

Essener Studien zur Semiotik und Kommunikationsforschung

Band 17

Gabriela Gotthelf

Gemeinsam an getrennten Orten?

Zur Relevanz von Raum und Kontext in der Videokonferenz

Shaker Verlag
Aachen 2005

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Zugl.: Essen, Univ., Diss., 2005

Gemeinsam an getrennten Orten? Zur Relevanz von Raum und Kontext in der Videokonferenz.
Dissertation zum Erwerb des akademischen Grades Doktor der Philosophie (Dr. phil.) im Fach Kommunikationswissenschaft am Fachbereich Geisteswissenschaften der Universität Duisburg-Essen.

Verfasserin: Gabriela Gotthelf, geboren in Neuquén, Argentinien.

Tag der mündlichen Prüfung: 24. August 2005

Gutachter: Prof. Dr. H. Walter Schmitz und Prof. Dr. Jens Loenhoff.

Copyright Shaker Verlag 2005

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 3-8322-4271-6

ISSN 1439-4162

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • eMail: info@shaker.de

Vorwort

In der Praxis alltäglicher Vis-à-vis-Kommunikation wie auch meist in deren wissenschaftlicher Analyse bleiben basale Voraussetzungen und Bedingungen der Kommunikation, von den anthropologischen Voraussetzungen über die Wahrnehmungsbedingungen bis hin zur Materialität und Gestalt kommunikativer Mittel, selbstverständlicher und unbefragter Hintergrund. Dieser wird den kommunizierenden Individuen allenfalls in Teilen und vorübergehend bewusst, wenn interaktive Schwierigkeiten ihn in den Fokus der Aufmerksamkeit rücken. Doch da schon die Behebungen und Reparaturen brüchig gewordener Selbstverständlichkeiten dieser Art eben das Gegebensein dieser selbstverständlich erscheinenden Bedingungen und Voraussetzungen unterstellen müssen, bleiben solche Bedingungen und Voraussetzungen für Kommunikation immer nur sehr kurz und vorübergehend spürbar oder gar sichtbar. Wer sich aus allgemein kommunikationstheoretischem Interesse der Untersuchung derart konstitutiver Bedingungen widmen möchte, tut daher gut daran, solche Arten von Kommunikationssituationen für empirische Analysen aufzusuchen, in denen technische Rahmenbedingungen oder soziale Regelungen die Erfüllung derartiger Grundbedingungen beeinträchtigen oder sogar verhindern. Zu den Kommunikationssituationen, die unter diesen Gesichtspunkten von ganz besonderem und aktuellem Interesse sind, zählt auch die Videokonferenz in ihren sehr unterschiedlichen Realisierungsformen.

Als wir uns an der Universität Essen (heute: Universität Duisburg-Essen, Campus Essen) von 2000 bis 2003 in einem von der DFG geförderten Forschungsprojekt den kommunikationswissenschaftlichen Besonderheiten der Videokonferenz als eigenständiger Kommunikationsform zuwandten, waren es daher weniger technische oder kommerzielle Aspekte, die unser Interesse an der Kommunikationsform »Videokonferenz« erregten, als vielmehr diese allgemeinen kommunikationstheoretischen Probleme. Die Forschungsarbeiten führten dabei zu der Einsicht, dass die Teilnehmer an Videokonferenzen an ihrem jeweiligen Ort eine zeitlich, material und inhaltlich eigene Sequenz von Kommunikationsergebnissen erfahren, die von der auf der anderen Seite durchaus sehr verschieden sein kann, ohne dass dies einer der beiden Seiten bewusst werden müsste oder gar in Einzelheiten gewusst werden könnte. Auf die von außen an uns herangetragene Frage, ob denn nicht durch weitere technische

Verbesserungen diese Verschiedenheit der Kommunikationsereignisketten an beiden Orten aufgehoben werden könnte, antwortete seinerzeit unsere Forschungsgruppe in ihrer grundlegenden theoretischen Studie (Friebel/Loenhoff/Schmitz/Schulte 2003: 17):

»Würden diese [technisch bedingten Belastungen wie Asynchronizität, Eye-Contact-Dilemma usw.] durch eine technische Optimierung beseitigt, so bliebe als weiteres Spezifikum die getrennte Räumlichkeit, deren Einwirkungen auf das kommunikative Prozeßgeschehen weniger unmittelbar, dennoch aber vorhanden sind. Dabei ist das Problem, inwiefern ein geteilter Raum konstitutiv für die Initialisierung bzw. Identifikation sozialer Kontexte und die Erzeugung einer geteilten Situationsdefinition ist, auch in der soziologischen Theoriediskussion bisher nicht eindeutig beantwortet worden.«

Es ist genau diese Überlegung, an der Gabriela Gotthelf mit ihrer vorliegenden Untersuchung ansetzt und die sie einer grundlegenden ersten empirischen Untersuchung unterzieht, wobei sie sich innerhalb des Rahmens und der technischen Möglichkeiten des genannten Forschungsprojektes bewegt, hinsichtlich des Entdeckungs- wie auch des Begründungszusammenhangs an die Projektarbeiten anschließt, methodisch und theoretisch aber letztlich eigenständig darüber hinausgeht.

Unter den unterschiedlichen Realisierungsformen von Videokonferenzen interessiert sich Gabriela Gotthelf in erster Linie für die vornehmlich privat genutzte Desktopvideokonferenz, die bislang weitaus schlechter erforscht ist als die komfortableren und technisch fortgeschritteneren Lösungen für die Wirtschaft oder das universitäre Teleteaching zum Beispiel, andererseits aber auch die Besonderheiten und Schwierigkeiten der Kommunikationsform »Videokonferenz« in zugespitzter Form zeigt. Insbesondere also mit Blick auf diese Realisierungsform geht sie der zentralen Frage nach, wie sich die räumliche Trennung und die daraus folgenden getrennten Aktionsräume der Konferenzteilnehmer als wesentliche Merkmale der Videokonferenz auf die kommunikativen Ereignisse und deren Ergebnisse auswirken und inwiefern den Teilnehmern dabei eine gemeinsame Situationsdefinition dennoch möglich wird. Als zentrale Hypothese dazu leitet sie auf der Basis ihrer kommunikationstheoretischen Vorüberlegungen und gestützt durch eine sorgfältige Deskription der Zusammenhänge zwischen technologischen

Rahmenbedingungen, dadurch gesetzten Wahrnehmungsbedingungen, Formen der individuellen Handhabungen der technischen Möglichkeiten und schließlich den jeweiligen Kommunikationszwecken einer Videokonferenz die Annahme ab: »Zwischen Videokonferenzteilnehmern wird ein imaginärer Kommunikationsraum hergestellt, der reale Konsequenzen für sie und folglich für den kommunikativen Prozess haben wird.«

In detaillierten qualitativen und quantitativen Analysen ihres reichhaltigen empirischen Datenmaterials, das in geschickt angelegten Experimenten, Befragungen, Beobachtungen und Tests erhoben wurde, gelingt Gabriela Gotthelf eine breite und solide Bestätigung, zugleich aber auch eine materialgestützte Differenzierung und Relativierung dieser Hypothese, in der z.B. Strategien der Trennungsbewältigung berücksichtigt werden oder die Abhängigkeit der kommunikativen Relevanz des Raumes überhaupt und der räumlichen Trennung im Besonderen von dem Zweck, den die Gesprächspartner mit der Videokonferenz verfolgen. Die zahlreichen kleineren und längeren, als Beispiele und Belege fungierenden Ausschnitte aus Videokonferenzen werden dabei auf höchst anschauliche Weise in aufwendigen Transkripten mit Screenshots zugänglich und zugleich für weitere Untersuchungszwecke verfügbar gemacht.

Wie generell die Unterstellung der Möglichkeit von Verständigung wesentliche Voraussetzung für das Erreichen des Kommunikationserfolgs ist, so ist darüber hinaus die Unterstellung eines gemeinsamen Wahrnehmungs- und Handlungstraumes wesentlich für das Gelingen der Kommunikationsform »Videokonferenz«. Dafür erstmalig den empirischen Nachweis erbracht zu haben ist das Verdienst der Studie von Gabriela Gotthelf. Ihre Herausforderung für die Kommunikationswissenschaft liegt im Aufweis des Erfordernis, die bislang vernachlässigten Funktionen (der Unterstellung) eines geteilten Raumes im Rahmen unterschiedlicher Kommunikationsformen kommunikationstheoretisch in Rechnung zu stellen und näher zu bestimmen.

Essen, im August 2005

H. Walter Schmitz

Inhalt

Vorwort.....	5
Danksagung	15
Einführung.....	17
1 Theoretische Vorüberlegungen.....	25
1.1 Kommunikationsdefinition	25
1.2 Zur Bedeutung des Kontexts	28
1.3 Technisch vermittelte interpersonelle Kommunikation.....	31
1.4 Desktopvideokonferenz.....	35
2 Videokonferenzformen	49
2.1 Asymmetrische Videokonferenz.....	49
2.2 Videokonferenz	51
2.3 Videokonferenz-Plus	54
3 Räumlichkeit der Videokonferenz	57
4 Forschungsstand.....	69
5 Untersuchung I	77
5.1 Problemstellung	77
5.2 Aufbau des Experiments	77
5.3 Methodisches Vorgehen	82
5.3.1 Das Interview	82
5.3.2 Protokollaufnahme.....	85
5.3.3 Der Fragebogen.....	85
5.3.4 Die Videoanalyse.....	86
5.4 Technische Aspekte.....	90

6	Untersuchung II.....	93
6.1	Problemstellung	93
6.2	Aufbau des Experiments	94
6.3	Methodisches Vorgehen	96
6.3.1	Das Interview	96
6.3.2	Semantisches Differential	96
6.4	Technische Aspekte	97
7	Methoden der Datenanalyse	99
7.1	Auswertungstechnik	100
7.2	<i>Grounded Theory</i>	104
7.2.1	Analysieren mit Hilfe der <i>Grounded Theory</i>	105
7.2.2	Getrennte Wege	106
7.2.3	Gründe für die Verwendung der <i>Grounded Theory</i>	110
7.2.4	Analytisches Vorgehen.....	111
7.2.5	Das Kodieren	113
7.2.5.1	Offenes Kodieren	114
7.2.5.2	Axiales Kodieren.....	118
7.2.5.3	Selektives Kodieren	121
7.2.6	Gütekriterien für eine <i>Grounded Theory</i>	123
7.2.7	Das Vorgehen mittels der <i>Grounded Theory</i>	131
7.3	Zusammenfassung.....	134
7.4	Einige Bemerkungen zu ATLAS.ti 4.2	135
7.5	Mit ATLAS.ti arbeiten	138
8	Analyse.....	141
8.1	Analyse der » <i>Hermeneutic Unit</i> «.....	141
8.1.1	Offenes Kodieren	143
8.1.2	Axiales Kodieren.....	164
8.1.3	Selektives Kodieren	176
8.2	Durchführung der Videoanalyse.....	182
8.2.1	Transkription wichtiger Passagen	190
8.2.2	Transkription besonderer Szenen.....	198
8.2.3	Transkription längerer Sequenzen	210
8.3	Auswertung des Fragebogens	221
8.3.1	Auswertung der Fragengruppe 2	222

8.3.2	Auswertung der Fragen zu den technischen Aspekten	223
8.3.3	Auswertung der Fragen zur Kommunikationssituation der Videokonferenz	224
8.3.4	Auswirkungen von (Vor-) Erfahrungen auf die technischen und situativen Aspekte der Kommunikationsform »Videokonferenz« (Kriterium III).....	225
8.3.5	Auswirkungen der Funktion auf die technischen und situativen Aspekte der Kommunikationsform »Videokonferenz« (Kriterium IV).....	227
8.3.6	Auswertung der Fragengruppe 3: Funktionelle/Aufgabenbezogene Aspekte der Kommunikationsform »Videokonferenz«.....	229
8.3.7	Relevanz der (Vor-) Erfahrungen in Hinblick auf die funktionellen/aufgabenbezogenen Aspekte der Kommunikationsform »Videokonferenz«	230
8.3.8	Auswertung der Antworten der Erklärenden	231
8.3.9	Auswertung der Antworten der Ausführenden	232
8.3.10	Fazit	233
8.4	Auswertung des semantischen Differentials.....	233
8.5	Fazit	240
9	Zusammenfassung und Ausblick	243
Literatur	259	
Abbildungsverzeichnis	271	
Tabellenverzeichnis.....	273	
Anhang.....	275	
Über die Autorin	287	

El círculo osculador del pensamiento tiene, a lo sumo, un contacto puntual con la Realidad. Y trata de inferir la ecuación que la representa, a semejanza de sí mismo. Un mínimo desplazamiento, y la ecuación deducida será totalmente distinta.

Gerhard Hohlwort »La Imagen Global«

Danksagung

Als ich mich vor einigen Jahren entschied, ein Promotionsstipendium der Konrad-Adenauer-Stiftung anzunehmen und aus Argentinien nach Deutschland zu kommen, hatte ich die Schwierigkeiten unterschätzt, die mir die deutsche Sprache bereiten würde. Bis zum Ende dieser Arbeit haben mich diese Schwierigkeiten begleitet und mir Kummer bereitet. Daher habe ich viel Hilfe und Unterstützung benötigt. Beides und viel mehr habe ich erhalten. Infolgedessen stellt diese Danksagung den bescheidenen Versuch dar, meine tiefe Dankbarkeit all denjenigen zum Ausdruck zu bringen, die mir stets geholfen haben.

Mein ganz besonderer Dank gilt meinem Doktorvater, Herrn Prof. Dr. H. Walter Schmitz. Dabei möchte ich zunächst die herzliche Aufnahme in die Arbeitsumgebung des Forschungsprojekts zur Erforschung der Videokonferenz nennen, die es mir erlaubte, die vorhandene Ausstattung für meine Untersuchungen zu verwenden. Ohne eine solche Umgebung wäre wohl eine Dissertation auf diesem Gebiet undenkbar gewesen. Ebenso darf ich mich für die engagierte Betreuung meines Doktorvaters bedanken, denn er hat mich in jeder Phase meiner Arbeit sehr sachkundig und richtungsweisend begleitet. Darüber hinaus war er jederzeit für mich zu sprechen. Ich bin ihm für seine Geduld, seine Großzügigkeit und sein Vertrauen sehr dankbar.

Dieser Abschnitt meines Lebens wäre außerdem ohne die kontinuierliche Unterstützung von Olaf A. Schulte nicht möglich gewesen. Außerordentlich dankbar bin ich ihm für seine ausgeprägte Hilfsbereitschaft, die fachlich kompetenten Diskussionen, die ständigen schnell erledigten Korrekturen sowie sein geduldiges Zuhören und seine angemessenen Ratschläge. Außerdem hat er mir bei der Durchführung beider Untersuchungen geholfen, nicht nur durch technische Unterstützung, sondern auch durch direkte Teilnahme am zweiten Experiment.

Mein spezieller Dank gilt außerdem Oliver Brending. Er korrigierte die vorliegende Arbeit anspruchsvoll, intensiv und mit unerhörter Geduld. Unverzichtbare Unterstützung leistete Oliver auch durch die des Öfteren notwendige einfühlsame Aufmunterung, die mich immer mit viel Humor ermutigte weiterzumachen.

Eine große Unterstützung bedeutete auch Kai Lohsträter mit seinen kritischen Kommentaren und Korrekturen. Intensive Auseinandersetzung und fruchtbare Ergebnisse habe ich Kai zu verdanken.

Dank schulde ich ebenfalls Birgit Hennecke, die auch Korrektur gelesen, mir hilfreiches Material zur Verfügung gestellt sowie viel Ausdauer beim Zuhören gezeigt hat.

Ebenso möchte ich Karin Kolb danken, denn sie hat mir fachlich geholfen und auch Korrektur gelesen.

Für das Gelingen und die Durchführung des ersten Versuchs bin ich Jessica Pohl sehr dankbar. Sie hat sorgfältig die Organisation des Experiments mitgestaltet, die Hälfte der Interviews durchgeführt sowie die Hälfte der Protokolle angefertigt.

Dank gilt auch Bastian Nagelschmidt, der mich bei der Formatierung des Buches mit viel Geduld unterstützt hat.

Weiterer Dank geht an Dr. Christian Volpe und alle anderen, die für mich Korrektur gelesen sowie mich bei der Durchführung der Experimente unterstützt haben und auf verschiedene Arten dazu beigetragen haben, die Entstehung dieser Dissertation zu ermöglichen.

Ich bin froh, so vielen großzügigen Menschen begegnet zu sein, die mir dabei geholfen haben, mich zurecht zu finden und dieses Wagnis zu bestehen.

¡Muchas Gracias!

Essen, im April 2005