

Inhalt

Einleitung und Überblick.....	11
--------------------------------------	-----------

1 Mensch-Computer-Schnittstelle: Sprach(wissenschaft)liche Aspekte.. 21

1.1 Mensch-Maschine-Schnittstelle	21
1.1.1 Schnittstelle	21
1.1.2 Arten von Schnittstellen	21
1.1.3 Benutzerschnittstellen.....	22
1.2 Sprachliche Elemente von Mensch-Maschine-Schnittstellen	24
1.2.1 Statische sprachliche Interface-Elemente	25
1.2.2 Dynamische sprachliche Interface-Elemente.....	26
1.3 Mensch-Computer-Interaktion: Typen, Modelle und Instanzen.....	29
1.3.1 Typen der Mensch-Computer-Interaktion	29
1.3.2 Mensch-Computer-Interaktion als Dialog	31
1.3.3 Instanzen der Mensch-Computer-Interaktion	35
1.3.4 Von Zauberern, Theaterbühnen und Spiegeln.....	37
1.4 Mensch-Computer-Interaktion als Experten-Laien-Diskurs.....	45
1.4.1 Differenz der Diskurswelten.....	45
1.4.2 Experten und Laien – Grade von Expertenschaft.....	47
1.4.3 Differenziertheit von Experten- und Laiengruppen	50
1.4.4 Die Laien.....	52
1.4.5 Der Computer als Experte	53

2 Interface-Sprache und Design 55

2.1 Sprache als Design-Gegenstand	55
2.1.1 Design.....	55
2.1.2 Sprach-Design.....	60
2.2 Interaktionsparadigmen von Benutzerschnittstellen.....	64
2.2.1 Stapelverarbeitung	65
2.2.2 Befehlszeilen-Eingabe	66
2.2.3 Formulare	70
2.2.4 Menü-Auswahl.....	70
2.2.5 Direkte Manipulation.....	72
2.2.6 Natürliche Sprache.....	76
2.2.7 Zusammenfassung	80

2.3	Sprachliche Elemente grafischer Benutzer-schnittstellen	83
2.3.1	Eine Taxonomie von Online-Textsorten.....	83
2.3.2	Zum Verhältnis von Sprache und Bild.....	85
2.3.3	Interface-Texte zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit.....	88
2.4	<i>Constraints</i> , Konventionen und Normen	89
2.4.1	<i>Constraints</i>	89
2.4.2	Konventionen	91
2.4.3	Normen und <i>Guidelines</i>	93
3	Kommunikation, <i>Miscommunication</i>, Interaktion und Technik	97
3.1	Konzeptualisierungen von Kommunikation	97
3.1.1	Kommunikation <i>face-to-face</i>	103
3.1.2	Medial vermittelte Kommunikation	104
3.1.3	Gesellschaftliche Kommunikation und Massenkommunikation ..	108
3.2	Mensch-Technik-Interaktion	110
3.3	Sprache bei der Bedienung von Technik	116
3.3.1	Technisierte und Technische Kommunikation	116
3.3.2	Sprache als „Handlungsermöglicher“	118
3.3.3	Sprache als ‚Handlungsauslöser‘: Die Schalthebel-Funktion von Sprache	120
3.4	Arbeitsteilung, Spezialisierung und Kommunikation	121
3.4.1	Ausdifferenzierung und Arbeitsteilung	121
3.4.2	Verwissenschaftlichung von (Alltags-)Welt.....	123
3.4.3	Technisierung von Lebensumwelt	125
3.5	Mensch-Computer-Schnittstelle und misslingende Kommunikation ..	127
3.5.1	Wirkungen und Fehlbarkeit von Kommunikation.....	127
3.5.2	‚ <i>Miscommunication</i> ‘	130
3.5.3	Ansatz einer Systematik misslingender Kommunikation (Fiehler 1998).....	134
3.5.4	<i>Miscommunication</i> an der Mensch-Computer-Schnittstelle	148
4	Einzelanalysen	153
4.1	Ziel.....	153
4.2	Korpora.....	154
4.2.1	Interaktionsstudien.....	154
4.2.2	<i>Diary Method</i>	160
4.3	Aufbau der Analysen	161

4.4	Konversationsanalytische Aspekte.....	163
4.4.1	<i>Turn-Taking</i>	167
4.4.2	Auflösung von <i>Adjacency Pairs</i> und Separation von <i>Turns</i>	171
4.4.3	Probleme des <i>Feedbacks</i>	175
4.4.4	Fehlende Reparatur- und Aushandlungshandlungen	181
4.5	Sprechakte	184
4.5.1	Interpretation von Sprechhandlungen	185
4.5.2	Illokutive Indikatoren	187
4.5.3	Indirekte Sprechakte	189
4.6	„Maximen“ (Rolf 1997, Grice 1975)	191
4.6.1	Verletzung der Maximen der Quantität	196
4.6.2	Verletzung der Maximen der Qualität	206
4.6.3	Verletzung der Maxime der Relation	213
4.6.4	Verletzung der Maximen der Modalität	215
4.7	Mündlichkeit – Schriftlichkeit	219
4.8	Fragen	224
4.8.1	Entscheidungsfragen	225
4.8.2	Alternativfragen	230
4.8.3	„Keine Fragen“	231
4.9	Deixis	233
4.9.1	Personale Deixis	235
4.9.2	Temporale Deixis	239
4.9.3	Lokale Deixis	242
4.10	Textualität	244
4.10.1	Kohärenz	244
4.10.2	Thema-Rhema-Gliederung	249
4.10.3	Anaphern	251
4.10.4	Konnexion	253
4.11	Inkonsistenz von Bezeichnungen	261
4.12	Kategorisierung und Hierarchisierung von Informationen	264
4.13	Bedeutungsinterferenzen	278
4.14	Ambiguität	282
4.14.1	Polysemie	283
4.14.2	Semantische Extension	286
4.15	Grad der Formalisierung	287

4.16	Metaphern.....	291
4.16.1	Metaphernmischungen.....	295
4.16.2	Metaphern- <i>mismatches</i>	296
4.16.3	Inkonsequente Nutzung von Metaphern.....	298
5	Analyse zweier Komplexbeispiele, Reflexion und Thesen	301
5.1	Zur Komplexität misslingender Mensch-Computer-Interaktion.....	301
5.1.1	Sprachliche Bedingungen.....	302
5.1.2	Layout und Typografie	307
5.1.3	Zusammenspiel aller sprachlichen Ebenen.....	310
5.1.4	Orientierungs- und Lokalisierungsprobleme der Nutzer.....	341
5.1.5	Differenz der Erwartungshaltungen	348
5.2	Möglichkeiten und Grenzen der Optimierung.....	351
6	Zusammenfassung wichtiger Ergebnisse und Ausblick.....	357
	Literaturverzeichnis.....	367
	Anhang.....	391
	Erläuterung der Untersuchung für die Versuchsteilnehmer.....	392
	Fragebogen.....	393
	Aufgaben zur Bearbeitung durch die Versuchsteilnehmer	396
	Transkriptionskonventionen.....	397
	Namensregister	401
	Sachregister	407