

Geleitwort

Computer sind für uns heute unverzichtbare Hilfsmittel, ohne die wir unsere täglichen Aufgaben wohl nicht mehr bewältigen könnten – geschweige denn die Organisation größerer Zusammenhänge. Mit ihrer enormen Leistungsfähigkeit sind Computer andererseits gar nicht einfach in der Bedienung. Die allermeisten Nutzer können von zahlreichen und häufig wiederkehrenden Problemen berichten, die sie mit ihrem technischen Helfer haben; Computer sind im Erleben der Nutzer also durchaus widerständig, sie sind Beispiele für eine Technik, die – nach einem alten Technikmythos – wie die Heinzelmännchen nicht nur hilfreich ist, sondern auch immer wieder Probleme macht, weil sie von den Normalnutzern nicht vollständig kontrolliert und durchschaut werden kann. Natürlich kann man in impressionistischer Manier aus eigener Anschauung das eine oder andere Beispiel geben, aber zu wissenschaftlichen Zwecken muss man sich wohl zunächst ein genaueres und umfassendes Bild davon machen, wie solche Bedienungsprobleme und vor allem ihre Lösungen aus der Nutzerperspektive aussehen; danach kann die empirische und theoretisch reflektierte Beschreibung vielleicht Ausgangspunkt weiterer Überlegungen werden, wie die Geräte verbessert und ihre Widerständigkeiten reduziert werden können.

Zunächst aber ist die Frage der Dokumentation von Computerbedienungsproblemen keineswegs trivial. Wie erkennt man, wenn ein Nutzer ein Bedienungsproblem hat, und wie hält man fest, was er zur Lösung tut? Ein Sprachwissenschaftler erinnert sich in diesem Zusammenhang nicht zufällig daran, dass bei der Bedienung von Computern nicht selten sprachlich kommuniziert wird; vor allem in den vielen Situationen, in denen schon mehrere Menschen anwesend sind, wird durchaus kommunikativ versprochen, was dabei unternommen wird. Und diese Versprechungen sind der Beobachtung und Dokumentation einigermaßen leicht zugänglich. So weit die Ausgangsüberlegungen des sprachwissenschaftlichen DFG-Forschungsprojekts zur „Kommunikativen Aneignung von Computermedien“, in dessen Kontext die vorliegende Arbeit von Jana Haase entstanden ist, die im Übrigen 2005 als Dissertation an der Philosophischen Fakultät der TU Chemnitz angenommen und mit Erfolg verteidigt worden ist. Sie geht nun der Frage nach, was die im Projekt dokumentierten Gespräche bei der Computernutzung zur Beschreibung der erwähnten Bedienungsprobleme beitragen können.

Dabei erweist es sich als fruchtbar, die kommunikative Konstellation in der speziellen Situation gemeinsamer Computernutzung, über die gesprochen wird, ebenso wie die Textstruktur der Bedienungsoberflächen genauer zu analysieren. Man spricht ja üblicherweise davon, dass schon die „einsame“ Bedienungssituation ‚interaktiv‘ sei, weil die entsprechenden Manipulationen der Maschine dialogförmig ausgestaltet sind, obwohl es sich von Nutzerseite aus streng genommen nur um pseudokommunikative Schritte in Form einer algorithmisch vorstrukturierten Auswahl nach bestimmten Eingabemodi handelt. Man kann dagegen die Rezeption des Softwareprogramms als Rezeption einer Einwegkommunikation des Softwareentwicklers zum Nutzer hin verstehen. So kann dann die Bedienungssoftware textlinguistisch als Instruktions- und zugleich als Sprachsteuerungstext eingeordnet werden; mit dieser Textsortencharakteristik wird man dem Doppelcharakter der Softwaretexte gerecht, die ja einerseits der Instruktion des Benutzers dienen, der sie dann andererseits zur Steuerung des Programms verwendet.

Der größte Gewinn der Arbeit liegt aber sicherlich darin, in interdisziplinär vorbildlichem Vorgehen Überlegungen aus der psychologischen Problemlöseforschung für ein allgemeines Ablaufmodell zu nutzen, das anhand eines empirischen Fallbeispiels die einzelnen Schritte des interaktiven Aufgabebearbeitens bzw. Problembearbeitens entwickelt, dazu eine Typologie von Problemen bei der Computernutzung und schließlich Typen der Problembewältigung. Dabei werden die jeweiligen idealtypisch konstruierten Muster und Musterabfolgen nicht nur auf dem Hintergrund der psychologischen Forschung dargestellt, sondern sie werden allesamt aus der empirischen Analyse der Texte gewonnen und mit Beispielen belegt.

Zusätzliche Plausibilität gewinnt die Arbeit durch eine zusätzliche standardisierte Nacherhebung, bei der insgesamt 26 Versuchspersonen in eine Situation gebracht wurden, in der sprachliche Daten zur Problembewältigung evoziert wurden, auch unter Verwendung bewusst eingesetzter Designfehler; dabei werden im Wesentlichen die Muster der natürlichen Daten bestätigt, allerdings nicht ganz so variationsreich. Sie sind ein weiterer, diesmal methodischer Beleg für den Ertrag der interdisziplinären Herangehensweise.

Unmittelbar praktischen Gewinn erbringen die abschließenden Überlegungen zum Softwaredesign, wobei die Ergebnisse der Datenauswertung in konkrete Ratschläge ummünzt werden; dazu gehören Sequenzierungsaspekte, die Berücksichtigung von Nutzerkategorien, die verstärkte Einbeziehung räumlicher Deutungsmuster, die problemorientierte Gestaltung von Online-Hilfen und die Disambiguierung unklarer Referenzen durch doppelte Repräsentationen, graphische und sprachliche.

Es gelingt hier eine umfassende und sorgfältig erarbeitete Darstellung der sprachlichen Muster, die bei der Computerbedienung verwendet werden, um Bedienungsprobleme zu lösen. Zugleich demonstriert die Arbeit die Relevanz empirischer Beobachtung natürlicher Kommunikation, denn sie erschließt die alltäglichen Verfahren der kommunikativen Bewältigung auftretender Schwierigkeiten und erlaubt danach – in vorbildlicher Weise und wohl abwägend durchgeführt – weitere Rückschlüsse auf vielversprechende Wege zur Verbesserung problematischer Softwaretexte, mit deren Unzulänglichkeiten wir ständig zu tun haben. Damit wird hier auch gezeigt, dass grundlegende Beschreibungen von Kommunikationen einen wertvollen Beitrag zur Lösung von Kommunikationsproblemen leisten können; genau so lässt sich der unmittelbar praktische Wert angewandter sprachwissenschaftlicher Forschung eindrucksvoll belegen.

Prof. Dr. Werner Holly