

## **Erfahrungen und Erlebnisse mit dem eigenen PC – eine Dialogische Introspektion**

Thomas Burkart

Die Untersuchung wurde am 5.7.2008 im Rahmen eines Workshop über Dialogische Introspektion auf dem vierten Berliner Methodentreffen 2008 (<http://www.qualitative-forschung.de/methodentreffen/angebot/ws/2008.html>) als Demonstration der Methode durchgeführt. Zunächst werden der Ablauf, anschließend die Ergebnisse dargestellt.

### 1. Ablauf

Drei Frauen und zwei Männer – SoziologInnen, GesundheitswissenschaftlerInnen, Erziehungswissenschaftlerinnen (im folgenden mit den Nummern 1 – 5 bezeichnet) – introspekierten zum Thema "Erfahrungen und Erlebnisse mit meinem PC" nach den Regeln der Dialogischen Introspektion (Dialogische Introspektion, 2008; Qualitativ-heuristische Sozialforschung Hamburg, Introspektion, 2008). Den übrigen Teilnehmer war es frei gestellt, entweder ebenfalls zu diesem Thema eine Introspektion durchzuführen oder aber sich auf eine Beobachtung des Prozesses zu konzentrieren. Nach einer Erläuterung des Vorgehens wurde vom Forschungsleiter folgende Instruktion gegeben:

"Vergegenwärtigen Sie sich Erfahrungen mit Ihrem PC. Wenn Sie wollen, schließen Sie die Augen. Vergegenwärtigen Sie sich, was Sie erlebt haben, Ihre Gefühle, Gedanken, Empfindungen und Erinnerungen. Machen Sie Notizen zu Ihrem Erleben."

Nach circa 20 Minuten vergewisserte sich der Forschungsleiter, dass keiner der TeilnehmerInnen mehr Zeit für seine Introspektion und deren Protokoll benötigte. Die fünf TeilnehmerInnen berichteten dann reihum ausführlich über ihre Introspektionen, ohne dass Nachfragen oder Diskussion erlaubt waren. Diese Introspektionsberichte wurden digital aufgezeichnet, nachdem der Versuchsleiter sich vergewissert hatte, dass jeder der Teilnehmer damit einverstanden war. In einer zweiten Runde waren Ergänzungen zum Introspektionsbericht möglich, was von allen Forschungssubjekten genutzt wurde. Anschließend hatte die übrigen TeilnehmerInnen in einer Runde Gelegenheit, ihre Beobachtungen mitzuteilen. Die Introspektionsberichte in der Gruppe dauerten samt Beobacherrunde 27 Minuten.

Die digital aufgezeichneten Berichte wurden transkribiert und umfassen 7, 5 Schreibmaschinenseiten (21478 Zeichen). Die Analyse erfolgte nach den Regeln der Qualitativen Heuristik (Kleining, 1994, 1995; Qualitative Heuristik, 2008) in Einzelarbeit.

### 2. Ergebnisse

Die Teilnehmenden – alle seit Jahren erfahren im Umgang mit PCs – sehen den PC auf dem Hintergrund einer gegensätzlich erlebten Technikentwicklung als Instrument zur Herstellung von Kontakt – zu Menschen, zu Medien und Daten. Diese Funktion, die zu einer intensiven, menschlich getönten,

emotionale Beziehung zum PC führt, wird widersprüchlich erlebt. Einerseits werden dem PC "entgrenzende" Möglichkeiten zugeschrieben durch Integration früher getrennter Bereiche, der Überwindung von örtlicher Trennung durch schnelle Verbindungen. Andererseits können durch ihn bestehende Kontakte reduziert und verändert und neue Abhängigkeiten geschaffen werden, die das Risiko von persönlichen Katastrophen in sich bergen.

### *2.1 Der PC als Instrument zur Herstellung von Kontakt*

Der PC wird als Gerät wahrgenommen, das vielfältige und neue oder erweiterte Kontaktmöglichkeiten eröffnet, die eine "Entgrenzung" von räumlich – zeitlichen Beschränkungen beinhalten.

Der PC schafft einerseits eine Verbindung zu unterschiedlichen persönlichen Daten beruflicher und privater Art (Texte, Tabellen, Präsentationen, Musik, Videos & Fotos), die im PC selbst gespeichert sind und ermöglicht so ihre erleichterte Verwaltung und Bearbeitung. Im Falle des Laptops, der portable ist und überall auch "in der Hängematte" , im "Garten" oder auf "Reisen" genutzt werden kann (Teilnehmer 3), ist sogar eine Unabhängigkeit im Ort der Nutzung möglich. Andererseits überwindet der PC schnell und mühelos räumliche Entfernung, indem er Kontakt zu räumlich beliebigen Datenquellen im Internet und über die Kommunikationsmittel E-Mail, Chats, Newsgroups etc. zu anderen Personen und Institutionen herstellt:

*Für mich ist das schon so eine Art Schatztruhe, weil ich ganz viele und auch sehr verschiedene Daten habe. Ich bin immer wieder fasziniert, dass das geht, dass da Videos drin sind, Interviews, Tabellen, Präsentationen, Zahlen und Texte. (Teilnehmer 3)*

*Ich finde faszinierend an so einer Kiste, dass ich damit für mich sein kann. Also sehr mit meinen eigenen Daten, aber auch mit anderen in Kontakt treten kann. Also über chaten, Mails und Internet. (3)*

*Und auch noch positiv ist, dass die Verwaltung von Daten immer einfacher wird. (2)*

Diese Kontaktmöglichkeiten garantieren unabhängig vom konkreten Ort des Subjekts Teilhabe und bewirken selbst dann die Illusion von Nähe ("mittendrin zu sein"), wenn man isoliert ist:

*Einerseits ist das eine ganz wunderbare veränderte Welt, die der PC erschlossen hat, finde ich. Er ermöglicht Kontakte, also eben über E-Mail ... und auch die Information an die man 'rankommt. Also das Gefühl ist, man kommt immer an alles 'ran und man kann teilhaben auch wenn man isoliert ist. Und man steht irgendwie mittendrin. (2)*

*Wenn man das Ding anschaltet und als Kommunikationsinstrument nutzt, man irgendwie das Gefühl kriegt, von mittendrin zu sein in Kontakten, obwohl man ja gleichzeitig allein ist. (4)*

Eine weitere "Entgrenzung" wird in der Integration und Verbindung mit herkömmlichen, früher aber getrennten Medien (Radios, TV, Zeitung, Musikaufnahmen) gesehen, so dass der Computer in das "Zentrum meiner Medienwelt" (4) rückt und beispielsweise als "Vorfeierabend-Spasmusmaschine" (3) genutzt werden kann:

*Mir ist auch noch mal eingefallen, dass es für mich mittlerweile eine ganz zentrale Informationsquelle geworden ist. Also ich nutze mein privates Laptop auch als Fernseher. Ich guck eigentlich kaum noch was live, sondern aus dem Internet herunter gezogene Fernsehsendungen oder lese oft in unsere Lokalzeitung im Internet. (3)*

Diese Möglichkeiten können auch für "konspirativ-kommunikative" Zwecke oder zur unabhängigen Information genutzt werden:

*Und ich finde zum Schluss, dass diese Computerwelt auch so eine konspirativ-kommunikative Seite hat. Also, ich bin ja von Haus aus Journalist und habe einmal in meinem Leben ein Artikel für den Spiegel geschrieben unter der Überschrift „Kohle für Rosa“, wo es um ganz neuartige Vernetzung von Umweltgruppen und Protestgruppen [ging], die sich damals noch über Mailboxen, ein*

*Vorläufer von Internet und Chats ,konspirativ miteinander kommuniziert haben. Also, zum Beispiel Kohle für Rosa – eine Bäuerin im Wendland – gesammelt haben. Und die da protestiert hat. (3)*

*Was mir noch eingefallen ist, diese Sache mit den neuen Medien und den Blogs vor allen Dingen, diese unabhängigen Informationen, an die man herankommt. Das finde ich ist wieder 'ne ganz beruhigende Sache, dass man da so eine Gegenkultur aufbauen kann zu den Medien, die man sonst vorgesetzt bekommt. (2)*

Positive Folge dieser Kontaktmöglichkeiten kann sein, dass das Gerät als "Ideenschleuder" oder "Infoschleuder" (1) gesehen wird und "Inspiration" (1) liefert.

Neben den positiven werden von den Teilnehmern auch negative Folgen der über den PC hergestellten Kontaktmöglichkeiten gesehen. Die schiere Vielfalt an Möglichkeiten kann überfordern:

*Gerade das Potential zur Potentialität, was in diesem Ding steckt, [kann] wirklich auch zur Überforderung führen, wenn man entsprechend disponiert ist. (4)*

Die durch die neuen Kommunikationsmittel bewirkte Informationsmenge ("Flut von Mails", 2) kann schwer zu bewältigen sein und "ein Gefühl von Überforderung, gerade durch E-Mails" (4) erzeugen. Die Zunahme an E-Mail-Kommunikation führt nicht unbedingt zur Zunahme an substantiellen Kontakten, da es sich auch um bedeutungslose, unwichtige Mitteilungen handeln kann, ohne Relevanz für die eigene Lebenswelt:

*Aber auf 'ner anderen Ebene glaub ich aber nicht, dass ich dadurch mehr Kontakte zum Beispiel habe, als in der vor PC-Zeit. (4)*

*Letztens [hat] ... ein Professor erzählt, dass er nach dem Urlaub über 200 Mails auf dem Rechner hatte. Die hat er alle gelöscht. Und es hat sich nie jemand bei ihm nachgefragt: "Was war denn jetzt, ich brauch' noch eine Antwort von Ihnen." (3)*

Die sich im Computer ansammelnde Datenmenge kann die Übersicht und die Unterscheidung von wichtigen und überflüssigen Daten erschweren, so dass sich ein Problem der "Vermüllung" stellt:

*Ja, mir ist auch noch mal eingefallen, dass man tatsächlich immer mehr Daten und Dateien ansammeln und die dann auch hemmungslos kopiert werden. Und dann gibt es dann so 10 Versionen von einem Konzept und da werden aber auch nicht mal die ersten weggeschmissen. Also, wie ein großes Haus, dass sich immer mehr mit Sachen füllt. (3)*

*Und später im Laufe der Zeit ist [es] dann unvermeidlich doch das passiert, was ich eigentlich nicht wollte – so eine Vermüllung. (4)*

Auch die Portabilität ist zwiespältig. Einerseits ermöglicht sie eine Unabhängigkeit vom Ort; andererseits birgt sie den Nachteil in sich, die Trennung von Arbeits- und Privatleben aufzuheben:

*Neben all diesem Positiven ist das auch, steckt da auch eine Last drin. Also, wenn ich das Laptop aufklappe, manchmal auch Zuhause, bin ich immer im Büro. ... Es ist so schön, dass man das immer überall mit hinnehmen kann, dass man so unabhängig ist. Ich kann mich damit ja sogar in die Hängematte legen. Aber, wenn ich das tue, bin ich eben auf einmal nicht mehr im Garten, sondern drinnen und eigentlich auch wieder im Büro.*

Nachteilig ist der Zeitbedarf, den die Nutzung der Möglichkeiten des PCs erfordert. Der Computer wird als "Zeitfresser" wahrgenommen (1, 3) wegen der Komplexität seiner Möglichkeiten oder in der Anfangsphase, wenn das Gerät noch unvertraut ist oder in Krisenzeiten, wenn das Gerät nicht funktioniert und das Subjekt auf die Unterstützung von oft schwer erreichbaren Hotlines oder Computerexperten, die sich Zeit lassen, angewiesen ist. Die "Entgrenzung von Zeit" – die schnelle Verbindung mit der Aufhebung von zeitlich-räumlichen Barrieren – verkehrt sich jetzt in sein Gegenteil – in Warten:

*Und in sofern ist es nicht nur ein Gerät mit dem man arbeitet, sondern das selber für mich auch ganz viel Arbeit erfordert. Also, ich habe eigentlich ständig... noch Dinge gehabt, die ich eigentlich noch machen wollte an dem Rechner, ... aber doch nicht schaffe. (4)*

*Mal vielleicht noch ein Erlebnis, das mir einfiel – der Supergau. Ich konnte den Rechner irgendwann gar nicht mehr starten, als ich von der Dell-Website ein eigentlich angeblich für mein System ausgewiesene Software runter geladen hab. Das war schon eine echte Krise. Und .... ich habe dann gesehen, wie viel Ärger da dann entsteht, weil jetzt in dem Fall Dell nicht telefonisch zu erreichen ist. Man hat keinen richtigen Ansprechpartner, das löst ein bisschen Panik aus und dann ist da eine Krise, die erst einmal bewältigt werden will. (4)*

*Modem kreuz langsam, ständig abgestürzt, irgendwas war da nicht so richtig mit der Konfiguration. Es gab einen Bekannten der das immer wieder gerettet hat, so im Low Budget Modus. Auf den musste man immer warten. (1)*

In diesen Krisen kann der Vorzug des PCs, persönliche und berufliche Daten, Texte und Medien für die Bearbeitung zu integrieren, in eine Katastrophe umschlagen, wenn der Zugang zu Daten scheitert oder wichtige Arbeiten verloren zu gehen drohen:

*Ja, mir sind noch mal in Sinn gekommen – die Katastrophen, die so ein PC aufwerfen kann. Und die haben dann 'ne Dimension einer echten Katastrophe. Da ist eine neue Dimension mit ins Leben getreten. Also, solche Katastrophen gab es vorher nicht. Ich mein', [es] wär' wohl im Fall eines Wohnungsbrandes wohl das Gleiche gewesen, aber [das] habe ich einfach nie erlebt. Aber diese Computerkatastrophen – davon habe ich schon einige erlebt. (2)*

Als eine weitere Folge der Möglichkeiten des Computers, die das Potential des Computers, Verbindungen zu stiften und Kontakt zu erleichtern, in Frage stellt, wird die Reduzierung familiärer Kontakte, mit einer Änderung der Familiendynamik beschrieben mit einer Vereinzelung der Familienmitglieder vor dem eigenen Computer:

*Die ganze Familiendynamiken verändern sich, die Zeit mit meiner Frau ist natürlich geschrumpft, was sie gar nicht so gut fand. Mittlerweile hat sie selber einen, weil es sie es auch nicht mehr vermeiden kann. So und dann wollte jeder in der Familie so ein Ding haben (1)*

## 2.2 Die intensive Beziehung zum PC

In der Interaktion mit ihrem Computer bauen die TeilnehmerInnen eine intensive Beziehung zu ihm auf, die durch gegensätzliche Gefühle gekennzeichnet ist:

*Mir wurde noch mal deutlich, dass das wirklich eine emotionale Beziehung ist, die ich zu dem Gerät hab'. Und tatsächlich, es hat ja Macken, es scheint Eigenschaften zu haben, auf die ich reagiere. Es produziert Wut, Zufriedenheit, Euphorie. Glück will ich, na ja, eigentlich nicht sagen; eine große Zufriedenheit ja, große Unzufriedenheit genauso und eigentlich wundere ich mich sehr darüber, wie sehr mich so ein Gerät beschäftigen kann. (1)*

Der Computer wird widersprüchlich einerseits als mehr oder weniger gut funktionierendes "Gerät", "Technikmaschine", "Rechner" oder "Instrument" gesehen; andererseits wird die Interaktion mit ihm "vermenschlicht", in organischen Kategorien oder in Analogie einer Beziehung zu einem Haustier beschrieben, wobei sich dieser Widerspruch mitunter bereits in derselben Charakterisierung findet ("mächtiges Instrument", "krank werdende Technikmaschine"):

*Der PC wurde langsam, ganz langsam von einem seltsamen Bekannten zu einer Art Gefährte, vielleicht sogar Freund zum Teil, also jetzt. (1)*

*Ja, ich fürchte den Tag an dem er mich verlässt. (5)*

*Was mich erstaunlich [ist], dass so eine Technikmaschine auch im Grunde krank werden kann, dass ihr was Organisches anhaftet. (3)*

*Aber das ist auch ein Gerät, das irgendwie viel Pflege fordert, fast wie ein Haustier. (4)*

Die Extreme der Computererfahrungen sind von intensiven Gefühlen begleitet. Stark negative Gefühle (Ärger, Wut, Angst, Panik) können auftreten, wenn die Funktion des Geräts gestört oder zusammengebrochen ist:<sup>1</sup>

*Bei auftauchenden Problemen empfinde sehr, sehr großen Ärger, und es schließt sich ein sehr hartnäckiges Suchen nach der Lösung an. Ich kann mich erst entspannen, wenn ich das Problem komplett und sicher gelöst hab. Also, es nervt dann mein Umwelt furchtbar, aber ich mach dann tagelang Stress, bis das Dinge wieder läuft, bis ich verstanden hab wie es dazu gekommen ist, dass es nicht wieder vorkommt. Dem entsprechend genervt ist dann auch das Servicepersonal von irgendwelchen Hotlines, wenn ich da anrufe. (5)*

Wenn der Computer insgesamt oder wichtige Funktionen davon betroffen sind, können Störungen als Krise erlebt werden, für deren Bewältigung Experten oder Hotlines herangezogen werden, deren schlechte Erreichbarkeit zur weiteren Belastung führt:

*Mal vielleicht noch ein Erlebnis, das mir einfiel, der Supergau. Ich konnte den Rechner irgendwann gar nicht mehr starten, als ich von der Dell-Website ein eigentlich angeblich für mein System ausgewiesene Software runter geladen hab. Das war schon eine echte Krise. Und .... ich habe dann gesehen wie viel Ärger da dann entsteht, weil jetzt in dem Fall Dell nicht telefonisch zu erreichen ist. Man hat keinen richtigen Ansprechpartner, das löst ein bisschen Panik aus und dann ist da eine Krise, die erst einmal bewältigt werden will. Und man fühlt sich dann sehr viel besser. Ich hab mich richtig gut gefühlt, als das Ding wieder lief und die Krise bewältigt war. (4)*

*Meine Magisterarbeit war drei Viertel fertig, dann hing das Gerät. Klassisch. Ich musste dann unterschreiben, dass ich auch garantiert keine Ansprüche stelle, hab das dann natürlich unterschrieben und das Ding wurde gerettet. Sonst hätte ich auch n' Problem gehabt. (1)*

Wenn das Gerät gut (oder wieder gut) läuft, kann es "eine Quelle konstanter Befriedigung" (4) erlebt werden:

*Meiner läuft nach vier Jahren immer noch und ich bin noch, [bin] immer glücklich damit und er macht alles, was ich brauche. Und deswegen habe ich eine sehr intensive Beziehung zu diesem Gerät und schlepe es auch immer mit mir herum. (5)*

In der Beziehung Subjekt – PC wird der Computer gegensätzlich entweder als "mächtiges Instrument, was ... in das Zentrum meiner Medienwelt gerückt ist" (4) oder als "schutzbedürftig" (3, 4) gesehen, weil er so viele persönliche und berufliche Daten enthält:

*Ich empfinde meinen Laptop als sehr schutzbedürftig, ich muss es gut bewachen – auch hier immer. Mit einem leicht flauen Gefühl hab ich es zwischendurch immer mal wieder in den Schrank da eingeschlossen, weil da ist ja alles drin. (3)*

Der Beziehung zu ihm kann so eng und intensiv werden, dass sie "fast wie so eine Verlängerung der eigenen Identität" (4) gesehen oder in die Nähe zur Sucht gerückt wird:

*Das ist auch so ein Zeitfresser ... so ein Suchtstoff. Das sieht meine Frau insbesondere so, dass ich davon abhängig bin. Ich finde aber, auch im Vergleich zu Jüngeren, also zu meinen Studenten, die dann im Seminar .... mal kurz das Ding aufklappen und über Wlan surfen. Das ist mir völlig fremd. Bei mir kommt alle Daten nur kabelgebunden in die Maschine.*

Um sich an den Computer anzupassen, ist viel Beschäftigung mit ihm nötig, insbesondere wenn das Gerät als schwer verständlich erlebt wird. Ein Teilnehmer fühlte sich in der Anfangsphase wie ein Analphabet und hatte den Eindruck, erst die Sprache, die Technik des Computer erlernen zu müssen:

*Ich hab das Gerät lange beobachtet. Es stand in der Ecke. Irgendwann hab ich es ausgepackt, hab mich langsam angenähert. Mein Gefühl war immer, ich bin Analphabet. Meinen ersten Kurs hab ich dann gemacht nach zwei Jahren oder so mit noch einem Menschen, einen Zweierkurs in einer 10er Apple, damals ganz exotisch, in Word perfect. Mein Gefühl war, ich lerne eine Sprache, eine*

*Technik. Und der PC wurde langsam, ganz langsam von einem seltsamen Bekannten zu einer Art Gefährte, vielleicht sogar Freund zum Teil, also jetzt. (1)*

Dieser Annäherungsprozess kann von Kämpfen, Widerständen und Ängsten begleitet sein.

*Es gab irgendwie lange Kämpfe mit diesem Gerät. (1)*

*Und das Negative, also die negativen Erfahrungen sind ja, dass man eben mit was Neuen konfrontiert ist, mit dem man sich irgendwie auseinandersetzen muss. Man hat das gar nicht die Wahl und das weckt auch so was wie Widerstände, also bei mir weckt das Widerstände- und auch Ängste, und Ängste insbesondere darauf, dass, dass ich immer wieder das Gefühle hab, wohl möglich schon längst angehängt zu sein. (2)*

Der Annäherungsprozess kann beinhalten, dass der Computer individuell angepasst wird – durch sorgfältige Installation nach eigenen Vorstellungen wie bei Teilnehmerin 4 (vgl. obiges Beispiel) oder beispielsweise durch Unterdrückung von Signaltönen, einem Bildschirmfoto der Tochter:

*Ja, wenn ich meinen Laptop aufklappe dann lacht mich meine Tochter an. Das finde ich schon mal einen schönen Anfang. (3)*

*Ich finde schön, dass mein Laptop meistens leise ist und ich in der Regel den Ton ausgestellt habe, also dass da nicht solchen hässlichen Pieptöne herauskommen. (3)*

### 2.3 Die gesellschaftliche Bestimmung des Verhältnisses zum PC

Das Verhältnis zum PC ist auch gesellschaftlich bestimmt durch seinen Warencharakter, Statusaspekte und den Entwicklungsprozess der Computer-Technik.

*Es war ein ganz wichtiger Schnitt, jetzt wieder noch mal einen neuen Rechner, der auf dem neusten Stand der Technik ist. Also, natürlich nicht ganz. Das war zu teuer, aber im finanziellen Limit und für mich war das auch ein echter Quantensprung. (4)*

*Mein Laptop ist auch so eine Art Statussymbol, weil es auf Institutskosten angeschafft worden ist, ist es teurer als ich mir das persönlich gekauft hätte. Es ist nicht von Aldi, sondern schön vom PC-Experten. (3)*

Der Entwicklungsprozess der Computer-Technik wird gegensätzlich erlebt. Einerseits sehen die Untersuchungssubjekte eine Zunahme an Größe, an Funktion, an Möglichkeiten, an der sie durch neue Computer partizipieren wollen:

*Ist ja auch immer wieder erstaunlich, was es [der Laptop] alles kann im Vergleich zu meinem ersten. Mein erstes hatte 40 MB. Wie es der Zufall so will, hatte einen bernsteinfarbenen Bildschirm. Konnte eigentlich nichts außer Texte und ganz banales Spielen. (2)*

*Mein erster PC war ein Apple LC 440 mit 40 MB oder so was, natürlich kein Internet, ein schwarz-weiß Monitor. .... So dann gab es irgendwann ein zweites Gerät, eine Apple Notebook, das hatte doppelt soviel MB, also 80 oder so, aber immer noch kein Internet. .... Ja, irgendwann gab's dann den Wunsch nach Internet. Mein ältester Sohn hat sich dann selber so ein Teil angeschafft. (1)*

Andererseits löst die Technikentwicklung auch Druck und die Angst aus, nicht mehr folgen zu können und ins Abseits zu geraten, wozu auch beiträgt, dass die Anschaffung eines Computer eine erhebliche Ausgabe darstellt, für die gespart werden muss:

*Und das Negative, also die negativen Erfahrungen sind, ja dass man eben mit was Neuen konfrontiert ist, mit dem man sich irgendwie auseinandersetzen muss. Man hat das gar nicht die Wahl und das weckt auch so was wie Widerstände. Also bei mir weckt das Widerstände und auch Ängste, und Ängste insbesondere darauf, dass, dass ich immer wieder das Gefühle hab, wohl möglich schon längst angehängt zu sein. Also, diese WLAN-Entwicklung und dass alle mit ihrem*

*eigenen Laptop da sitzen, die hab ich eigentlich gar nicht mitgemacht. Und ich fühl' mich auch gerade hier und heute in diesem Zusammenhang irgendwie abgehängt. Und so was gib es immer wieder und meistens wird das irgendwie aufgefangen, aber es ist immer wieder mit Ängsten verbunden. (2)*

*Ja, der Kaufwunsch für meinen Laptop, der ... musste ich eben zurückstellen aus finanziellen Gründen, habe jahrelang dafür gespart. (5)*

Dieser Zwiespältigkeit kann durch ein sorgfältiges Erwägen des Computerkaufs zu begegnen versucht werden, wobei die technische Vielfalt mitunter schwer zu überblicken und einzuschätzen ist. Teilnehmerin 4 informierte sich "ewig lang", Teilnehmerin 5 informierte sich über mehrere Monate und versuchte dabei ihre zukünftigen Computer-Bedürfnisse zu antizipieren. Das gewählte Gerät erwies sich dennoch als untauglich. Erst das Nachfolgemodell, das zufällig nach der Rückgabe des Geräts zur Verfügung stand, besaß die gewünschten Möglichkeiten:

*Deswegen hat das Aussuchen des Modells auch monatelang gedauert. In dieser Zeit war ich sehr kritisch, habe versucht auf alle erdenklichen Bedürfnisse, die ich in den nächsten Jahren haben könnte, vorbereitet zu sein, mit diesem einen Modell. Also, ich habe sehr viel Herzblut in die Suche gesteckt ... Ich war dann ganz glücklich, als da ein Modell gefunden habe, das wirklich für alles, was ich machen wollte, geeignet schien und habe das zu meinem 32. Geburtstag gekauft. Hatte dann 14 Tage Rückgaberecht und dann hatte ich das Ding zu Hause, habe das Office Paket drauf gespielt und hab dann gemerkt, dass ... die Performance der Kantenglättung mit der Grafikkarte nicht funktionierte, die ich ausgesucht hatte. Und dann hab ich 14 Tage telefoniert, mit Microsoft, mit Toshiba, total Stress gemacht und dann hab ich am 14. Tag mich entschlossen, den zurückzugeben. Und das war mein Glück, denn gerade als ich das Ding im Mediamarkt zurückgeben habe, kam die neue Lieferung und das erste neue Modell der Nachfolgeserie wurde gerade hingestellt. Meins' war sozusagen, das Auslaufmodell gewesen. Und dann, ja dann hab ich das zurückgegeben und hab das neue mitgenommen. Ja und das war wirklich ein totaler Zufall.*

### 3. Zusammenfassung und Wertung

Die Analyse ergab als zentrale Gemeinsamkeit, dass der PC als ein *entgrenzendes Instrument der Kontaktherstellung* gesehen wird. Der PC erweitert die Kontaktmöglichkeiten zu Menschen (E-Mail, Chats, Newsgroups usw.), zu Medien und Informationen (Spiele, Medien, lokal im PC und im Internet verfügbaren Daten) durch beschleunigten Zugang, Überwindung räumlicher Trennung und Integration früher getrennter Medien und Informationen. Diese Funktion, in deren Vollzug die Forschungssubjekte einen menschlich erlebten Bezug zum PC aufbauen, wird ambivalent erlebt. Als Vorteile werden die Möglichkeit zur Teilhabe, die Nutzung an beliebigen Orten (im Falle des Laptops), der Zugang zu vielfältigen Informationen, die erleichterte Datenverwaltung gesehen – als Nachteile die überbordende Informationsmenge, die Notwendigkeit zur zeitaufwendigen Beschäftigung, die krisenhaft erlebte Störanfälligkeit des PC mit dem Risiko abgeschnitten zu sein sowie die Reduzierung und Veränderung persönlicher Kontakte und die Aufhebung der Trennung von Arbeits- und Privatleben.

Das Verhältnis zum PC – einer Ikone des Kapitalismus – ist gesellschaftlich bestimmt durch seinen Warencharakter und den durch ihn mit bestimmten Entwicklungsprozess der Computertechnik. Diese technische Entwicklung wird von den Forschungssubjekten ebenfalls zwiespältig erlebt – als Erweiterung der Möglichkeiten des PCs und als Angst dieser Entwicklung nicht mehr folgen zu können und ausgeschlossen zu sein.

Die Ergebnisse können nur Gültigkeit für die analysierte Gruppe (in der PC-Nutzung erfahrene SoziologInnen, GesundheitswissenschaftlerInnen, ErziehungswissenschaftlerInnen) beanspruchen. Für eine Erweiterung des Gültigkeitsbereichs müssten die untersuchten Personen variiert werden (andere Berufe, Variation der Schichtzugehörigkeit, des Alters, der Art der PC-Nutzung usw.). Das Ergebnis, dass der PC als Instrument zur Herstellung von Kontakt gesehen wird, deckt sich allerdings mit aktuellen quantitativen Marktforschungsbefragungen im asiatischen Raum, die ergaben, dass Internetsurfen und E-Mail-Kommunikation in Japan und Korea die beiden Hauptverwendungszwecke des PCs sind, während

dies in China E-Mail-Kommunikation und Unterhaltung sind (vgl. Interface Asia, 2008).<sup>2</sup> Es ist aber zu vermuten, dass sich neben der weit verbreiteten Kontaktfunktion auch andere Funktionen der PC-Nutzung finden.<sup>3</sup> Die Zwiespältigkeit des Erlebens des PCs deckt sich mit einer Untersuchung von Margot Berghaus (2003), die 24 Professoren und Professorinnen in vier süddeutschen Universitäten qualitativ zu ihrem Verhältnis zu den neuen Medien (Computer, Internet und die virtuelle Hochschule) befragt hat.<sup>4</sup>

Wünschenswert wäre es, die vorliegenden retrospektiven Daten, die sich auf Retrospektionen von Erfahrungen mit dem eigenen PC beziehen, durch Introspektionsdaten zu ergänzen, die aktuelle Erfahrungen mit dem eigenen PC zum Gegenstand haben, da bestimmte Aspekte des Erlebens der PC-Interaktion bei der Retrospektion möglicherweise übersehen oder vergessen werden.<sup>5</sup>

Die Ergebnisse zur Funktion des PC können in Bezug gesetzt werden, zur Funktion von Geräten und Instrumenten im allgemeinen, die dadurch gekennzeichnet ist, die menschlichen Möglichkeiten, den menschlichen Handlungsspielraum zu erweitern.

Auch die Vermenschlichung von Geräten und Objekten hat der PC mit anderen Geräten gemeinsam. Autos, Schiffe, Segelboote, Waffen (wie die "Dicke Bertha" im Ersten Weltkrieg; Dicke Bertha, 2008), selbst die auf die japanischen Städte Hiroshima und Nagasaki abgeworfenen Atombomben hatten Namen ("Little boy" und "Fat man"; Atombombenabwürfe auf Hiroshima und Nagasaki, 2008). Diese Vermenschlichung ist aber nicht zwangsläufig, auch wenn sie bei der untersuchten Gruppe neben einer eher sachlichen Sichtweise des Geräts zu finden war. Man kann einen PC auch losgelöst von Emotionen rein funktional als Sache verwenden.

Die Funktion des PCs als Instrument der Kontaktherstellung kann mit der Verdinglichung von Funktionen im Kapitalismus, der Kontakte versachlicht und damit verkaufbar macht, in Zusammenhang gebracht werden. Diese Entwicklung ist mit negativen Folgen verbunden, die teilweise auch von den Forschungssubjekten beschreiben werden. Dazu zählen die Gefahr einer Reduzierung von persönlichen Kontakten und eines suchtartigen Gebrauchs des PCs,<sup>6</sup> die Anhäufung von unerwünschten Mitteilungen (Spam, 2008) und die Zunahme von Internetwerbung, die Nutzung der Kontaktmöglichkeiten des PCs für betrügerische Zwecke und zum Ausspionieren von PC-Festplatten mittels Viren oder Trojanern (vgl. Computervirus, 2008; Trojanisches Pferd, 2008), gesundheitliche Risiken durch die erhöhte Stressbelastung an PC-Arbeitsplätzen,<sup>7</sup> die Ausgrenzung von Personen, die der Entwicklung der Computertechnik aus finanziellen und anderen Gründen nicht mehr folgen können, die an Profit- und Marketinginteressen und weniger an den Bedürfnissen der Nutzer orientierte Entwicklung und Verkauf der Geräte<sup>8</sup> und die nicht selten unzureichende Unterstützung der Computernutzer bei Problemen mit ihrem PC.<sup>9</sup>

## Literatur

Atombombenabwürfe auf Hiroshima und Nagasaki (2008). *Wikipedia. Die freie Enzyklopädie*. Verfügbar über: [http://de.wikipedia.org/wiki/Atombombenabwürfe\\_auf\\_Hiroshima\\_und\\_Nagasaki](http://de.wikipedia.org/wiki/Atombombenabwürfe_auf_Hiroshima_und_Nagasaki) [29.12.2008].

Berghaus, Margot (2003). Professoren und "neue Medien". Ergebnisse einer qualitativen Befragung von Universitätsprofessoren über Computer, Internet und die virtuelle Hochschule. In Otmar Hagemann & Friedrich Krotz (Hrsg.), *Suchen und Entdecken, Beiträge zu Ehren von Gerhard Kleining* (S. 89-117). Berlin: Rhombos.

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) (2008). *Technologien im Büro. Chancen und Risiken im Umgang mit PC, E-Mail & Co.* Verfügbar über: <http://www.ergo-online.de/site.aspx?url=html/aktuelles/news100908.htm> [28.12.08]

Computervirus (2008). *Wikipedia. Die freie Enzyklopädie*. Verfügbar über: <http://de.wikipedia.org/wiki/Computervirus> [29.12.2008].

Dialogische Introspektion (2008). *Wikipedia. Die freie Enzyklopädie*. Verfügbar über: [http://de.wikipedia.org/wiki/Dialogische\\_Introspektion](http://de.wikipedia.org/wiki/Dialogische_Introspektion) [29.12.2008].

Dicke Bertha (2008). *Wikipedia. Die freie Enzyklopädie*. Verfügbar über: [http://de.wikipedia.org/wiki/Dicke\\_Bertha](http://de.wikipedia.org/wiki/Dicke_Bertha) [29.12.2008].

- Hacker (2009). *Wikipedia. Die freie Enzyklopädie*. Verfügbar über: <http://de.wikipedia.org/wiki/Hacker> [3.2.2009].
- Hahn, André & Jerusalem, Matthias (2001). In J. Raitel (Hrsg.), *Risikoverhaltensweisen Jugendlicher. Erklärungen, Formen und Prävention*. Opladen: Leske & Budrich.
- Kleining, Gerhard (1994). *Qualitativ-heuristische Sozialforschung. Schriften zur Theorie und Praxis*. Hamburg: Fechner.
- Kleining, Gerhard (1995). *Lehrbuch Entdeckende Sozialforschung. Band I. Von der Hermeneutik zur qualitativen Heuristik*. Weinheim: Beltz Psychologie Verlags Union.
- Interface Asia (2008). *Inews. PC Study Vol.13*. Verfügbar über <http://interfaceasia.com/unlimitpages.asp?id=53> [29.12.2008].
- LexisNexis PersonalPraxis24 (2008). *Arbeitsschutz: Chancen und Risiken der PC-Nutzung*. Verfügbar über: [www.personalpraxis24.de/startseite/thema-der-woche/archiv.../arbeitsschutz-chancen-und-risiken-der-pc-nutzung/](http://www.personalpraxis24.de/startseite/thema-der-woche/archiv.../arbeitsschutz-chancen-und-risiken-der-pc-nutzung/) [29.12.08]
- Nerd (2009). *Wikipedia. Die freie Enzyklopädie*. Verfügbar über: <http://de.wikipedia.org/wiki/Nerd> [3.2.2009].
- Qualitative Heuristik (2008). *Wikipedia. Die freie Enzyklopädie*. Verfügbar über: [http://de.wikipedia.org/wiki/Qualitative\\_Heuristik](http://de.wikipedia.org/wiki/Qualitative_Heuristik) [29.12.2008].
- Qualitativ-heuristische Sozialforschung Hamburg. *Dialogische Introspektion* (2008). Verfügbar über: <http://www.introspektion.net/index.html> [29.12.2008].
- Schirg, Oliver (2008). *Jeder zehnte Jugendliche ist computersüchtig*. Welt online. 15.12.08. Zugänglich über: <http://www.welt.de/hamburg/article2880878/Jeder-zehnte-Jugendliche-ist-computersuechtig.html>[29.12.08].
- Spam (2008). *Wikipedia. Die freie Enzyklopädie*. Verfügbar über: <http://de.wikipedia.org/wiki/Spam> [29.12.08].
- Trojanisches Pferd (Computerprogramm) (2008). *Wikipedia. Die freie Enzyklopädie*. Verfügbar über: [http://de.wikipedia.org/wiki/Trojanisches\\_Pferd\\_\(Computerprogramm\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Trojanisches_Pferd_(Computerprogramm)) [29.12.08].
- Uniprotokolle (2008). *Suchtforschung: Psychiatrische Universitätsklinik Tübingen richtet Spezialsprechstunde für Internet- und Computersucht*. Verfügbar über: <http://www.uni-protokolle.de/nachrichten/id/158299/> [29.12.08].
- Windeck, Christof (2009). Schöner Schein. Wie IT-Hersteller, Händler und Dienstleister tricksen. *CT*, 8, S. 116-125.
- Wirtgen, Jörg (2009). Die Zufriedenen kommen wieder. Service und Support in der Beurteilung der Notebook-Nutzer. *CT*, 7, S. 133-141.
- Wölfling, Klaus & Müller, Kai W. (2008). Phänomenologie, Forschung und erste therapeutische Implikationen zum Störungsbild Computerspielsucht. *Psychotherapeuten-Journal*, 2, S. 128-133.

## Anmerkungen

- <sup>1</sup> Dabei scheint es wesentlich zu sein, ob die Störung der Funktion erwartet wird und welche Funktion des PC betroffen ist, wie bei Teilnehmer 1, der nach einem Providerwechsel über mehrere Wochen kein Internet hatte und dies nicht als Katastrophe erlebt hat: "Als neulich, wir einen Anbieterwechsel hatten – Internet tot über Wochen – ging das auch ganz gut ohne, zu meiner großen Überraschung."
- <sup>2</sup> Die genauen Ergebnisse sind die folgenden: "Question: What are the main purposes of using PCs? (Up to 3 choices) Results: In Japan, the main purposes are 1) Web surfing (92%) 2) Email (83%) and 3) Entertainment (28%) followed by work (20%). Korea shows a similar answer pattern to Japan. The main purposes are 1) Email (77%) 2) Web surfing (72%) and 3) Work (31%) followed by entertainment (28%). Contrary to these two countries, China shows different pattern; The main purposes are 1) Email (72%) 2) Entertainment (50%) and 3) Work (45%) followed by Chat (43%). It is especially interesting to remark that chatting with PCs is very popular in China, compared to Japan (2%) and Korea (8%)" (Interface Asia, 2008).

- 3 Es wäre dafür interessant, die Untersuchung mit speziellen PC-Nutzern, wie beispielsweise "Hackern" (Hacker, 2009) oder "Nerds" (Nerds, 2009) zu wiederholen, bei denen neben der Kontaktfunktion möglicherweise auch eine starkes Interesse an PC-Technik, deren Grenzen und deren Überwindung vorherrschend ist.
- 4 Die befragte Professorenschaft erlebt die neuen Medien mit gemischten Gefühlen "von Angst bis Euphorie" (Berghaus, 2003, S. 94). Die neuen Medien werden wie "alte, nur stärker und schneller aber ... auch völlig andersartig" (S.96), von neuer Qualität gesehen. "Professoren und Assistenten weisen 'Wissensklüfte' auf" (S. 101). Wie die Forschungssubjekte der Introspektionsuntersuchung den PC sieht die Professorenschaft die neuen Medien in schneller Veränderung begriffen: "Man muss permanent Zeit und Arbeit investieren, um zu beherrschen, und hetzt doch ständig hinterher" (S. 101-102).
- 5 Dafür könnte so vorgegangen werden, dass Forschungssubjekte gebeten werden, eine Computerinteraktion per Introspektion zu begleiten und diese Selbstbeobachtungen bald möglichst schriftlich zu protokollieren. Bei einer späteren Sitzung würden diese Introspektionen unter Beachtung der Regeln der Dialogischen Introspektionen dann in der Gruppe mitgeteilt.
- 6 Computersucht – unwiderstehlicher Drang sich mit dem PC zu beschäftigen mit Kontrollverlust, Entzugserscheinungen, Vernachlässigung von Kontakten, Pflichten und sonstigen Interessen und den Sonderformen Spiel- und Internetsucht (vgl. Hahn & Jerusalem, 2001; Wölfling & Müller, 2008) – ist mittlerweile ein gravierendes Problem, von dem nach Expertenschätzungen in Deutschland ca. 3 % Bevölkerung und 10% der Jugendlichen betroffen sind (vgl. Schirg, 2008) bei einem geschätzten Gefährdungspotential von 10 % der Computernutzer (vgl. Uniprotokolle, 2008).
- 7 PC-bzw. Bildschirm-Arbeitsplätze sind mit besonderen Stressoren verbunden. Dazu zählen: Informationsflut, Wegfall von früheren Routinearbeiten nach der Einführung des Computer, die mit einem Erholungseffekt verbunden waren, reduzierte persönliche Kommunikation mit der Gefahr von sozialer Isolierung, besondere Beanspruchung der Augen und des Stütz- und Bewegungsapparats (vgl. LexisNexis, 2008; Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, 2008).
- 8 Nach Windeck (2009, S. 116) nutzen fast alle Anbieter die Unwissenheit und Bequemlichkeit der Käufermehrheit aus: "Wer auf dem jeweiligen Sachgebiet kein Experte ist, kann aus Technik-Kauderwelsch, Marketing-Kunstbegriffen oder Fantasiewörtern die tatsächlichen Produkteigenschaften kaum herausfiltern" (S. 117). Auch beim Service wird gespart: "Bei manchen Händlern sind Service-Lücken keine Versehen, sondern Teil des Geschäftskonzepts: Soweit juristisch gerade noch möglich lassen sie alles weg, was Kosten verursacht" (S. 124). Die praktische Qualität des Produkts ist schwer beurteilbar. Die vorgeblich bessere Technik schlägt sich nicht in einem besseren Gebrauchswert nieder: "Der weniger helle Beamer macht das schönere Bild, der niedriger getaktete Prozessor rechnet schneller ... Das billigere Produkt muss nicht schlechter sein als das teuere." (S. 125).
- 9 Eine aktuelle Umfrage der Zeitschrift CT zum Service und Support in der Beurteilung der Notebook-Nutzer (Wirtgen, 2009), an der 942 Leser teilgenommen haben, ergab, dass die Hälfte der E-Mail-Korrespondenz mit der Hotline wegen Notebook-Problemen unbefriedigend ablief. Nur in der Hälfte der Fälle konnte die Hotline dem Nutzer helfen, "wenn auch nicht immer das Problem beheben" (S. 137). Etwa jede sechste Reparatur "geht so gründlich schief, dass die Betroffenen mit dem Hersteller nichts mehr zu tun haben wollen" (S. 141).