunächst an ihre Schwester, dann – nachdem beide das Problem nicht lösen können – an ihre Mutter, die im Hintergrund gerade etwas anderes macht (Die Dialektfärbung ist erzgebirgisch):

Datum 2: geht doch gar net

1	Franka:	((atmet ein)) hier un mutti – was mir
2		alle zwee net wußtn wie geht s de ze
3		unterstreihn (2)
4	Mutter:	unterstreihn das mußte doch a: irgend-
5	[Mutter:	wie aklickn könn
6	[Franka:	nja wie im wordpad hatt ich
7	Franka:	gedacht aber das geht hier net irgendwie
8	[Franka:	-- also ich weeiß net warum is denn das

9	BA	sucht in Menuleiste
10	Franka:	net mehr do (2) geht doch gar ne:t

Am Anfang also steht die gemeinsame Bearbeitung des *Sachproblems* (Z. 1–7): Die Nutzer versuchen vergeblich, die gesuchte Funktion in Analogie zu einem bekannten Programm (Wordpad) zu lokalisieren. Die Äußerungen am Ende (Z. 8 ff.) dagegen klingen nach: Befremden äußern, Vorwurf, Hadern. An wen sind sie gerichtet? Was ist ihr Sinn? – Goffman (1967) würde sagen: Hier wird die instrumentelle Ebene verlassen und auf einer *rituellen* Ebene Frust abgearbeitet; und dies geschieht nach dem Muster ‚korrektiver Interaktionsrituale‘ (vgl. Graphik 1). Hat jemand einen Imageschaden zu verarbeiten, weil der andere sich nicht angemessen verhält, so äußert er herausfordernde Schritte, die das Fehlverhalten als „Zwischenfall“ markieren und damit den andern zu Korrekturen veranlassen sollen: Er soll Entschuldigungen, Erklärungen, Rechtfertigungen usw. vorbringen.

Graphik 1: Korrektive Interaktionsrituale (nach Goffman 1967)

Im nächsten Beispiel sieht es nach Beschimpfen und Befehlen aus, mit dem man das unerwünschte Verhalten scheinbar abstellen will. Wir sind wieder in der Elektrofirma, Sascha versucht vergeblich, ein Dokument auszudrucken. Nachdem der von einer Kollegin am selben Drucker ausgelöste Druckvorgang abgeschlossen ist („so – jetzt is ni mehr – okay“, Z. 1), gibt er auf verschiedenen Wegen Druckbefehle ein (Anklicken des Icons, Auswahl des Druckbefehls im Menu „Datei“). Er erhält Fehlermeldungen und stellt über den „Druckmanager“ fest, dass sich „keine Druckaufträge in der Warteschlange“ befinden. Schließlich gibt der Drucker – begleitet von den üblichen Arbeitsgeräuschen – ein weißes Blatt aus:

Datum 3: du bist ruhig

1	Sascha:	so - jetzt is ni mehr - okay (1,06 min)
2	BA	gibt Druckbefehl
3	Sascha:	((stöhnt)) (dummes) ding (2) ((atmet hörbar
4	BA	gibt Druckbefehle ...
5	CV	Fehlermeldungen ...
6	Sascha:	ein und aus)) (35) du bist ruhig (6) jetzt
7	CV	Druckgeräusche ...
8	Sascha:	fängt der wieder an (2) <<stöhnend> ah

9	Sascha:	schön > (was) hammern jetzt drof - ni
10	CV	leeres Blatt wird ausgegeben
11	Sascha:	viel nor - gar nicht klasse (wird)
12	Simone:	gar nicht
13	Sascha:	immer besser (13) hör jetzt off (58)
14	CV	weiterhin Druckgeräusche

Wohlgemerkt: Normalerweise werden Beschimpfungen („dummes ding“, Z. 3) und solche Befehle („du bist ruhig“, Z. 6) an einen Missetäter gerichtet, damit er sein schlechtes Verhalten korrigiert. Hier sind diese Äußerungen „pseudokommunikativ“: Es sind keine „echten“ Beschimpfungen, Befehle, Herausforderungen, denn es fehlt ihnen die einfachste Voraussetzung eines jeden Sprechakts: der Hörer. Sie müssen scheitern. Jeder weiss, auch Sascha, dass der Computer auf die Herausforderungen nicht reagieren wird, dass er nicht einmal hört und schon gar nicht versteht, was hier zur Wiederherstellung des Respekts vorgebracht wird, übrigens in einem Stil, in dem man mit Unterlegenen spricht. Aber: Der Unterlegene ist mächtig, gerade dadurch, dass er unzugänglich ist.

So bleibt Sascha nichts anderes übrig, als auf anderem Wege nach Genugtuung zu suchen: Er adressiert einen „Dabeistehenden“ und spricht mit ihm über den Missetäter: „jetzt fängt der wieder an“ (Z. 6 ff.). Hier haben wir also eine klassische Lösung der Situation, dass ein Missetäter – aus welchen Gründen auch immer – Korrektur verweigert: Man wendet sich an Dritte. So war es ja auch schon in unserem Eingangsbeispiel, als Sascha seinem Chef – wie in einer Nachverbrennung – den Zwischenfall berichtet hat. Dabei wird der Missetäter, der ja noch da ist, mit seinem schlechten Verhalten dem anderen regelrecht vorgeführt, damit wenigstens dieser Solidarität zeigt. Dies tut in Datum 3 Simone, wenn sie Sascha durch Wiederholung bestätigt. Er begutachtet das leere Blatt prüfend-vorwurfsvoll: „Was hammern jetzt drof – ni viel, nor, gar nicht.“ Simone: „Gar nicht“ (Z. 9 ff.).

Und einen weiteren typischen Zug von Situationen, in denen Imagekorrektur ausbleibt, finden wir in diesem Beispiel, nachdem der Drucker endlich sein leeres Blatt herausgerückt hat, den Modalitätswechsel zu Ironie: „Ni viel [...] klasse wird immer besser“ (ebd.). Der Geschädigte bleibt thematisch am Geschehen; gleichzeitig demonstriert er Distanz, Gelassenheit, Überlegenheit, er scherzt noch.

Das nächste Beispiel zeigt eine andere Ersatzform ritueller Korrektur: eigene Phantasien über Gründe. Wenn der Missetäter sein Verhalten nicht durch Erklärungen korrigiert, dann macht man sich eben selbst Gedanken, warum er sich so unpassend verhält. Hier haben es Anja und Beate, die gerade Probleme mit dem Drucker hatten, auch noch mit merkwürdigen Rechnergeräuschen zu tun:

Datum 4: jetzt fängt der anre an zu spinnen

1	[Beate:	jetzt fängt der
2	[CV	Computergeräusche ...
3	Beate:	anre an zu spinn
4	[Anja:	nee ich tu s abspeichern off der dis-
5	[Beate:	ähäm
6	[Anja:	kette
7	[Beate:	ach so ähäm
8	[Anja:	da isses doch immer bidl laut
9	[Beate:	sitzt e kleener
10	[Beate:	nescher drinne bomm bomm bomm bomm
11	[Anja:	((lacht))
12	Anja:	nee meine zwerge sitzn da drinne
13	Beate:	ach ha – gut
14	Anja:	s is ne herde zwerge sitzn da drinne
15	[Anja:	in mein computer un die arbeitet
16	[Beate:	äha
17	Anja:	un das hörste ((lacht))

Anja gibt zunächst eine Erklärung auf der instrumentellen Ebene: Das Abspeichern auf Diskette ist eben laut. Aber Beate bleibt bei ihrer Phantasie, die sich mit dem Abweichenden beschäftigt: „Sitzt e kleener Nescher drinne, bomm, bomm, bomm, bomm“ (Z. 9 f.). Und jetzt steuert auch Anja ihre Version bei: „Nee, meine zwerge sitzn da drinne. S is ne herde zwerge sitzn da drinne in mein computer un die arbeitet un das hörste“ (Z. 14 ff.).

Hier berührt die alltägliche scherzhafte Verarbeitung des Frusts mit der Technik ganz nebenbei den klassischen Mythos, nach dem Technik im Erleben der Menschen zwiespältig ist: einerseits dienstbarer Geist, klein und unterlegen, wie die Heinzelmännchen, aber eben nicht völlig zu kontrollieren, wie der Zauberlehrling erfahren muss; man muss immer damit rechnen, dass die Maschine sich in der Rolle des Überlegenen präsentiert, womöglich hinterhältig, und letztlich Unterwerfung fordernd. An anderer Stelle, als der Drucker Geräusche macht, sagt Beate: „Er is gefügig.“ Aber Anja, die ihren (individuellen) Drucker kennt, weiß es besser: „Nee, das hat noch nischt zu sachn, der tut nur so. Irreführung. Hähä. Jetzt denkt er, hä, die denkt, ich machs. Scheiße wars, ich machs nich.“ Und Beate: „Er will halt dreimal am Hintern geleck werden.“

Sieht man vom Mythologischen ab, so bleibt die Feststellung, dass Bedienungsprobleme an Computern für die Benutzer offensichtlich auch eine emotionale, besser noch: eine psychosoziale Seite haben, so dass sie in der Auseinandersetzung mit der Technik relativ rasch die instrumentelle Ebene verlassen und Schritte tun, wie wir sie sonst aus alltäglichen In-

teraktionsritualen kennen, in denen „Zwischenfälle“ abgearbeitet werden: Sie behandeln die Maschine, die nicht funktioniert, – vor allem, wenn weitere Bedienungsschritte scheitern – personalisierend wie einen Interaktionspartner, der sich nicht an die sozialen Spielregeln hält, und lassen Schritte pseudokommunikativer und kommunikativer Verarbeitung folgen (vgl. Graphik 2). Zunächst agieren sie pseudokommunikativ zum Computer, mit herausfordernden Schritten, die sein Fehlverhalten markieren: Insistieren, Befremden äußern, Klagen, Hadern, Beschimpfen, Befehlen; dann aber, weil der Delinquent als satisfaktionsfähiger Interaktionspartner gar nicht zur Verfügung stehen kann, indem sie kommunikativ mit tatsächlichen Interaktionspartnern gängige Ersatzformen ritueller Korrekturen in Gang setzen: berichtendes oder beschreibendes Vorführen des Delinquenten, Demonstration von Gelassenheit durch Ironie und Scherze, eigene phantasierte Erklärungen, die wohlgemerkt nicht auf der instrumentellen Bedienungsebene liegen, sondern das rituelle, d. h. psychosoziale Gleichgewicht wiederherstellen sollen. Dabei wird der Computer wie ein verstocktes Kind, ein störrisches Haustier, ein Kobold behandelt, wie jemand, der eigentlich unterlegen ist, aber sich dennoch nicht an die Spielregeln hält.

Graphik 2: Problemverarbeitung – INSTRUMENTELL und rituell

In der Wiederherstellung des rituellen Gleichgewichts liegt die Leistung der hier gezeigten pseudokommunikativen und kommunikativen Verfahren, die keineswegs Anzeichen für naive, ungebildete, irrationale oder gar deviante Benutzertypen sind. Ihr Verhalten ist in hohem Maße funktional, weil es die Frustrationen, Ängste und Ärgernisse, die Teil der täglichen Auseinandersetzungen mit Computern sind, auf eine Weise verarbeitet, die wir am Modell alltäglicher sozialer Interaktion gut gelernt haben und von daher beherrschen.

Es ist zu vermuten, dass personalisierender Umgang mit Bedienungsproblemen nicht computerspezifisch, sondern typisch für komplexere Technik ist, die man – im doppelten Sinn – nicht mehr „im Griff“ hat. Computerspezifisch ist allerdings, dass man in den Interaktionsmodus, der – wie wir gesehen haben – auf der rituellen Ebene in Wirklichkeit nur zu Seitwärtslösungen führen kann, regelrecht hineingezogen wird, weil die Software Interaktion vorspiegelt, wo doch nur eine eingeschränkte sogenannte Befehlssprache oder Menüselektionen stattfinden.

D.h.: Dysfunktional ist, dass das Ritual einseitig ist, dass es nicht zu einer Wieder-Verpflichtung des Missetäters auf die rituelle Ordnung führen kann. Es hat nur Auswirkungen auf das eigene Verhalten. Es funktioniert nicht gegenüber dem Missetäter. Es geht wie in mißlingenden Begegnungen zwischen fremden Kulturen, wenn jeder die Sache nur für sich in Ordnung bringt. Man muss dann damit rechnen, dass sich die Sache genauso wiederholt, da es bei der grundsätzlichen „kommunikativen“ Fremdheit bleibt.

Will man diese Fremdheit zwischen Benutzer und Computer verringern, sind zwei Wege denkbar, die in der Informatik auch diskutiert werden: Man kann mehr oder weniger an Simulation natürlicher Interaktion vorsehen. Weniger, hieße das Kommunikationsmodell konsequenter durch ein Bedienungsmodell zu ersetzen – ein Weg, den Shneiderman (1987) am Beispiel der Entwicklung von (amerikanischen) Geldautomaten-Schnittstellen skizziert:

„Early systems had such names as Tillie the Teller or Harvey Wallbanker and were programmed with such phrases as ‚How can I help you?‘ These deceptive images rapidly gave way to a focus on the computer technology with such names as The Electronic Teller, CompuCash, Cashmatic, or CompuBank. Over time, the emphasis moves towards the service provided to the user: CashFlow, Money Exchange, 24-Hour Money Machine [...]“ (Shneiderman 1987, S. 433).

Mehr natürliche Interaktion Simulieren hieße, dem Computer vor allem Beziehungskommunikation beizubringen. Dies erscheint, nach allem, was wir über die Komplexität, Situations- und Kulturspezifik ritueller Ordnungen wissen, eine äußerst schwierige (und riskante) Aufgabe. Einstweilen erscheint es anspruchsvoll genug, wenn man die rituellen Implikationen in den jetzt schon existierenden Formen der Interaktionssimulation bedenkt (vgl. Anm. 1). Der Beziehungsaspekt ist zu komplex, um simuliert zu werden; ihn einfach zu übergehen, dürfte aber problematisch bleiben, solange Computer sprachlich bedient und angeeignet werden.

Transkriptionssymbole

/	Wort- bzw. Satzabbruch
-	kurze Pause (unter einer Sekunde)
--	ängere Pause (ca. eine Sekunde)
(2)	Pause mit Zeitangabe (hier 2 Sekunden)
ne:t	Vokaldehnung
WILL	laut gesprochen
(&&&)	Wortlaut unverständlich
(dummes)	Wortlaut unsicher
„...“	Interface-Elemente

((stöhnt))	Sprecher stöhnt
<...>...	Angaben zur Prosodie
CV	Computervorgänge
BA	Benutzeraktivitäten

Literatur

- André, E. u. a. (1996): AiA: Adaptive Communication Assistant for Effective Info-
bahn Access. Document, DFKI, Saarbrücken.
- Bergmann, J.R./Holly, W./Püschel, U. (Hg.) (i. V.): Zuschauerkommunikation. Wie
wir uns Fernsehen sprechend aneignen.
- Böhle, F./Milkau, B. (1988): Vom Handrad zum Bildschirm. Eine Untersuchung zur
sinnlichen Erfahrung am Arbeitsplatz. Frankfurt a. M./New York: Campus. (=
Forschungsberichte aus dem ISF München).
- Böhme-Dürr, K. (1997): Technische Medien der Semiose. In: Posner, R./Robering,
K./Sebeok, Th. A. (Hg.): Semiotik/Semiotics. Ein Handbuch zu den zeichen-
theoretischen Grundlagen von Natur und Kultur. Berlin/New York: de Gruy-
ter. 1. Halbband. S. 357–384. (= HSK 13.1).
- Certeau, M. de (1988): Kunst des Handelns. Berlin: Merve.
- Dilger, W. (1998): Modellierung und Simulation der Rezeption textuell repräsen-
tierter Inhalte im Internet. DFG-Projektantrag im Rahmen der Forschergrup-
pe „Neue Medien im Alltag“. Chemnitz.
- Giesecke, M. (1991): Der Buchdruck in der frühen Neuzeit. Eine historische Fall-
studie über die Durchsetzung neuer Informations- und Kommunikationstech-
nologien. Frankfurt a. M.: Suhrkamp. (= stw 1357).
- Goertz, L. (1995): Wie interaktiv sind Medien? In: Rundfunk und Fernsehen 4,
S. 477–493.
- Goffman, E. (1959): The Presentation of Self in Everyday Life. New York: Double-
day & Company.
- Goffman, E. (1967): Interaction ritual. New York: Anchor Books.
- Grieshaber, W. (1998): Die Verwendung von Computer-Fachsprachen in ausgewähl-
ten Bereichen der modernen Arbeitswelt. In: Hoffmann, L./Kalverkämper, H./
Wiegand, H.E. (Hg.): Fachsprachen/Languages for Special Purposes. Ein
internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewis-
sensschaft. Berlin/New York: de Gruyter. 1. Halbband. S. 649–660. (= HSK
14.1).
- Habscheid, S. (1998): Die sprachliche Aneignung von Computermedien. In: Strohn-
er, H./Sichelschmidt, L./Hielscher, M. (Hg.): Medium Sprache. Frankfurt
a. M. u. a.: Lang. S. 123–135. (= forum Angewandte Linguistik 34).
- Hampton, J.A. (1987): Principles from the psychology of language. In: Gardiner,
M.M./Christie, B. (Hg.): Applying Cognitive Psychology to User-interface
Design. Chichester: Wiley. S. 189–217.
- Heath, C./P. Luff (1993): Kooperation, Kontrolle, Krisenmanagement. Multimedia-
Technologie in der Londoner „Underground“. In: Wagner, I. (Hg.): Koopera-
tive Medien. Informationstechnische Grundlagen moderner Organisationen.
Frankfurt a. M./New York: Campus. S. 153–190.
- Herrmann, Th. (1986): Zur Gestaltung der Mensch-Computer-Interaktion. System-
erklärung als kommunikatives Problem. Tübingen: Niemeyer. (= Sprache und
Information 14).

- Holly, W. (1979): Imagearbeit in Gesprächen. Zur linguistischen Beschreibung des Beziehungsaspekts. Tübingen: Niemeyer. (= RGL 18).
- Holly, W. (1995): Language and Television. In: Stevenson, P. (Hg.): The German Language and the Real World. Sociolinguistic, Cultural, and Pragmatic Perspectives on the Contemporary German. Oxford: Clarendon Press. S. 339–373.
- Holly, W./Püschel, U. (Hg.) (1993): Medienrezeption als Aneignung. Methoden und Perspektiven qualitativer Medienforschung. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Hörning, K. H./Dollhausen, K. (1997): Metamorphosen der Technik. Der Gestaltwandel des Computers in der organisatorischen Kommunikation. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Huber, J. (1989): Technikbilder. Weltanschauliche Weichenstellungen der Technologie und Umweltpolitik. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Jakob, K. (1991): Maschine, Mentales Modell, Metapher. Studien zur Semantik und Geschichte der Techniksprache. Tübingen. (= RGL 123).
- Jakobs, E. M. (1998): Online-Zeitungen. Potentiale und Prozesse. In: Strohn, H./Sichelschmidt, L./Hielscher, M. (Hg.): Medium Sprache. Frankfurt a. M. u. a.: Lang. S. 91–108. (= forum Angewandte Linguistik 34).
- Klemm, M. (1998): Kommunikation unter Fernsehzuschauern. Formen und Funktionen der kommunikativen Aneignung von Fernsehtexten. Diss. masch. Chemnitz.
- Klemm, M./Gräner, L. (i.Dr.): Chatten vor dem Bildschirm: Nutzerkommunikation als Fenster zur alltäglichen Computerkultur. In: Thim, C. (Hg.): Soziales im Netz: Sprache, soziale Beziehungen und Identität im Internet. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Krämer, S. (1995): Spielerische Interaktion. Überlegungen zu unserem Umgang mit Instrumenten. In: Rötzer, F. (Hg.): Schöne neue Welten. München: Boer.
- Krämer, S. (1998): Das Medium als Spur und als Apparat. In: Dies. (Hg.): Medien, Computer, Realität. Wirklichkeitsvorstellungen und Neue Medien. Frankfurt a. M.: Suhrkamp. S. 73–94. (= stw 1379).
- Krämer, S. (i.Dr.): Subjektivität und neue Medien. Ein Kommentar zur *Interaktivität*. Erscheint in: Marotski, W./Sandbothe, M. (Hg.): Digitale Subjektivität.
- MacGregor, R. C. (1991): An Extension to the Human-Computer Interaction. In: Bass, L. J./Gornostae, J./Unger, C. (Hg.): Human-Computer Interaction. Third International Conference, EWHCI '93 Moscow, Russia, August 3–7, 1993. Selected Papers. Berlin u. a.: Springer. S. 29–36.
- Orr, J. E. (1996): Talking about machines. An Ethnography of a Modern Job. Ithaca/New York: ILR Press/Cornell UP.
- Reeves, B./Nass, C. (1996): The Media Equation: How People Treat Computers, Television, and New Media Like Real People and Places. Cambridge: UP.
- Shneiderman, B. (1987): Designing the User Interface. Strategies for Effective Human-Computer Interaction. Reading, Massachusetts u. a.: Addison-Wesley.
- Wagner, J. (1997): Sprachliche Konventionen in der Mensch-Computer-Interaktion. In: Weingarten, R. (Hg.): Sprachwandel durch Computer. Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 185–214.
- Winograd, T./Flores, F. (1989): Erkenntnis-Maschinen-Verstehen. Zur Neugestaltung von Computersystemen. Berlin: Rotbuch.