

Workshop: Formulare, Templates, Interfaces: Gestaltete Medienumgebungen und die Vorstrukturierung und Normierung von digitaler Kommunikation
Daniel Pfurtscheller, Ina Pick (Universität Innsbruck)

Im Workshop möchten wir uns Formen der Vorstrukturierungen von Medienumgebungen widmen und deren Einfluss auf kommunikative Prozesse beleuchten. Vorstrukturierungen finden wir in vielfältigen Formen: als Formulare, Vorlagen, Templates, gestaltete Interfaces usw.

Ausgangspunkt unserer Überlegungen sind Arbeiten zu Formularen, die Kommunikation in besonderer Weise vorstrukturieren und sowohl analog als digital eine wichtige Rolle für viele kommunikative Prozesse spielen. Formulare sind in der sprachwissenschaftlichen Forschung bereits 1979 an einer Arbeitstagung des IDS thematisiert worden (Grosse/Mentrup 1980), in der Folgezeit aber kaum noch Gegenstand von Untersuchungen gewesen (s. aber Plener/Werber/Wolf 2021).

Wir verstehen dabei den Begriff der Formulare bzw. formularartigen Vorstrukturierung als einen Arbeitsbegriff, dessen Konturierung im Zusammenhang mit linguistischer Forschung eines der Ziele des Workshops sein soll.

Durch das Internet und die voranschreitende Digitalisierung sind formularartige Vorstrukturierungen keineswegs weniger, sondern eher mehr geworden. So lässt sich etwa die Social-Media-Kommunikation als formularbasierte Kommunikation beschreiben. Der Austausch über Social Media, insbesondere digitalen Plattformen, basiert vielfach auf Templates, die als „Textschablonen“ (Eisenlauer 2016, 446) kommunikative Handlungen ermöglichen und vorstrukturieren. Kurz, Formulare im Sinne von Eingabemasken, Vorlagen, Designs usw. scheinen uns in einem hohen Maße einflussreich, z.B. im Hinblick auf „Framing“ (Kress/van Leeuwen 2021) oder „Begrenzbarkeit“ (Hausendorf et al. 2017).

Wir gehen davon aus, dass eine solche formularartige Vorstrukturierung nicht folgenlos für die kommunikativen Prozesse bleibt, die sie ermöglicht und unterstützt (s. allgemeiner auch Brock/Schildhauer 2017, Zillien 2008) und möchten uns im Workshop damit beschäftigen, wie diese Vorstrukturierung medialer Umgebungen die Kommunikation „durchformt“ (Luginbühl 2019).

Willkommen sind Beiträge, die sich dem Thema empirisch in ganz unterschiedlichen kommunikativen Kontexten annähern, z.B. anhand der text- oder auch bildschablonenbasierten Kommunikation auf digitalen Plattformen (z.B. Instagram, TikTok), anhand von verschiedenen Medienumgebungen (z.B. CMS-Systeme, Meme-Template-Generatoren, Wikis und Foren), anhand des Wandels von analogen Formen der Vorstrukturierung zu digitalen Formen (z.B. von Behörden oder Spitälern). Ebenso willkommen sind Beiträge, die sich mit Fragen der Formularoptimierung oder der (technischen) Erstellung von Templates, Vorlagen auseinandersetzen und aus dieser Perspektive die Folgen für kommunikative Prozesse diskutieren. Leitfragen des Workshops:

1. Gegenstand: In welchen Kontexten finden wir Vorstrukturierungen von Kommunikation durch Formulare, Templates oder Interfaces? Wie ist der Gegenstand linguistisch zu bestimmen und vielleicht auch einzugrenzen? Was sind Grenzen, was der Nutzen beim Einsatz solcher Vorstrukturierungen?
2. Medialität: Wie durchformen Formulare im oben genannten weiten Sinne (analog und digital) die jeweiligen mit ihnen vollzogenen Handlungen und Praktiken? Wie wirken Formulare auf die kommunikativen Prozesse, die sie unterstützen sollen, und umgekehrt? Welche spezifischen Aspekte (z.B. Strukturen, Eingabemöglichkeiten, Begleittext, Vorlagen usw.) fördern oder hindern bestimmte Schreib- oder Texthandlungen? Welche neuen Ausdrucksformen entstehen durch den Einsatz von Formularen?
3. Multimodalität: Inwiefern unterscheiden sich Vorstrukturierungen in der textbasierten Kommunikation und der Bildkommunikation oder der mündlichen Kommunikation? Inwiefern beeinflussen Formulare die Bandbreite möglicher semiotischer Ressourcen?

Lü__en wie gedruckt. Von Vor-Schriften und Schreibflächen Peter Plener (Wien)

Einem von Friedrich Kittler gerne zitierten, mit der Schreibmaschine getippten Nietzsche-Wort zufolge »arbeitet [unser Schreibzeug] mit an unseren Gedanken«. Dies lässt sich auch über Schreibflächen sagen, sintemal über vorgegebene, vorstrukturierte, normierte. Dass (an) den je anzugebenden »Gedanken« – Datenangaben wie - verarbeitungen, Informationseinheiten – Vorarbeit geleistet wurde, dass mit der Beschränkung eine leitende Intention einherging, dass zudem die je vorgegebenen (formatierten) Schreibflächen zu Schnitt-/Schaltflächen unterschiedlich verknüpfender Abfragen werden können, analog wie elektrisch verdrahtet wie digital in Black Boxes eingespeist, hält das Thema der Formulare (pars pro toto für einen je spezifisch gestalteten und verwalteten Schreib->Raum) zu allen Zeiten aktuell. In einer ausgehend von normierten Einspeisungsformen strukturierten »Welt als Datenbank« (David Gugerli) wird nicht einfach mithilfe von Suchmaschinen und Mustererkennungen Ort und Ordnung in sog. »Echtzeit« durch Ortung ergänzt und einer »Kybernetisierung des biopolitischen Rasters, in dem die gouvernementalen Mächte das Nichtsesshafte erfassen« (Bernhard Siegert) zugearbeitet, was lediglich eine Erfassung und Auswertung post quem bedeutete; möglicherweise wurde – bislang erheblich weniger diskutiert – seit längerem vorgearbeitet: die Beschränkung von Schreibflächen (auch: Zeichenzahlen), Displays jedweder Materialität, die Normierung der Blätter ebenso wie die Festsetzung des jeweiligen Schreibraums ›auf dem Blatt‹ ist die wesentliche Einübung für digital erfassbare Konformität.

Die Herkunft der Formulare aus der spanischen Inquisition, das formalisierte Bedingungsgefüge derart ›strukturierter Interviews‹, bleibt den Schreibflächen, die zu verbinden sind und in je spezifische Zusammenhänge sich bringen lassen sollen, fortan eingeschrieben (wenngleich die daran angeschlossenen Gewaltexzesse scheinbar abgenommen haben). Vergleichbarkeit ist an Abgleichbarkeit angeschlossen, an Vereinheitlichung – auch von Entscheidung und Urteil. Stets geht es nicht allein um ein Normdispositiv, spielen die technisch bedingten Sprachrichtungen eine wesentliche Rolle, sondern lassen sich auch auch die unterschiedlichen Anweisungen, Zweit- und Drittverwertungen von Daten berücksichtigen. Um einen Beitrag zur Diskussion von »Formularen, Templates, Interfaces« zu erbringen, sollen im Vortrag einige Beispiele amtlich gestalteter Medienumgebungen vorgestellt werden, ergänzt durch Hinweise auf Reglements (Amtsinstructionen, Kanzlei- und Büroordnungen) zur Einhegung des eigenen »Amtsdeutsch« (im Sinne einer dadurch optimierten »Nähe« zu den Bürger:innen). Wem dienen die intendierten »Unsicherheitsabsorptionen«, »Komplexitätsreduktionen« und »Negativgarantien« (Niklas Luhmann)? – allesamt Teil administrativer Kulturtechniken.

Das digitale Formular als sozialtechnokratische mediale Form zwischen Schaltfläche und Schicksal Petra Missomelius (Universität Innsbruck)

Der Workshop-Beitrag thematisiert Praktiken im Umgang mit dem Formular in Prozessen der Verwaltungsdigitalisierung. Diese Prozesse können im Rahmen staatlicher eGovernment-Projekte oder auch institutioneller Verwaltungsdigitalisierung angesiedelt sein. In der Untersuchung dieser Prozesse stehen einerseits Erwägungen der technisch-praktischen Umsetzung, aber auch aktuelle Ergebnisse von Nutzungsevaluationen im Fokus. Durch diese soziokulturelle Perspektive wird deutlich, dass es sich keineswegs um einen subtilen Medienwechsel von analog zu digital handelt, sondern sich hier ein Feld eröffnet, in dem operative Werte und Interessen auf lebensweltliche Nutzungserfahrungen, Bürgerrechte und soziales Vertrauen treffen. Anpassungsleistungen auf beiden Seiten sind erforderlich. Effizienz, Standardisierung sowie Kontrolle formularbasierter Datenverarbeitung und eine veränderte Subjektposition von Nutzenden verweisen wiederum auf die kybernetischen Grundlagen des Digitalen. Die Beobachtungen und Untersuchungen sind durch die Mitgliedschaft im Advisory Board der Digitalen Kompetenzoffensive Österreich (BKA, BMKOE, BMAW, BMBWF) entstanden und beziehen sich teilweise auf die E-Government Strategie 2023, aber auch auf E-Government-Erfahrungen und -Prozesse im gesamten deutschsprachigen Raum sowie auf Erfahrungen in der Digitalisierung von Universitätsverwaltungen.

Der fachliche Zugang ist medienwissenschaftlich und fokussiert soziokulturelle Praktiken auf Seiten der Konzeption sowie der Nutzung. Im Rahmen des Beitrags wird ein Untersuchungskonzept skizziert sowie Forschungsstand, erste Dokumentanalysen und Interviews diskutiert.

Interfaces als Formulare? Plattformen und die Vorstrukturierung digitaler Kommunikation **Daniel Pfurtscheller (Universität Innsbruck)**

In diesem Beitrag zeige ich anhand empirischer Befunde, wie formularartige Strukturen auf digitalen Plattformen Kommunikation rahmen, standardisieren und in multimodale Bahnen lenken. Schon analoge Formulare – etwa behördliche Vordrucke – beeinflussten die Lenkung von Kommunikation (Grosse/Mentrup 1980, Plener 2021). Mit der Digitalisierung erfolgt diese Vorstrukturierung intensiviert und differenziert. Formulare korrespondieren mit Affordanzen (Bucher & Helmond 2017), die Handlungsspielräume eröffnen und zugleich begrenzen. Digitale Plattformen wie Instagram oder TikTok entwickeln zunehmend formale Vorgaben, durch die kommunikative Prozesse normiert, gerahmt und in spezifische Ausdrucksformen gelenkt werden. Die Forschung betrachtet solche vorgeformten Medienumgebungen unter anderem als „semiotische Software“ (Djonov/van Leeuwen 2017), in der Interfaces, Templates und Formatvorgaben bestimmen, was wie kommuniziert werden kann. Besonders deutlich wird diese mediale „Durchformung“ (Luginbühl 2019) in vorstrukturierten Nachrichtenformaten oder der diskursiven Aufbereitung von Inhalten wie auf Instagram: Hier regulieren Templates nicht nur sprachliche Ausdrucksweisen, sondern auch visuelle Arrangements und interaktive Möglichkeiten. In meinem Vortrag fasse ich interdisziplinäre Forschungsbeiträge zusammen und stelle ausgewählte Ergebnisse meiner eigenen Forschung zur Social Media Kommunikation vor. Damit soll ein Diskussionsimpuls für den Workshop gegeben werden, der zu einer theoretischen Schärfung des Begriffspaares Form/Interface und zu einem besseren Verständnis solcher Vorstrukturierungen von Kommunikation beiträgt.

Formularartige Vorstrukturierungen in Patientenakten – eine handlungsanalytische Betrachtung ihrer Verwendung **Ina Pick (Universität Innsbruck)**

Im Vortrag werden Ergebnisse eines noch laufenden Projekts zum medialen Wandel von Patientenakten vorgestellt. Die Akten liegen in verschiedenen analogen und digitalen Formen vor und zeigen jeweils sehr unterschiedliche formularartige Vorstrukturierungen. Die Akten und enthaltenen Formulare werden mit einem handlungsanalytischen Zugriff untersucht und danach gefragt, wie formularartige Vorstrukturierungen das sprachliche Handeln in den Akten prägen und mitbestimmen. Ausgehend von einem prozessorientierten Medienbegriff, der Sprache als grundsätzlich medial durchformt (Luginbühl) versteht, zeigt sich in den Daten, dass verschiedene Medialitäten und mit ihnen unterschiedliche Vorstrukturierungen einen Einfluss darauf haben, wie die Formulare verwendet werden (können). Gleichzeitig zeigen sich auch Spielräume darin, wie die Formulare verwendet werden: Einerseits, weil Formulare bereits entlang der Zwecke ihrer Verwendung entwickelt werden, andererseits, weil Sprachverwender:innen Formulare unterschiedlich nutzen. Diese Spielräume sind je nach Medialität unterschiedlich ausgeprägt.

Neue Gesprächsmuster: Formularegeleitete Interaktionen in der Wirtschaft **Sylvia Bendel Larcher & Esther Galliker (Luzern)**

Die funktional-pragmatische Diskursanalyse hat seit ihren Anfängen darauf hingewiesen, dass institutionelle Gespräche über eine «Aufgabenkontur» (Kallmeyer & Schütze 1976) bzw. über «Gesprächsmuster» (Brünner & Graefen 1994) verfügen und hat für verschiedene Gesprächsformen diese Muster empirisch herausgearbeitet (exemplarisch Bendel 2007 für Bankkundengespräche). Dabei ging man davon aus, dass sich diese Gesprächsmuster quasi von selbst ergeben, abgeleitet aus dem institutionellen Zweck des Gesprächs und der Routine der daran Beteiligten.

Mit der zunehmenden Kommodifizierung von Gesprächen in der Wirtschaft, vor allem im Kontext von Callcentern, wurden Gespräche allerdings immer häufiger gescrriptet und die Gesprächsdurchführung an die Bearbeitung starrer Eingabemasken am Computerbildschirm auf Seiten der Agent:innen

gebunden (Cameron 2000). Diese Eingabemasken können die Gespräche gleichermaßen unterstützen wie behindern (Brünner 2000).

In einem laufenden Forschungsprojekt an der Hochschule Luzern untersuchen wir neue Formen von Gesprächen, die sich auf digitale Formulare stützen: Meetings in agilen Informatikteams sowie Mitarbeitendengespräche in verschiedenen Branchen. In ersteren werden elektronische Taskboards für die Arbeitsorganisation, aber auch die Moderation von Meetings (vor Ort, hybrid oder online) verwendet, in letzteren Beurteilungsbögen für die Beurteilung der Arbeitsleistung der Mitarbeitenden.

In unserem Vortrag wollen wir die Affordanzen (Huchby 2001, Meredith 2017) dieser Formulare und ihre Auswirkungen auf den Gesprächsverlauf an ausgewählten Beispielen aufzeigen. Es wird deutlich, dass die Formulare die Moderation der Gespräche grundsätzlich erleichtern, indem sie eine gemeinsame Orientierung für alle Anwesenden schaffen und eine Protokollierung "on sight" unterstützen. Die Formulare können die Gespräche aber auch in die Länge ziehen und eine freie Entfaltung des Gesprächs behindern.

„Muss es ein besonderes Salz sein?": kollaboratives und multimodales Identifizieren und Bearbeiten von Leerstellen in Thermomixrezepten Carolin Dix (Universität Innsbruck)

Kochrezepte und Kochanleitungen existieren in den vielfältigsten medialen Formaten: als schriftliche Texte, in Form von audio-visuellen Online-Tutorials, als verbale und multimodale Äußerungen bei Präsenz- oder Online-Kochkursen und repräsentiert in interaktiven Medienoberflächen. Zu letzteren werden auch die im Display des Thermomix angezeigten Rezepte gezählt. Im Gegensatz zu etwa schriftlichen Rezepten in Zeitschriften, Blogs und Rezeptwebsites, werden die Anleitungen zur Zubereitung eines Gerichts in Schritt-für-Schritt-Anleitungen fragmentiert, sodass die Nutzer:innen das Gesamtrezept nicht überblicken können. Dies deckt sich mit dem Prinzip des „geführten Kochens“, mit dem der Thermomix beworben wird.

Diese Präsentation setzt sich mit der Frage auseinander, wie sich die Teilnehmerinnen bei Thermomix-Erlebniskochen mit den auf dem Thermomix-Display angezeigten Rezeptschritten auseinandersetzen, Leerstellen identifizieren und in Auseinandersetzung damit den Thermomix-Anweisungen folgen.

An der Schnittstelle zwischen eigener Handlungsautorität, der Normierungsautorität des Rezepts und der Zuschreibung deontischer Instruktionsautorität gegenüber der Küchenmaschine stellen sich für die Teilnehmer:innen u.a. folgende Frage:

- Müssen wir den Anweisungen und Instruktionen des Thermomix (unmittelbar) folgen?
- Auf welche Art und Weise müssen wir den Instruktionen folgen?
- Wie exakt müssen wir den Anweisungen und Instruktionen folgen?
- Welche Zutaten bzw. Zutatenvarianten müssen und sollte wir verwenden?

Während diese Fragen in individuellen Kochsituationen von jeweils nur einer Person bearbeitet werden, erscheinen sie während des Erlebniskochens als kollektive und kollaborative Aufgabe der Anwesenden, die mithilfe multimodaler Interaktionsressourcen bearbeitet und beantwortet werden.

Die Analyse stützt sich auf sechs Stunden Videodaten von zwei in Deutschland aufgezeichneten Erlebniskochen und folgt den theoretischen und methodischen Ansätzen der Multimodalen Interaktionsanalyse und der Interaktionalen Linguistik.