universität wien

Magisterarbeit

Titel der Magisterarbeit

„Kommunikative Erreichbarkeit – Lust oder Frust? Eine qualitative Untersuchung zum Umgang mit den neuen Medien der interpersonalen Kommunikation“

Verfasserin

Bakk. phil. Verena Eissner-Eissenstein

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, im Juli 2009

Studienzahl lt. Studienblatt:	A 066/841
Studienrichtung lt. Studienblatt:	Publizistik und Kommunikationswissenschaft
Betreuer:	ao. Univ.-Prof. Dr. Hannes Haas

Ich versichere:

dass ich die Magisterarbeit selbständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfe bedient habe.

dass ich diese Magisterarbeit bisher weder im In- noch Ausland (einer Beurteilerin/einem Beurteiler zur Begutachtung) in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

dass diese Arbeit mit der vom Begutachter beurteilten Arbeit übereinstimmt.

_____ _____

Datum Unterschrift

VORWORT

Vergangenen Sommer weckte die Lektüre eines Buches über die kommunikative Erreichbarkeit erstmals meine Aufmerksamkeit und mein Interesse an dieser Thematik. Ich begann nachzudenken und meine eigene Nutzung von Handy, E-Mail, Skype & Co zu reflektieren. Letztendlich war es jedoch ein Abend und meine persönliche Betroffenheit, die den Stein ins Rollen brachten und mich dazu veranlassten, mich diesem Bereich auch im Rahmen meiner Magisterarbeit zu widmen.

Ich saß in meinem Zimmer und schrieb konzentriert an einer E-Mail, als ich einen Anruf von meiner Schwester aus dem Ausland über Skype erhielt und meine Arbeit abbrach, um diesen entgegen zu nehmen. Kurz darauf hörte ich eine SMS auf meinem Handy eingehen. Die Neugier erlaubte es nicht zu warten, und so las und beantwortete ich sie rasch, während ich weiter über das Internet telefonierte und mich bemühte, mir die Ablenkung nicht anmerken zu lassen. Es dauerte nicht lange, da chattete mich – ebenfalls über Skype – eine Studienkollegin an, um mich zu begrüßen und mir einige Fragen zu stellen. Leicht gestresst schrieb ich ihr neben dem Telefonat kurz zurück. Zu allem Überdruss läutete schließlich auch noch mein Mobil-Telefon. Da das Internet-Gespräch ohnehin schon eine Stunde dauerte und bereits alles gesagt war, verabschiedete ich mich schnell von meiner Schwester und ging ans Handy. Die ungestörte Konversation war nicht von langer Dauer, denn ich hörte bereits den nächsten Anrufer „anklopfen“. Mit der Bitte kurz dranzubleiben, wechselte ich für ein paar Sekunden die Leitung und nahm anschließend das erste Gespräch wieder auf. Als ich aufgelegt hatte, war ich erschöpft. Meine Hände zitterten, mein Puls raste und ich musste erst einmal tief durchatmen. Ich war sozusagen unter „Strom“ und wusste, dass ich dringend etwas an meinen Kommunikationsgewohnheiten ändern musste ...

Auch wenn Situationen nicht immer so extrem verlaufen, wie gerade beschrieben, so lässt sich dennoch ein Trend in diese Richtung beobachten. Ich wollte herausfinden, ob ich im Besonderen unter den Auswirkungen der neuen Medien der interpersonalen Kommunikation leide, oder ob es anderen Menschen ebenso geht bzw. wie diese mit den jeweiligen Kommunikationstechnologien umgehen.

Ich bitte um Verständnis, dass ich aufgrund der Leserfreundlichkeit in dieser Arbeit auf geschlechtsspezifische Formulierungen verzichte und sie nur dort einsetze, wo ich sie für relevant erachte.

An dieser Stelle danke ich all jenen Menschen, die es mir ermöglicht haben, diese Arbeit zu verfassen: Vielen Dank an Herrn ao. Univ.-Prof. Dr. Hannes Haas für seine Betreuung und Hilfe und an Mag. Katharina Lobinger für ihre freundliche Unterstützung und konstruktive Kritik. Herzlichen Dank meinen Eltern, die es mir ermöglicht haben, noch einen zweiten Bildungsweg zu beschreiten und stets hinter mir stehen, meiner Schwester Katharina für ihre große Hilfe, meiner unermüdlichen Korrekturleserin Carmen sowie allen Studien- bzw. Diskussionsteilnehmern. Danke auch dem Menschen, der mir in jeder Hinsicht sehr geholfen hat und für mich da war, aber hier nicht erwähnt werden möchte.

Wien, im Juli 2009 Verena Eissner-Eissenstein

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT ..... **V**

ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS ..... **XI**

1 EINLEITUNG **1**

2 THEORETISCHER RAHMEN **4**

2.1 DEFINITION UND EINTEILUNG VON THEORIEN 4

2.1.1 Basistheorien *5*

2.1.1.1 Cultural Studies 6

2.1.1.2 Symbolischer Interaktionismus 10

2.1.1.3 Schnittpunkt von Cultural Studies und Symbolischem Interaktionismus... 14

2.1.2 Theorien mittlerer Reichweite *16*

2.1.2.1 Der Uses-and-Gratifications-Ansatz 16

2.1.2.2 Exkurs: Bedürfnisse 19

2.1.2.3 Medienökologie 21

2.1.2.4 Exkurs: Der Mythos der Technisierung 25

2.2 DOMESTIZIERUNG NEUER MEDIEN 26

2.3 MEDIATISIERUNG 28

2.4 DER MEDIENBEGRIFF 29

2.4.1 Definitionen und Einteilungen der Medien *29*

2.4.2 Medienkommunikation und Medien interpersonaler Kommunikation *32*

2.4.3 Medien in dieser Arbeit *36*

2.4.3.1 Festnetz-Telefon 37

2.4.3.2 Mobilkommunikation 38

2.4.3.2.1 Mobil-Telefon 38

2.4.3.2.2 SMS 40

2.4.3.3 Computer vermittelte Kommunikation 42

2.4.3.3.1 E-Mail 42

2.4.3.3.2 Internet-Telefonie 43

2.4.3.3.3 Internet-Chat/Instant Messaging 43

2.4.3.4 Nutzung der neuen Medien interpersonaler Kommunikation 45

2.4.3.4.1 Festnetz und Handy 46

2.4.3.4.2 Computer und Internet 48

2.4.3.5 Begründung der Medienauswahl 51
2.5 MEDIENRAHMEN 51
2.5.1.1 Die Notwendigkeit von Arrangements 52
2.5.1.2 Erreichbarkeit 55
2.5.1.3 Zeit 57
3 UNTERSUCHUNGSINTERESSE UND METHODENWAHL 59
3.1 STATUS QUO 59
3.2 ERKENNTNISINTERESSE UND WISSENSCHAFTLICHER KONTEXT 60
3.3 QUALITATIVE FORSCHUNG UND WAHL DER METHODEN 61
3.3.1 Tagebuch-Methode 64
3.3.1.1 Definition und Geschichte 64
3.3.1.2 Anwendungsgebiete und Arten von Tagebüchern 65
3.3.1.3 Vor- und Nachteile der Methode 68
3.3.1.4 Exkurs: Beispielstudie „Alltagsbelastungen“ 69
3.3.1.5 Begründung der Methodenwahl 70
3.3.1.6 Anwendung der Tagebuch-Methode in dieser Studie 71
3.3.1.6.1 Auswahl der Teilnehmer 72
3.3.1.6.2 Aufbau und Gestaltung des Tagebuchs 73
3.3.1.6.3 „Selbst-Test“ 74
3.3.1.6.4 Pretest 75
3.3.1.6.5 Durchführung 75
3.3.2 Gruppendiskussion 77
3.3.2.1 Definition und Geschichte 77
3.3.2.2 Anwendungsgebiete 78
3.3.2.3 Vor- und Nachteile der Methode 79
3.3.2.4 Begründung der Methodenwahl 80
3.3.2.5 Anwendung der Gruppendiskussion in dieser Studie 81
3.3.2.5.1 Auswahl der Teilnehmer 81
3.3.2.5.2 Aufbau und Gestaltung 82
3.3.2.5.3 Durchführung der Gruppendiskussion 84
3.3.2.5.4 Resümee 85
4 AUSWERTUNG UND INTERPRETATION 86
4.1 INHALTSANALYSE 86

4.1.1 Zusammenfassende Inhaltsanalyse ... *87*
4.1.2 Strukturierende Inhaltsanalyse ... *88*
4.2 TAGEBUCH-STUDIE ... 89
4.2.1 Vorgangsweise ... *89*
4.2.2 Fallspezifische Präsentation der Ergebnisse ... *91*
4.2.2.1 Fall 1: Pensionist, 68 Jahre ... 91
4.2.2.2 Fall 2: Berufstätiger, 31 Jahre ... 93
4.2.2.3 Fall 3: Berufstätiger, 23 Jahre ... 94
4.2.2.4 Fall 4: Pensionist, 75 Jahre ... 95
4.2.2.5 Fall 5: Selbständig Tätige, 42 Jahre ... 96
4.2.2.6 Fall 6: Berufstätige, 34 Jahre ... 96
4.2.2.7 Fall 7: Pensionistin, 61 Jahre ... 98
4.2.2.8 Fall 8: Studentin, 21 Jahre ... 99
4.2.3 Allgemeine Interpretation ... *101*
4.2.3.1 Grundeinstellung ... 101
4.2.3.2 Verhalten, Strategien und Erreichbarkeit ... 103
4.2.3.3 Zeit und aktuelles Verhalten ... 105
4.2.4 Bewertung der Tagebuch-Studie seitens der Teilnehmer ... *106*
4.2.5 Nutzen und Probleme der Tagebuch-Methode ... *108*
4.3 GRUPPENDISKUSSION ... 109
4.3.1 Transkription ... *109*
4.3.2 Vorgangsweise ... *110*
4.3.3 Deskription und Interpretation der Ergebnisse ... *113*
4.3.3.1 Grundeinstellung ... 113
4.3.3.2 Verhalten und Strategien ... 121
4.3.3.3 Erreichbarkeit ... 126
4.3.3.4 Zeit ... 129

5 FAZIT UND AUSBLICK ... 131

6 LITERATURVERZEICHNIS ... 137

7 ANHANG ... 1

7.1 ZUSAMMENFASSUNG ... 3
7.2 ABSTRACT ... 5
7.3 TAGEBUCH - INSTRUKTIONEN ... 9

7.4 TAGEBUCH - MUSTERBEISPIELE 11
7.5 TAGEBUCH 13
7.6 TAGEBUCH - DEMOGRAPHISCHE DATEN + FRAGEBOGEN 18
7.7 TAGEBUCH - FEEDBACK: 6 20
7.8 INHALTSANALYSE - TAGEBÜCHER 21
7.9 INHALTSANALYSE - TAGEBÜCHER: KATEGORIEN 40
7.10 GRUPPENDISKUSSION - DEMOGRAPHISCHE DATEN + FRAGEBOGEN 45
7.11 GRUPPENDISKUSSION - TRANSKRIPTION 46
7.12 GRUPPENDISKUSSION - 1. REDUKTION 88
7.13 CURRICULUM VITAE 97

ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS

ABBILDUNG 1: GRUNDGEDANKE DES U&G-ANSATZES 18
ABBILDUNG 2: BEDÜRFNISHIERARCHIE NACH MASLOW 20
ABBILDUNG 3: HAUSHALTE MIT MOBILTELEFON, COMPUTER, INTERNETZUGANG UND BREITBANDVERBINDUNG 2002 – 2008 45
ABBILDUNG 4: MOBILFUNK DEUTLICH VOR FESTNETZ 46
ABBILDUNG 5: SMS-VERSAND NIMMT STARK ZU 48
ABBILDUNG 6: HAUSHALTE MIT COMPUTER UND INTERNETZUGANG VON 2002-2008 48
ABBILDUNG 7: INTERNET-NUTZUNG NACH ZIELGRUPPEN 49
ABBILDUNG 8: VERWENDUNG DES INTERNETS: TOP 10 50

TABELLE 1: BESCHREIBUNGSDIMENSIONEN VON TAGEBUCHVERFAHREN IN DER PSYCHOLOGIE 66

1 EINLEITUNG

Medien interpersonaler Kommunikation sind aus dem heutigen Leben der Menschen nicht mehr wegzudenken. Telefon, Handy, E-Mail, SMS, Internet-Telefon, Internet-Chat etc. bieten Unterstützung in der Alltagsgestaltung und stellen wichtige Hilfsmittel zur Pflege sozialer Kontakte dar. Allerdings sind mit ihrer Nutzung auch negative Aspekte verbunden.

Laut Untersuchungen ist es nur mehr möglich, 11 Minuten konzentriert zu arbeiten, bevor eine Unterbrechung durch eines der oben genannten Medien eintritt. E-Mails - die beliebtesten Internet-Anwendungen - gelten dabei als Hauptstressfaktor. Einer Studie zufolge sendet und empfängt ein Beschäftigter an einem durchschnittlichen Arbeitstag 180 (!) Nachrichten. Der „digitale Nebel“ bedeutet Stress für das Gehirn, macht die Menschen müde und kann auch zum Burn-out führen. Jüngere Menschen, die mit Computer, Internet etc. aufgewachsen sind und wie selbstverständlich damit umgehen - so genannte „Digital Natives“ - haben kein Problem damit, sich vielen Dingen gleichzeitig zu widmen und große Informationsmengen zu verarbeiten, was als Vorteil gesehen wird, so wie auch die Förderung des abstrakten Denkens. Anders ist es beim „Digital Immigrant“. Er muss sich der neuen Situation erst anpassen und sich an die Erfordernisse, die diese Medien mit sich bringen, gewöhnen (vgl. Braunrath 2009:1, Kuhn 2009:30ff).

Das Londoner King´s College hat 2005 eine Studie mit 80 Personen durchgeführt, um den Einfluss von Ablenkungen auf den Menschen zu untersuchen. Dabei wurde herausgefunden, dass bei einer Reizüberflutung die Denkleistung weniger wird und sich der Intelligenz-Quotient verringert. Der Medienpsychologe Markus Appel von der Linzer Kepler Universität ist jedoch der Meinung, dass etwa Chatten und Bloggen die verbalen Fähigkeiten fördere und die Jugendlichen viel mehr lesen und schreiben als früher (vgl. Damberger 2009:25).

Was das Mobiltelefon betrifft, hat bisher noch kein anderes Medium eine so schnelle Verbreitung gefunden. Seit dem Handy-Boom Mitte der 1990er-Jahre widmeten sich zahlreiche Studien diesem Phänomen und seinen Folgen. Laut einer Umfrage des GfK aus

dem Jahr 2008 mit 1100 Befragten ab 12 Jahren, besitzen bereits 94 Prozent aller Österreicher ein Handy, wobei die ältere Generation kräftig zulegt. Die Erreichbarkeit spielt bei diesem Medium eine wichtige Rolle. 88 Prozent der Untersuchten haben ihr Mobil-Telefon immer dabei, wenn sie das Haus verlassen. 89 Prozent möchten vor allem Familie, Partner und Freunde jederzeit erreichen können. Im Unterschied dazu wollen jedoch nur 78 Prozent der Befragten selbst jederzeit erreichbar sein. Obwohl die medial vermittelte Kommunikation in der Öffentlichkeit von vielen als Störfaktor gesehen wird, sprechen sich drei Viertel der Benützer gegen Handyverbote an öffentlichen Plätzen bzw. in Verkehrsmitteln aus. Der Aspekt der Höflichkeit gewinnt aber zunehmend an Bedeutung, wobei die Vorarlberger und Wiener am rücksichtsvollsten sind. 65 Prozent verschieben ihre Gespräche, um andere nicht zu stören. Im Theater, Kino, Konzert etc. stellen 44 Prozent ihr Mobiltelefon auf lautlos, 38 Prozent schalten es ganz ab (vgl. GfK 2008).

Es gibt eine Vielzahl an neuen Medien, die es den Menschen erlaubt, miteinander zu kommunizieren und füreinander erreichbar zu sein. Doch was empfinden die Individuen dabei, und welchen Umgang pflegen sie mit diesen Kommunikationsmöglichkeiten?

Ziel dieser Arbeit ist es, herauszufinden, wie es im Großraum Wien lebenden, erwachsenen Personen mit den neuen Medien der interpersonalen Kommunikation geht. Es handelt sich dabei allerdings nicht um eine quantitative Untersuchung mit repräsentativer Stichprobe, sondern um eine qualitative Forschung mit nur einigen wenigen Personen. Für die Studie wird der Fokus auf Mobil-Telefon, E-Mail, Chat, SMS und Internet-Telefon gelegt. Es sollen vier Aspekte berücksichtigt werden: *Grundeinstellung*, *Verhalten und Strategien*, *Erreichbarkeit* und *Zeit*. Von Interesse ist dabei, welche Kommunikationssituationen als positiv bzw. negativ bewertet werden und wie die untersuchten Personen die Medien einsetzen. Was geschieht, wenn sie kontaktiert werden? Gibt es Regeln der Höflichkeit? Wie reagieren die Betroffenen, wenn sie die medienvermittelte interpersonale Kommunikation anderer Personen als störend empfinden? Gibt es Verhaltensmuster bzw. Strategien im Umgang mit diesen Medien? Weiters sollen jene Situationen erforscht werden, in denen der Wunsch bzw. kein Wunsch nach Erreichbarkeit besteht. Schließlich ist auch der Aspekt der Zeit nicht zu vernachlässigen, da die in immer kürzeren Abständen auftretenden technologischen Errungenschaften das Gefühl einer Beschleunigung des Lebens vermitteln. An dieser Stelle wird danach gefragt, was die Individuen in Bezug auf

die neuen Medien interpersonaler Kommunikation empfinden und ob diese Gefühle Auswirkungen auf die alltägliche Nutzung haben.

Nicht Gegenstand dieser Arbeit sind die Massenmedien (Fernsehen, Radio, Zeitung etc.) sowie Internet-Anwendungen, die nicht vorrangig der interpersonalen, zielgerichteten Kommunikation dienen (Blogs, Homepages, Netzwerk-Plattformen wie „Facebook“ etc. – außer sie betreffen die Chat-Funktion).

Die Arbeit, in der eine Verknüpfung aus kommunikationswissenschaftlichem und soziologischem Gedankengut stattfindet, ist in drei große Teile gegliedert: den *theoretischen Rahmen*, das *Untersuchungsinteresse und die Methodenwahl* sowie die *Auswertung und Interpretation*. Im ersten Teil (*Kapitel 2*) erfolgt ein Überblick über die kommunikationswissenschaftlichen Theorien im Allgemeinen und über die Cultural Studies, den Symbolischen Interaktionismus, den Uses-and-Gratifications-Ansatz und die Medienökologie im Besonderen. Weiters werden auch andere Medien-Ansätze sowie Grundbegriffe und Definitionen erläutert. Der zweite Abschnitt (*Kapitel 3*) beschreibt das Forschungsinteresse der Arbeit und die Wahl der Methoden (Tagebuch-Studie und Gruppendiskussion), die im Anschluss vorgestellt werden. Der dritte Teil (*Kapitel 4*) widmet sich schließlich der Auswertung und Interpretation der beiden qualitativen Erhebungen, die im Rahmen einer Inhaltsanalyse erfolgen. Den Abschluss der Arbeit (*Kapitel 5*) bilden eine Zusammenfassung der Ergebnisse und ein Ausblick auf mögliche weiterführende Studien.

2 THEORETISCHER RAHMEN

Die folgende Abhandlung veranschaulicht, warum eine wissenschaftliche Arbeit auf Theorie(n) basieren soll, was eine Theorie ist und welche Arten von Theorien es in Bezug auf die Sozial- und Geisteswissenschaften gibt. Anschließend wird daraus eine Auswahl getroffen, um der vorliegenden Arbeit als Rahmen und Leitfaden zu dienen. Dabei sollen auch zum Thema passende Ansätze und Perspektiven der Kommunikationsforschung - wie der Uses & Gratifications Approach, Medienökologie und Mediatisierung - berücksichtigt und kurz erläutert werden.

2.1 Definition und Einteilung von Theorien

„Unter Theorie wird im Allgemeinen ein System logisch widerspruchsfreier Aussagen über soziale Phänomene verstanden“ (Atteslander 1995:35).

Eine Arbeit, die auf einer Theorie basiert, stellt den „*Idealfall* wissenschaftlicher Forschung“ (Weber 2003:13) dar und dient als „forschungsleitende und strukturierende Perspektive“ (Weber 2003:14). Sie liefert ein stabiles Gerüst, auf das die Empirie aufbauen, sich orientieren und stützen kann. Aufgrund der ausgewählten Theorie(n) – Prämissen, Grundbegriffe und Modelle beinhaltend – kann die forschungsleitende Fragestellung in mehrere Bereiche unterteilt und im nächsten Schritt mittels einer geeigneten empirischen Methode überprüft werden. Ist die Datenerhebung abgeschlossen, kommt es zu einer Rückbindung zur ausgewählten Theorie (vgl. Weber 2003:14).

Theorien lassen sich allgemein einteilen in *Paradigmen, Supertheorien, Basistheorien und Theorien mittlerer Reichweite.* Auf die ersten beiden Theorie-Ebenen soll an dieser Stelle nicht eingegangen werden, da sie einem „empirischen Beweis oder einer empirischen Widerlegung entzogen sind“ (Weber 2003:25). Basistheorien entziehen sich - im Gegensatz zu Theorien mittlerer Reichweite - ebenfalls einer Überprüfbarkeit, nicht aber die Hypothesen und Annahmen, die auf ihnen basierend aufgestellt werden (vgl. Weber 2003:16f).

Bei den Theorien, die in der vorliegenden Arbeit herangezogen werden, handelt es sich sowohl um Basistheorien als auch um Theorien mittlerer Reichweite.

2.1.1 Basistheorien

Bei Basistheorien - wie etwa Systemtheorie, Theorie kommunikativen Handelns, Gender Studies oder Cultural Studies - handelt es sich um Theorien, „die ein in sich logisch konsistentes Set an Begriffen, Definitionen und Modellen anbieten, das empirisch operationalisiert werden kann“ (Weber 2003:19), die „mehr oder weniger gut empirisch anwendbar“ (Weber 2003:21) sind und die den Anspruch erheben, „die Wirklichkeit in irgendeiner Form strukturiert zu erfassen“ (Weber 2003:19). Sie haben einen zentralen Bezugspunkt, der sich - sowohl intern, als auch extern - in weitere Einheiten unterteilen lässt. Dabei geht eine Basistheorie jeweils von unterschiedlichen Basiseinheiten aus, wie etwa die Cultural Studies von der Kultur oder dem Kontext (vgl. Weber 2003:19f). Sie ist in der „Praxis“ anwendbar und hilft dabei, Phänomene des Alltagslebens einzufangen und wissenschaftlich zu untersuchen. In den Medienwissenschaften gibt es laut Weber (2003:43f) folgende Einteilung der (Basis-) Theorien:

„Postmoderne Theorien
Medienphilosophische Ansätze
Techniktheorien
Ökonomische Theorien,
Kritische Theorien
Feministische Theorien
Psychoanalytische Theorien
Zeichentheorien
Kulturtheorien/Cultural Studies
Konstruktivistische Theorien
Systemtheorien
Andere Theorie-Traditionen aus den Sozial- und Geisteswissenschaften“

Bei diesen Theorie-Strängen handelt es um „idealtypische Zusammenfassungen, ‚Clusterungen’ von Theorie-Diskursen“ (Weber 2003:44), bei denen gegenseitige Überschneidungen bzw. Befruchtungen nicht auszuschließen sind (vgl. Weber 2003:44). Die vorliegenden Theorien bestehen also nicht immer aus einem exakt in sich abgeschlossenem Gedankengut, sondern können auch Ideenansätze vorweisen, die in anderen Theorien vorkommen. In ihren zentralen Aussagen sind sie jedoch verschieden und differenzierbar.

Aufgrund des Erkenntnisinteresses der Arbeit wurde von den Basistheorien aus der Einteilung *Kulturtheorien/Cultural Studies* der Cultural Studies Approach gewählt, sowie aus der Kategorie *Andere Theorie-Traditionen aus den Sozial- und Geisteswissenschaften* der Symbolische Interaktionismus.

2.1.1.1 Cultural Studies

Bei den *Kulturtheorien,* bei denen die *Cultural Studies* zu den bekanntesten zählen (vgl. Renger 2003:154) handelt es sich, wie der Name schon sagt, nicht um *naturalistisch*, sondern *kulturalistisch* orientierte Theorien (vgl. Weber 2003:29), die schwer auf eine Definition festzulegen sind. Je nach wissenschaftlicher Disziplin, Land und Zeitpunkt sind verschiedene Formen der Cultural Studies entstanden (vgl. Winter 2003:204). Der Ansatz orientiert sich nicht an starren Theorien, sondern versteht sich mehr als *cultural turn* und sieht sich als Prozess, bei dem „Kultur als Summe symbolischer Ausdrucksformen einer Gesellschaft" (Schicha 2003:124) gesehen wird. Dabei werden alle „Vorkommnisse" des Alltags als Text verstanden, der - allerdings immer nur in Bezug auf den jeweiligen Rezipienten - gelesen und interpretiert werden kann. Folglich sind auch Medientexte in unterschiedlicher Weise lesbar und in ihrer Bedeutung offen. Texte sagen immer etwas über die Gesellschaft und deren Ideale, Ängste, etc. aus (vgl. Bonfadelli/Leonarz/Süss 2001:401).

Zentrale Begriffe des Ansatzes sind *Kultur, Macht* und *Identität,* die Marchart (2008:33ff) als „magisches Dreieck" bezeichnet. Dieses Dreieck verdeutlicht, dass bei den Cultural Studies keiner dieser Begriffe ohne den anderen auskommt. Identitäten existieren und bilden sich im Rahmen von Machtverhältnissen, sprich Dominanz und Unterordnung. Kultur liefert den Kontext, in dem Identitäten handeln und somit die Machtverhältnisse widerspiegeln, die immer auch Ausdruck einer Kultur sind. Macht kann daher nicht isoliert betrachtet werden, sondern immer nur in Bezug auf die vorherrschende Kultur, einschließlich der jeweiligen Handlungspraktiken der Individuen.

„Die Fragen, die Cultural Studies formuliert - ihre Problematik - ändern sich bei jeder Studie" (Grossberg 1994:22). Die einzige Art Cultural Studies zu betreiben ist, sie ständig auf das Neue zu definieren, sie den verändernden geographischen, historischen, politischen, institutionellen und intellektuellen Bedingungen anzupassen und aus dem

Blickwinkel einer bestimmten Disziplin heraus zu betrachten (vgl. Grossberg 1994:11). Die Cultural Studies widmen sich den Problemen des Alltagslebens und dem Aufspüren der Bedeutungsproduktion. Bedeutungen werden als Ausdruck von Beziehungen gesehen, die aber keine Stabilität und Beständigkeit aufweisen, da sie in Interaktionen, auf dialogische Art unter Verwendung eines Kommunikationsmediums, ständig auf das Neue entstehen (vgl. Renger 2003:164, Grossberg 2006:37).

Bei den Cultural Studies handelt es sich folglich nicht um eine einmal festgelegte und immer gültige Theorie, sondern um einen Ansatz, der sich einerseits den jeweiligen Fachbereichen und Untersuchungsgegenständen anpasst, andererseits auch den Menschen unter Berücksichtigung ihres sozialen und kulturellen Umfelds, das stets Veränderungen ausgesetzt ist.

Ende der fünfziger und in den sechziger Jahren fanden die Cultural Studies mit Raymond Williams, Richard Hoggart und E. P. Thompson mit den Schlüsseltexten „Culture and Society“, „The Uses of Literacy“ und „The Making of the English Working Class“ ihren Ursprung (vgl. Renger 2003:157, Lindner 1994:51). Namentlich tauchte der Begriff zum ersten Mal in den 1960er-Jahren am *Birmingham Centre for Contemporary Cultural Ctudies (CCCS)* auf (vgl. Winter 2003:205). Die Themenschwerpunkte sind jugendliche Subkulturen, die Arbeiterklasse, das Erziehungs- und Schulbildungssystem, die staatliche Macht, die populären Medien sowie die Medienkultur (vgl. Göttlich 2008:93). Für die Herausbildung einer theoretischen Grundlage, zu der sich im Laufe der Zeit verschiedene Ansätze entwickelten, zeigten sich ab 1969 Autoren wie Althusser, Gramsci und Stuart Hall verantwortlich. Auswirkungen auf den amerikanischen Raum - und dann auch auf internationaler Ebene - ergaben sich in den 1980er-Jahren vor allem durch Beiträge von John Fiske und Lawrence Grossberg. Später wurden auch neue Themen wie Gender Issues, Identitätenproblematik, die mediale Globalisierung und ihre Auswirkung auf politische Handlungsmöglichkeiten etc. aufgegriffen (vgl. Renger 2003:159f, Horak 1994:8, Lutter/Reisenleitner 2002:10). Während in Großbritannien die Politik ein Thema der Cultural Studies ist, hält sich der deutschsprachige Raum diesbezüglich weitgehend zurück (vgl. Marchart 2008:22). Im deutsprachigen Raum werden die Medien bis in die 1990er-Jahre kaum berücksichtigt (vgl. Mikos 2006:180).

In der deutschsprachigen Wissenschaft ringen die - schrittweise um Mitte der 1970er-Jahre beginnende Beschäftigung mit dem Thema - Cultural Studies noch um Anerkennung, unter anderem wegen Definitionsschwierigkeiten, Abgrenzungsproblemen und Differenzen ihrer Verfechter (vgl. Krotz 2008:125, Renger 2003:161). Weiters ist das Zurückbleiben hinter dem angloamerikanischen Raum auf soziokulturelle Unterschiede und die „spezifische Entwicklung der deutschen kulturwissenschaftlichen Tradition seit dem Zweiten Weltkrieg“ (Mikos 1997:178) zurückzuführen. Anfangsschwierigkeiten gab es auch deshalb, weil die Cultural Studies nicht eindeutig einem wissenschaftlichen Fachgebiet zuzuordnen sind und ihnen vorgeworfen wurde, dass es sich bei ihnen um eine „disziplinlose Disziplin“ (Lindner 1994:52) handle. Da es keiner Wissenschaft möglich ist, die Komplexität von kulturellen Prozessen alleine zu erfassen, seien an dieser Stelle die Literaturwissenschaft, Geschichtswissenschaft und Soziologie als drei wichtige beteiligte Disziplinen genannt, die für die Identität der Cultural Studies ausschlaggebend sind (vgl. Renger 2003:165). In den 1990er-Jahren, in denen die Cultural Studies noch als „Approach“ bezeichnet wurden (vgl. Krotz 2008:125), während sie sich später zu einem weit reichenden theoretischen Ansatz entwickelten (vgl. Krotz 2008:80), griffen Wissenschaftler verschiedener Disziplinen das Gedankengut auf, was Ende des 20. Jahrhunderts in einer regen Übersetzungs- und Publikationstätigkeit mündete (vgl. Renger 2003:162). In Großbritannien blieben die Cultural Studies theoretisch fundiert, in Amerika hingegen nahmen sie eine pragmatische und integrative Form an (vgl. Krotz 2007:80).

Mit der Zeit haben sich zwei Theoriestränge herausgebildet: in den 1950er- und 1960er-Jahren der *kulturalistische* und erst Mitte der 1970er-Jahre der *strukturalistische.* Eine wichtige Rolle nimmt auch Stuart Hall ein, unter dessen Leitung im Centre for Contemporary Cultural Studies in Burmingham die Kulturtheorie - mit Einfluss auf die Alltags- und Populärkulturforschung - entwickelt wurde, und der für sein Encoding-/Decoding-Modell bekannt ist. Die *kulturalistische* Ausrichtung, mit Vertretern wie Richard Hoggart, E. P. Thompson und Raymond Williams, zeichnet sich durch die Perspektive auf die Alltags- und Populärkultur aus, bei dem ein erweiterter Kulturbegriff („culture as a whole way of life“) zur Anwendung kommt (vgl. Göttlich 2008:94, Lindner 1994:51). Williams hebt mit seinem kultur- und medientheoretischen Ansatz des „kulturellen Materialismus“ die Rolle der Sprache im gesellschaftlichen und kulturellen Prozess hervor, wodurch Kultur schließlich als Bedeutungssystem („signifying System“) verstanden wird und betont die Beziehungsebene (vgl. Göttlich 2008:99ff). Im Mittelpunkt

stehen Prozesse, „in denen Medien neue Beziehungen zwischen unterschiedlichen Sozial- und Kulturbereichen stiften und neue Handlungsformen und Interaktionsweisen von Individuen begründen helfen“ (Göttlich 2008:101). Es kommt zu einem neuen Medienverständnis, das Medien nicht als bloße Kanäle und Objekte sieht, sondern als Durchgangspunkte und Ausdruck praktischen Bewusstseins (vgl. Göttlich 2008:102). Das *strukturalistische* Paradigma, andererseits, bezieht sich auf die gesellschaftliche bzw. kulturelle Wirklichkeitskonstruktion. Beide Stränge weisen Überschneidungen auf, wie etwa die Orientierung am westlichen Marxismus oder die Integration sprachtheoretischer Elemente (vgl. Göttlich 2008:94). Weitere Gemeinsamkeiten und Unterschiede dieser beiden Tendenzen sollen an dieser Stelle nicht vertiefend erörtert werden.

Was die *Kommunikation* betrifft, wird diese bei den Cultural Studies gesehen als „Bezugnahme und Einordnung und damit Rekonstruktion von strukturellen gesellschaftlichen und kulturellen Bedingungen durch das gesellschaftlich positionierte Subjekt“ (Krotz 2008:130). Das, was gesprochen und gedacht wird, erfolgt immer im Rahmen einer vorgegebenen Kultur und strukturierten Gesellschaft. Kultur wird dabei als „Kampf der Bedeutungen“ (Winter 2003:209) bezeichnet. Bei medialen Texten geht es darum, wie Menschen damit umgehen. Erst durch den Leser wird der Text - auch menschliches Handeln wird als Text bezeichnet - konstruiert und aktiv interpretiert, was der Satz „texts are made by their reader“ treffend zum Ausdruck bringt (vgl. Krotz 2008:130f, 1992:415). Kommunikation ist diesem Ansatz nach ein „symbolischer Prozess“ und eine „alltägliche Praxis“ (Marchart 2008:141).

Das *Individuum* ist bei den Cultural Studies gesellschaftlich positioniert und auch widersprüchlich, da sein Handeln und Interpretieren von den jeweiligen Diskursen und Perspektiven abhängt. Dieses Handeln erfolgt aufgrund der materiellen Lebensbasis, den Lebensbedingungen wie Generation und Geschlecht, dem sozialen Beziehungsgefüge und den Interessen (vgl. Krotz 2008:132).

Die Theorie der Cultural Studies bietet einen geeigneten Ausgangspunkt für das Thema dieser Arbeit, das sich den (neuen) technischen Kommunikationsmedien widmet. Handy, E-Mail, Internet-Telefonie, etc. formen ganz wesentlich eine Kultur mit, sind Ausdrucksformen einer Gesellschaft und somit der Individuen. Medien werden auch als „zentrales Nervensystem“ einer modernen Gesellschaft bezeichnet (Real 1989:13). Im

Zentrum des Ansatzes stehen Probleme des Alltags. Entscheidend ist, welche Bedeutungen Dinge für Menschen haben, hier vor allem ist interessant, wie sie mit den Medien der interpersonalen Kommunikation umgehen und dadurch ihren Alltag gestalten. Medien - diesem Verständnis nach keine bloßen Kanäle - bringen eine Änderung der Interaktionen mit sich, wobei die Interpretation dieser Interaktionen immer aus einem gesellschaftlichen Hintergrund heraus erfolgen muss, den es zu verstehen gilt. Dadurch, dass es sich bei den Cultural Studies um eine flexible Theorie handelt, können sie dem jeweiligen Themengebiet angepasst werden, was bei der momentanen – sich rapide verändernden – Medienlandschaft auch notwendig ist.

2.1.1.2 Symbolischer Interaktionismus

Der Symbolische Interaktionismus, der oft auch als eigene Basistheorie der Kommunikationswissenschaft gilt, lässt sich zu *Andere Theorie-Traditionen aus den Sozial- und Geisteswissenschaften* ordnen (wie z.B. auch Handlungstheorien oder Entscheidungstheorien) und gehört weiters der Unterkategorie *Symboltheorien* an (vgl. Weber 2003:42). Dieser handlungstheoretische und konstruktivistisch angelegte Ansatz (vgl. Krotz 2007:54) „[untersucht] die Wechselbeziehungen von interagierenden Kommunikanden sowohl handlungs- wie auch symboltheoretisch“ (Weber 2003:42).

Symbolische Interaktion wird definiert als „wechselseitiges, aufeinanderbezogenes Verhalten von Personen und Gruppen unter Verwendung gemeinsamer Symbole, wobei eine Ausrichtung an den Erwartungen der Handlungspartner aneinander erfolgen“ (Lamnek 1988:45). Unter einem *Symbol* werden „Vorgänge oder Gegenstände [verstanden], die als Sinnbilder auf etwas anderes verweisen [z.B. Fahne als Symbol für Nation)“ (Lamnek 1988:45). Obwohl Symbole Kulturprodukte und deren Bedeutung historisch und gesellschaftlich bestimmt sind, sagen sie nicht für alle Menschen dasselbe aus (vgl. Lamnek 1988:45).

Der Begriff *Symbolische Interaktion* besagt weiters,

> *„dass [!] der Mensch sich nicht nur in einer natürlichen, sondern auch in einer symbolischen Umwelt bewegt, d.h. sich an Bedeutungen und Bewertungen seiner Umwelt orientiert. Diese symbolische Umwelt ist ein Produkt menschlichen Handelns: die Objekte unserer Umwelt haben nur die Bedeutung, die wir ihnen zuschreiben“* (Teichert 1973:375).

Neben Dewey, Thomas, Cooley und anderen, hat vor allem George Herbert Mead einen großen Beitrag zum Ansatz des Symbolischen Interaktionismus geleistet, der auf drei Prämissen beruht (vgl. Blumer 2007:25):

1.) Menschen handeln „Dingen“ - alles, was der Mensch in seiner Welt wahrnimmt - gegenüber aufgrund der Bedeutungen, die diese Dinge für sie besitzen.
2.) Die Bedeutung dieser Dinge entsteht aus der sozialen Interaktion mit seinen Mitmenschen.
3.) Die Bedeutungen werden in einem interpretativen Prozess geformt bzw. verändert.

Die Bedeutung eines Dinges für eine Person entsteht zunächst durch eine Interaktion mit sich selbst und weiters aus einem Interaktionsprozess zwischen verschiedenen Personen. Sie hängt davon ab, wie auch andere Menschen in Bezug auf das Ding handeln. Bedeutungen können daher als soziale Produkte und Schöpfungen bezeichnet werden. Die Interpretation ist keine automatische Anwendung bestehender Bedeutungen, sondern ein formender Prozess, der dazu dient, Handlungen aufzubauen und zu steuern (vgl. Blumer 2007:27f).

Dem Gedankengut des Symbolischen Interaktionismus nach hat nichts naturgegeben bzw. von sich aus eine Bedeutung. Erst durch Situationen im Alltag, Beobachtungen, Gesprächen und Umgangsweisen entwickeln sich Zuschreibungen bezogen auf Gegenstände. Obwohl gleiche Situations- und Objektdefinitionen für das gesellschaftliche Zusammenleben unabdingbar sind, können sich diese auch verändern und variieren von Mensch zu Mensch.

Der Symbolische Interaktionismus weist verschiedene Tendenzen auf, wie etwa die pragmatische, feministische, phänomenologische und konstruktivistische Richtung und hat unter anderem zur Erforschung von sozialen Problemen, kollektivem Verhalten, der Emotionsforschung, Rassenbeziehungen, Industrialisierung, Massenmedien, etc. beigetragen (vgl. Denzin 2003:144). Seine Grundideen sind: menschliche Gruppen oder Gesellschaften, soziale Interaktion, Objekte, der Mensch als Handelnder, menschliche Handlung und die wechselseitige Beziehung von Handlungslinien (vgl. Blumer 2007: 26). Diese Begriffe sollen im folgenden Abschnitt kurz erläutert werden.

Ausgangspunkt des Ansatzes ist, dass *menschliche Gruppen und Gesellschaften* nur *in der Handlung bestehen*, wobei sich dieses Handeln aus zahlreichen Aktivitäten zusammensetzt, wenn Individuen aufeinander treffen. Handlungen können alleine erfolgen oder gemeinsam, zugunsten einer Organisation oder anderen Individuen (vgl. Blumer 2007:28f).

Soziale Interaktion meint, dass Individuen miteinander interagieren, also aufeinander Bezug nehmen. Das Zusammenleben in Gruppen und die Existenz einer Gesellschaft basiert auf Interaktion. Sie ist ein Prozess, der menschliches Verhalten formt. Die Aktivitäten und das Handeln anderer nimmt dabei einen Einfluss auf die Entwicklung des eigenen Verhaltens. Mead unterscheidet zwei Formen sozialer Interaktion, die Blumer als „nicht-symbolische Interaktion“ und „symbolische Interaktion“ bezeichnet. Erstere findet statt, wenn auf die Handlung eines anderen reagiert wird, ohne diese zu interpretieren, die zweite, wenn eine Interpretation der Handlung erfolgt. Eine gegenseitige Rollenübernahme - also die Antizipation des Standpunktes des anderen - ist wichtig bei der sozialen Interaktion und definiert auch die eigene Rolle (vgl. Blumer 2007:29f). Der Begriff *Rolle* ist beim symbolischen Interaktionismus ein essentieller und immer an eine konkrete Situation gebunden. In den jeweiligen Situationen präsentiert sich ein Individuum nie in seiner Gesamtheit, mit allen Facetten, sondern interagiert in verschiedenen Rollen (Vater/Mutter, Angestellte/r, etc.). Ohne sie kann nicht sozial gehandelt werden, denn sie ermöglichen den Menschen sich aufeinander zu beziehen (vgl. Krotz 2007:72f.). Auch der Umgang eines Individuums mit den Medien oder das Kommunizieren mittels Medien (wie z.B. das Telefonieren) ist soziales Handeln – eines mit Erwartungen und Absichten. Es geht dabei sowohl um den instrumentellen Umgang mit Dingen als auch kommunikatives Handeln zwischen Personen (vgl. Krotz 2007: 57).

Objekte sind das Produkt symbolischer Interaktion und haben keinen vorab festgelegten Status. Sie können in drei Kategorien eingeteilt werden: physikalische Objekte (Stühle, Bäume, Autos), soziale Objekte (Studenten, Mütter, Priester) und abstrakte Objekte (moralische Prinzipien, Lehrmeinungen, Ideen wie Gerechtigkeit oder Mitleid). Ein Objekt kann für jeden etwas anderes bedeuten. So sind die „Welten“, in den Menschen Seite an Seite leben können, aus verschiedenen Objekten zusammengesetzt. Es gibt also unterschiedliche *Perspektiven* bzw. Standpunkte, wie Dinge gesehen werden. „*Kein Individuum [nimmt] etwas so wahr, wie es ist' [...]. Perspektive ist also in einer konkreten*

Situation eine an eine Rolle gebundene und strukturierte Wahrnehmung" (Krotz 2007:74, Hervorh. im Original). Genau aus diesem Grund müssen Menschen miteinander kommunizieren - weil sie unterschiedliche Standpunkte haben. Um Kommunikation und Verständigung zu ermöglichen, sind ein gemeinsamer Handlungsrahmen und der Versuch zu einer Verständigung erforderlich. Die Beteiligten müssen sich in der Situationsdefinition einig sein und sich in ihren Rollen und Perspektiven aufeinander beziehen (vgl. Krotz 2007:74). Um das Handeln von Menschen zu verstehen, muss erst ihre Welt der Objekte bestimmt werden. Von gemeinsamen Objekten wird gesprochen, wenn sie für eine Gruppe dieselbe Bedeutung haben, die durch gegenseitiges Anzeigen entstanden ist. Dabei handelt es sich um einen sozialen Prozess, weshalb Objekte auch als soziale Schöpfungen betrachtet werden können (vgl. Blumer 2007:29ff).

Der Mensch ist ein *handelnder Organismus* und kann nicht nur auf andere reagieren, sondern auch sich selbst gegenüber handeln. Dies geschieht auf Grundlage dessen, wie er sich wahrnimmt und sieht. Wie bei den anderen Objekten, entwickelt er durch soziale Interaktion, die das Hineinversetzen in die Position anderer mit einschließt, ein „Selbst-Objekt". Mit sich selbst agiert das Individuum zum Beispiel, wenn es auf sich ärgerlich ist, sich antreiben oder an etwas erinnern muss. Das Verhalten wird diesem Ansatz nach jedoch nicht als Reaktion gesehen, sondern als Folge einer Handlung, die aus der Interpretation hervorgeht (vgl. Blumer 2007:34f).

Die *Beschaffenheit des menschlichen Handelns* ist so ausgelegt, dass vor jeder Handlung eine Interpretation erfolgt. Dafür notwendig ist es, die Bedeutung der Handlungen anderer zu verstehen und daraufhin einen eigenen Handlungsplan zu entwerfen. Um einen Handelnden zu begreifen, muss erst sein Definitionsprozess nachvollzogen werden (vgl. Blumer 2007:36f).

Eine *Verkettung von Handlungen* lässt „gemeinsames Handeln" entstehen. Dieses ist aus verschiedenen Teilhandlungen aufgebaut, die sich sowohl voneinander, als auch von der gemeinsamen Handlung unterscheiden. Eine gemeinsame Handlung muss immer einen Entwicklungsprozess durchlaufen und durch ständige Wiederholung auf das Neue gebildet werden. Die involvierten Teilnehmer bringen zu jedem Prozess bereits eine Welt von Objekten, Sets von Bedeutungen und Interpretationsentwürfe mit, die auf früheren Handlungen basieren. Gemeinsames Handeln ist folglich sowohl eine horizontale

Verkettung der Aktivitäten, als auch eine vertikale bzw. historische Verkettung, die sich aus der Kontinuität ergibt. Der Großteil des sozialen Handelns in der Gesellschaft besteht aus sich wiederholenden Mustern gemeinsamen Handelns und vorgefertigten Bedeutungen, weil Menschen ein festes Verständnis davon haben, wie sie selbst und andere handeln wollen. Dabei darf nicht irrtümlich angenommen werden, dass die Regeln das Zusammenleben schaffen, sondern es ist der soziale Prozess des Zusammenlebens, der ständig aufs Neue die Regeln schafft und aufrecht erhält (vgl. Blumer 2007:37ff).

Kommunikation ist beim Symbolischen Interaktionismus eine „kreative Leistung des methodisch und regelgeleitet handelnden Individuums und konzentriert sich auf die situationalen und personalen Kontexte von Kommunikation“ (Krotz 2008:133). Soziales Handeln wird als Prozess gesehen, eine Art Vis-à-vis-Situation, bei denen die beteiligten Personen in ihren jeweiligen Rollen miteinander interagieren und Bedeutungen ständig auf das Neue erzeugt werden. Die Interpretation und Konstruktion von Wirklichkeit wird von Einflüssen strukturiert, die über die Sozialisation zur Geltung kommen (wie gesellschaftliche Position, soziale Definition des Geschlechts), nicht jedoch determiniert, da auch situative Bedeutungszuweisungen und Gefühlslagen eine Rolle spielen (vgl. Krotz 2008:133).

Kurz zusammengefasst, stehen beim Symbolischen Interaktionismus, der mit dem Gedankengut der Cultural Studies harmoniert, die Handlungen der Menschen im Mittelpunkt und wie sie durch soziale Interaktion Dingen Bedeutungen verleihen.

Im Bezug auf die vorliegende Arbeit ist dieser Ansatz interessant, weil auch der Stellenwert der technischen Medien interpersonaler Kommunikation aufgrund eines Aushandlungsprozesses durch die Individuen entsteht. Bedeutungen wohnen ihnen nicht vorab inne, sondern werden erst durch Handlungen und die Integration in den Alltag gebildet und können sich auch verändern.

2.1.1.3 Schnittpunkt von Cultural Studies und Symbolischem Interaktionismus

Es handelt sich um zwei nahe beieinander liegende Theorien - „kompatibel und komplementär“ (Krotz 2007:51) - die sich dennoch voneinander unterscheiden. Während die Cultural Studies als eine „kontextorientiert, kulturell dependente, aber hoch komplex

und integrationsfähige Strukturtheorie“ (Krotz 2008:128) begriffen werden, ist der Symbolische Interaktionismus eine „konstruktivistisch orientierte Handlungstheorie“ (Krotz 2008:128). Beide Theorien sind auf denselben Grundlagen aufgebaut, nämlich dass die Begriffe *Bedeutung* und *Kultur* für die Individuen handlungsleitend sind.

Bei den Cultural Studies agieren die Menschen als Gesellschaftswesen, als „sozial positionierte Subjekte“ (Krotz 2007:81). Individuelle Interpretationskontexte werden als gesellschaftliche Diskurse begriffen, die im Rahmen von vorgegeben Strukturen stattfinden, die kulturell, gesellschaftlich und machtbezogen - der Aspekt der Macht fehlt beim Symbolischen Interaktionismus - festgelegt sind. Gesellschaftsstrukturelle Bedingungen stehen also im Vordergrund. Über Medien ist das Subjekt in die Gesellschaft integriert. Dieser kann es sich auch bedienen, um den Alltag zu bewältigen (vgl. Krotz 2007:81ff). Die konstruierten Bedeutungen sind auf Kultur und Gesellschaft bzw. die soziale Lage des Individuums zurückzuführen und nicht wie beim Symbolischen Interaktionismus auf ihre eigentümliche Identität (vgl. Krotz 2008:134), die durch ihre Handlungen - unter Einfließen von Emotionen, medialen Kontexten, etc. - sich selbst, die anderen und somit aktiv die Welt rekonstruieren (vgl. Krotz 2008:82). Der Mensch als „*sozial positioniertes Subjekt in der Gesellschaft*“ steht also dem „*sozial[en] Individuum, das vor allem mit seiner Identität beschäftigt ist, die es aktiv, situativ und in kommunikativem Bezug konstruiert*“ gegenüber (Krotz 2007:82, Hervorh. im Original). Bei den Cultural Studies werden Gesellschaft und Kultur betont, beim Symbolischen Interaktionismus das Individuum und seine Identität.

Beide Theorien gemeinsam ergänzen sich und bilden ein solides Fundament, um die Bedeutung der (neuen) Medien der interpersonalen Kommunikation zu untersuchen. Die Cultural Studies arbeiten vor allem mit qualitativen Methoden (vgl. Winter 2003:204) und auch die Vertreter des Symbolischen Interaktionismus bevorzugen keine objektivierbaren und quantifizierbaren Theorien, sondern eine nahe an den Erfahrungen der Menschen liegende Darstellung (vgl. Denzin 2003:141). Die gewählten methodischen Vorgangsweisen (Tagebuch-Studie und Gruppendiskussion, auf die später noch ausführlich eingegangen wird) harmonieren mit dem Gedankengut jener Theorien, die vereint sowohl die Sichtweise der Verankerung von Bedeutungen in Kultur und Gesellschaft, als auch jene der aktiven Gestaltung der Individuen durch ihre Handlungen berücksichtigen. Sie liefern unmittelbare und alltagsnahe Ergebnisse.

2.1.2 Theorien mittlerer Reichweite

Bei Theorien mittlerer Reichweite ist der Gegenstandsbereich weiter reduziert. Sie „widmen sich in der Regel einem einzigen ausgewählten Forschungsstand bzw. Phänomen“ (Weber 2003:21). Bei fast allen Theorien, die von der Medien- und Kommunikationswissenschaft selbst entwickelt wurden (wie zum Beispiel Gatekeeper-Forschung, Nachrichtenwerte-Ansatz, Knowledge-Gap-Hypothese oder Uses-and-Gratifications-Ansatz), handelt es sich um Theorien mittlerer Reichweite (vgl. Weber 2003:21f).

Bei den Theorien mittlerer Reichweite soll der *Uses-and-Gratifications-Ansatz* als Fundament dienen und weiters die *Medienökologie* erläutert werden.

2.1.2.1 Der Uses-and-Gratifications-Ansatz

Der Uses-and-Gratifications-Ansatz (U&G-Ansatz) ilt als bekanntester und ältester Ansatz, um Medienrezeption und –nutzung zu erforschen. Seine Anfänge reichen - mit Studien zur Hörfunk- und Fernsehnutzung - bis in die 1940er-Jahre zurück. In den 1970er- und 1980er-Jahren erreichte er den Höhepunkt (vgl. Lindner-Braun 2007:245, Schenk 2002:627). In den 1970er-Jahren änderte sich mit ihm die Richtung der publizistischen Medienforschung. Es wurde nicht mehr danach gefragt, was die Medien mit den Menschen machen - wie beim Wirkungsansatz - sondern nach welchen Bedürfnissen der Rezipient bestimmte Medien auswählt (vgl. Baacke 1991:340f).

Renckstorf (1989:327) betont, dass der U&G-Ansatz nicht ohne Weiteres mit dem Nutzenansatz gleichzusetzen ist. Beim ersten ist der zentrale Gedanke der „aktive Rezipient“, beim zweiten, der jedoch auf dem U&G-Ansatz basiert, stehen handlungstheoretische Annahmen des Symbolischen Interaktionismus - mit den Grundkonzepten *Publikumsaktivität, soziales Handeln* und *Interpretation* - im Zentrum. Die Inhalte von Medien sind folglich nicht von vornherein festgelegt, sondern variieren in ihrer Bedeutung von Individuum zu Individuum.

Der Nutzenansatz setzt sich aus drei Hauptmerkmalen zusammen (Maletzke 1988:23):

- *„Lehre vom Nutzen durch Bedürfnisbefriedigung*
- *These vom aktiven Rezipienten*

- *Theorie der symbolischen Interaktion"*

Da es sich beim U&G-Ansatz mit der Vorstellung des „aktiven Publikums" lediglich um eine zentrale Aussage handelt und die Datengewinnung und -analyse im Vordergrund stehen, gilt er nur als Ansatz und nicht als Theorie (vgl. Schweiger 2007:65, Schenk 2002:634).

Der Unterschied zwischen Nutzenansatz und U&G-Ansatz wird an dieser Stelle zur Kenntnis genommen, soll jedoch nicht weiter berücksichtigt werden, da die Inhalte beider Ansätze für die Arbeit brauchbar sind und eine Trennung nicht erforderlich machen. Im weiteren Text werden deshalb die Begriffe U&G- und Nutzenansatz identisch verwendet.

Im Zentrum des Ansatzes steht ein aktives, rational wählendes und handelndes Subjekt, das mittels Medien Gratifikation - also die Befriedigung seiner Bedürfnisse - sucht und somit einen Nutzen für sich erzielt. Die Selektion der Medien erfolgt aktiv, aber keineswegs unbewusst oder triebgesteuert, sondern im Hinblick auf die gewünschte Wirkung. Der Mensch wird in seinen „dynamischen Relationen zu seiner Umwelt gesehen. Man fragt einerseits nach Antrieben, Erwartungen, Bedürfnissen, mit denen der Mensch der Welt begegnet, zum anderen danach, welche Gegenstände diesen ‚Antrieben' entsprechen" (Rosengren/Windahl 1972:169). Er selbst macht die Dinge zu Objekten und reagiert nicht passiv oder mechanisch auf Reize. Hier lässt sich die Verbindung zum Symbolischen Interaktionismus klar erkennen (vgl. Maletzke 1988:29).

Es ist also der Rezipient, der die Initiative startet, sich „*aktiv* und *freiwillig* einem Medium aussetz[t]" (Schweiger 2007:62) und *situativ*, also passend zum jeweiligen Augenblick, seine Entscheidungen trifft. In diesem Prozess werden Informationen verarbeitet und Probleme gelöst. Bei dem Versuch der Bedürfnisbefriedigung stehen die Medien im Wettbewerb mit alternativen, ständig zunehmenden Angeboten, aus denen die Menschen wählen können. Aufgrund der Digitalisierung und der damit verbundenen Zunahme an Kanälen gewinnt die Selektion bzw. Nutzung besonders an Bedeutung. Viele auf diesem publikumszentrierten Ansatz beruhende Forschungen gehen der Frage nach, warum die Menschen ein bestimmtes Medium nutzen. Nicht der Inhalt allein ist für die Nutzung ausschlaggebend, sondern einerseits die emotionale bzw. kulturelle Bindung zu den technischen Medien, andererseits auch Handhabung, Nutzerfreundlichkeit und Verfügbarkeit (vgl. Schweiger 2007:61ff, Schenk 2002:611).

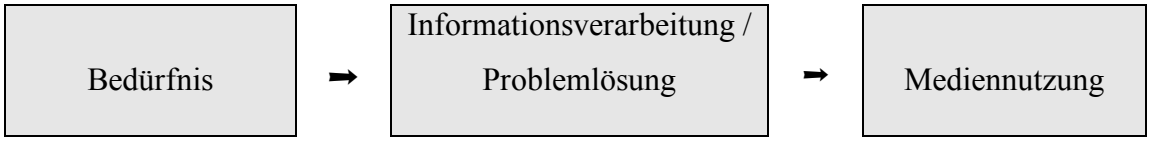


Abbildung 1: Grundgedanke des U&G-Ansatzes
Quelle: Schweiger 2007:62

Abbildung 1 stellt dar, dass beim U&G-Ansatz jeder Mediennutzung ein Bedürfnis zu Grunde liegt. Die Auswahl des passenden Mediums läuft im Rahmen eines Informationsverarbeitungsprozesses ab bzw. wird als Problemlösung verstanden.

Der Nutzenansatz ebnete den Weg für qualitative Verfahren der Medienforschung, bei der die Interessen und die Befindlichkeit der Individuen erforscht und beschrieben werden und der Befragte selbst zu Wort kommen sollte. Seitdem bestimmte Medien von den Menschen massenweise genutzt werden bzw. in immer kürzeren Abständen neue in Erscheinung treten und sich damit auch das Verhältnis von Öffentlichkeit und Privatheit sowie die Arbeitswelt verändern, beschäftigt sich die Wissenschaft damit, warum sie genutzt werden und mit welchen möglichen negativen Folgen (vgl. Schweiger 2007:60, Baacke 1991:340f). Die U&G-Studien beziehen sich unter anderem auf einzelne Mediengattungen (Zeitung, Fernsehen, Radio, Internet...), aber auch auf interpersonale Kommunikationsmittel (Mobilfunk/SMS) und Internetmodi (Web, E-Mail, Chat), wobei mit den neuen interpersonalen Medien die Aktivität besonders an Bedeutung gewann. Je abhängiger ein Individuum von einem Medium ist, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass die Inhalte bzw. die Medien selbst Wirkungen erzielen. Viele Studien entstanden durch das Aufkommen neuer Medien und Medientechniken, wobei meistens ein Vergleich der Angebote interessant erschien (vgl. Schweiger 2007:64ff, Schenk 2002:611, 687). Kritisiert wird allerdings, dass sich die Forschung zu sehr auf das Individuum konzentriert und übergeordnete Systeme vernachlässigt. Unter Einbezug der Cultural Studies kann diese Kritik entkräftet werden (vgl. Schenk 2002:635).

Wesentliche Elemente des Ansatzes sind unsere psychische und soziale Umgebung, unsere Kommunikationsbedürfnisse und –motive, die Medien, unsere Einstellungen und Erwartungen von den Medien, Mediennutzungsalternativen, die individuelle Art zu kommunizieren und die Folgen des Verhaltens (vgl. Rubin 2002:527).

Für diese Arbeit liefert der U&G-Ansatz die Grundidee, dass der Mensch selbst aus einer Fülle von vorhandenen Medien der interpersonalen Kommunikation wählen und sie für seine „Zwecke“ nutzen kann. Unter diesem Gesichtspunkt soll der Frage nachgegangen werden, welche der technischen Möglichkeiten angenommen werden und mit welchen Gefühlen die Verwendung verbunden ist.

2.1.2.2 Exkurs: Bedürfnisse

Da beim U&G-Ansatz die Bedürfnisbefriedigung ein zentrales Thema ist, soll an dieser Stelle ein kurzer Überblick über die verschiedenen Formen von Bedürfnissen und deren Klassifizierungen gegeben werden.

Bedürfnisse können in *langfristige Bedürfnisse* bzw. Persönlichkeitseigenschaften, *mittelfristige Bedürfnisse* in bestimmten Lebensphasen und *situative Bedürfnisse* unterschieden werden, wobei im Rahmen dieser Arbeit die zuletzt genannten im Mittelpunkt stehen sollen und begrifflich mit Motiv, Motivation, Gratifikation und Nutzen gleichgesetzt werden (vgl. Schweiger 2007:74f).

Es gibt verschiedene Kategorisierungen, wie etwa die Bedürfnishierarchie von Maslow, dargestellt in Abbildung 2. Ganz unten bilden die biologischen Bedürfnisse wie Nahrung, Wasser etc. die Basis, auf die alle weiteren Bedürfnisse aufbauen. Da sie am wichtigsten sind, müssen sie zuerst befriedigt werden. An zweiter Stelle folgt das Sicherheitsbedürfnis (Freiheit von Angst, Behaglichkeit etc.), gefolgt vom Bindungsbedürfnis (Verbindung mit anderen, Zugehörigkeit) usw. Die Spitze bilden Selbstverwirklichung und Transzendenz. Während die elementaren Bedürfnisse Voraussetzung jeden Lebens sind, handelt es sich bei den weiter oben liegenden um „elitäre Bedürfnisse“, nach denen der Mensch strebt, um sich wohl zu fühlen. Sie sind aber nicht lebensnotwendig.

Abbildung 2: Bedürfnishierarchie nach Maslow
Quelle: Schweiger 2007:78

Kunczik & Zipfel (2001:345) beschreiben vier Bedürfniskategorien:

- *„kognitive Bedürfnisse: Bedürfnis nach Informationen, Wissenserweiterung, Orientierung, Umweltkontrolle usw.;*
- *affektive Bedürfnisse: Entspannung, Erholung, Ablenkung, Verdrängung von Problemen, Suche nach emotionaler Erregung;*
- *integrative Bedürfnisse: Empathie und Identifikation, Bestärkung von Werthaltungen, Selbstfindung, Vermittlung bzw. Bestätigung von Verhaltensmodellen;*
- *interaktive Bedürfnisse: Parasoziale Interaktion [...] mit Medienakteuren, Nutzen von Medieninhalten als Gesprächsstoff in der interpersonalen Kommunikation"*

Bis auf die Grundbedürfnisse (Nahrung, Wasser, etc.) umfasst diese Aufzählung die-selben Begriffe wie die Bedürfnishierarchie von Maslow.

Gratifikationskataloge entstehen meistens empiriegeleitet. Aufgrund der Vielzahl an verschiedenen Bedürfnissen, ist es unmöglich, auf eine über eine bestimmte Systematik hinausgehende Theorie von Mediennutzungsmotiven zurückzugreifen (vgl. Schweiger 2007:82).

Bedürfnisse sind schwer von außen zu erheben, weshalb sie nur durch Selbstauskünfte in Erfahrung gebracht werden können. An dieser Stelle liegt der Kritikpunkt des Ansatzes. Mediennutzung läuft meist ritualisiert ab und erfolgt unbewusst. Um Bedürfnisse messbar machen zu können, müssen sich die Rezipienten dieser erst bewusst werden und sie in Worte fassen, vom Problem der sozialen Erwünschtheit einmal abgesehen (vgl. Schweiger 2007:63ff). Ein zweiter Kritikpunkt lautet, dass persönliche Bedürfnisse per se kaum eine Rolle spielen, da die Mediennutzung eines Individuums von zahlreichen externen Faktoren wie Kultur, Medienverfügbarkeit etc. beeinflusst werden (vgl. Schweiger 2007:70). Hier schließt sich der Kreis zu den Cultural Studies, die den Menschen nicht als isoliert von seinem sozialen Umfeld betrachten können. Sein Verhalten, seine Handlungen und schließlich auch er selbst entstehen und verändern sich mit den Strukturen, in die er eingebettet ist.

2.1.2.3 Medienökologie

Bei der *Medienökologie,* auch als *sozialökologischer Ansatz* bezeichnet, handelt es sich nicht um eine Theorie, sondern um eine dem Nutzenansatz nahe liegende Perspektive. Im Mittelpunkt stehen die Beziehungen zwischen Mensch und (Medien-)Umwelt, wobei die Medienwirkungen in größere Zusammenhänge gestellt werden (vgl. Maletzke 1988:32f.). Wörtlich genommen bezeichnet *Medienökologie* den „Blick auf die kommunikativen Beziehungen der Menschen untereinander und zu ihrer Kommunikations-Umwelt“ (Langenbucher/Fritz 1988:256).

Mit dem Begriff der *Kommunikationsökologie* bekam die Medienkritik Ende der 1970er-, Anfang der 1980er Jahre ein neues theoretisches Gerüst, das auch die Chance auf ein Gleichgewicht beinhaltet, das dann vorherrscht, wenn alle Kommunikationsmöglichkeiten zum Einsatz kommen. Veränderungen des Gleichgewichts können entstehen, wenn neue Kommunikationsmöglichkeiten eingeführt werden, es zu Verlagerungen zwischen den schon bestehenden Medien kommt oder nicht alle Menschen die Medien in sinnvoller, selbst regulierender Weise nützen. Nicht jede Veränderung der Kommunikations-Umwelt ist sofort schädlich. Auf massenmedial vermittelte Kommunikation kann heute zum Beispiel nicht mehr verzichtet werden, da dies einen Rückschritt bedeuten und sich negativ auf die Beziehung der Menschen zueinander auswirken würde (vgl. Langenbucher/Fritz 1988:257ff).

Zwei Grundprinzipien der Ökologie sind die *kybernetische Biosystemtheorie* und die *Koevolution.* Bei der *kybernetischen Biosystemtheorie* handelt es sich um ein Balancesystem, das besagt, dass die Bewegungen in einem Ökosystem immer in einem flexiblen Gleichgewicht sind. Dieses Gedankengut ist umlegbar auf soziales Handeln, Kommunikation, technische Entwicklung etc., wobei es Neigungen einmal in die eine Seite, dann wieder in die andere Seite gibt. Es dominiert etwas, bevor es wieder zurückgedrängt wird und das (flexible) Gleichgewicht hergestellt ist. Dabei wird immer von einem idealen Ablauf ausgegangen, ohne den kein Fließgleichgewicht bestehen kann. Dieses Denken geht davon aus, dass es begrenzte Ressourcen gibt - bei der menschlichen Kultur sind dies etwa Informationen, Technik, soziale Aufmerksamkeit etc. - und somit das Wachstum eines Subsystems, das eines anderen einschränkt. Es besteht also eine Abhängigkeit zwischen den verschiedenen Faktoren der Ökosysteme. Hinsichtlich der technischen Entwicklung liefert dieser Ansatz einen Anstoß, auch die negativen Auswirkungen auf andere Prozesse mit zu bedenken und die verschiedenen Kommunikationsformen in einem Gleichgewicht zu halten (vgl. Giesecke 2002:183ff, 410).

Bei der *Koevolution* wird das Individuum nicht alleine betrachtet, sondern immer in Interaktion mit anderen. Dabei kommt es zu Ergänzungen, Veränderungen und auch zum Rollentausch (Oszillation). Kommunikationstheoretisch werden etwa Koevolutionen zwischen Medien und Informationssystemen, unterschiedlichen Medien etc. untersucht. Medien- und Sinneswandel sind also zwei Teile eines Prozesses. Es sollten bei der Kommunikationswissenschaft folglich immer beide Seiten der Medaille – mit der jeweiligen Entwicklungsgeschichte – berücksichtigt werden, z.B. die Geschichte der Speicher- und Verbreitungsmedien auf der einen Seite und die Geschichte der Informationssysteme auf der anderen. Bei diesem Gedankengut und der Ökologie im Allgemeinen werden kaum Unterschiede zwischen den Typen von Kommunikationsmedien und den Kommunikatoren (Mensch, Pflanze, Technik etc.) gezogen. Aufgrund der Annahme, dass die Ressourcen knapp, das Ökosystem in einem Fließgleichgewicht ist und die technischen Medien zugenommen haben, muss es früher andere Medien und Kommunikatoren gegeben haben, die an deren Stelle waren. Es kam also zu einer Verdrängung von Pflanzen und anderen Medien zugunsten der Technik. Dies führte zum problematischen Verhältnis Mensch-Natur-Technik, was als Gefährdung des Ökosystems beschrieben wird. Durch eine Reflexion des Zusammenwirkens von sozialen,

technischen und natürlichen Medien soll eine neue Perspektive entstehen (vgl. Giesecke 2002: 186ff). Auch Karmasin (2001:56f) betont, dass es in der Medien- und Kommunikationsgesellschaft wichtig sei, die „mediale Realität [kritisch] zu reflektieren".

Für Marshall McLuhan (Baltes/Höltschl 2002:8) sind Medien „vom phonetischen Alphabet bis zum Computer, Ausweitungen des Menschen [...], die tiefe und andauernde Veränderungen im Menschen selbst auslösen und seine gesamte Umwelt verwandeln." Er vergleicht diese Situation der „Ausdehnung eines Organs, eines Sinnes oder einer Körperfunktion" mit einer Art Schockzustand und „Selbsthypnose" zum Selbstschutz, bei der sich „der Mensch der psychischen und sozialen Auswirkungen seiner neuen Technologien [nicht] bewusst ist". Weiters erwähnt McLuhan, dass Veränderungen in der heutigen Zeit so schnell stattfinden, dass sie teilweise von den Menschen nicht wahrgenommen werden. Die neuen Technologien können niemals ganz verstanden werden, da sie den Menschen „betäuben" und somit „jede Umwelt, solange sie neu ist, unsichtbar bleibt. [...] Eine Umwelt wird nur dann vollständig sichtbar, wenn sie durch eine neue Umwelt abgelöst wurde" (Baltes/Höltschl 2002:8).

Werden zum Beispiel neue Kommunikationstechnologien in die Gesellschaft integriert, herrscht erst einmal eine Art Ausnahmezustand, in der die Auswirkungen und Folgen noch nicht abschätzbar sind bzw. gar nicht wahrgenommen werden können, weil alles so schnell geht. Erst in Phasen des Abstands, wenn sich die Kommunikationssituation ändert, etwa durch das Hinzukommen von Medien, ist der Mensch in der Lage, die Konsequenzen zu realisieren und aufzuarbeiten.

Elektronische Medien verändern Kultur, Werte und Einstellungen sehr rasch. Dabei ist es mehr die Beschaffenheit der Medien, als der Inhalt der Kommunikation, der die Gesellschaft prägt (vgl. Baltes/Höltschl 2002:10f). Wie bestimmte Botschaften beim Individuum ankommen, hängt etwa davon ab, welche technischen Geräte zur Verfügung stehen, welches Kommunikationsklima vorherrscht und welche Verhaltensvorschriften es gibt (vgl. Baacke 1991:342).
Jonas und Selye (zit. nach Baltes/Höltschl 2002:145) sehen den Ursprung neuer Erfindungen in der Belastung durch eine Beschleunigung des Tempos. „Eine neue Technologie züchtet neue Menschen heran" (Baltes/Höltschl 2002:47). McLuhan sieht die einzige Möglichkeit dem daraus folgenden Verlust der eigenen Identität

entgegenzuwirken, darin, dass der Mensch sich der Dynamik bewusst wird. Das Individuum alleine kann dabei nichts ausrichten – es ist die gesamte Gesellschaft, die reagieren muss (vgl. Baltes/Höltschl 2002:51).

> *„Wenn es uns gelingt, die durch die neuen Medien verursachten revolutionären Veränderungen zu verstehen, dann können wir sie vorhersehen und beherrschen. Verharren wir aber in unserem selbstverschuldeten, bewusstlosen Trancezustand, dann werden wir zu ihren Sklaven werden"* (Baltes/Höltschl 2002:10).

Wichtig ist, dass ein Zustand bzw. eine vorherrschende Lebenssituation nicht als gegeben und unveränderbar hingenommen, sondern reflektiert wird. Dazu kann ein Blick in die Vergangenheit hilfreich sein, um Entwicklungen und damit auch den Status Quo zu begreifen und eventuell zu verändern.

Neil Postman (vgl. 1988:31) nach zielt die Medienökologie darauf ab, zu erklären, welche Folgen die (Medien-)Technologien auf die Menschen haben, wie sie neue Kontexte schaffen und das gesellschaftliche Handeln verändern. Die Kommunikationstechnologie kann das Dasein der Menschen formen, ohne dass sich diese der Veränderungen bewusst werden. Nach Postman leben wir in einer den Medien unterworfenen Zeit, wobei die Medienökologie dazu dient, „Geschichten über die Folgeerscheinungen von Technologien zu erzählen; zu schildern, wie Medienumwelten neue Kontexte hervorbringen, (...) die uns besser oder schlechter, klüger oder dümmer, freier oder versklavter machen können" und wir deshalb verpflichtet sind, „Geschichten darüber zu erzählen, was für Paradiese wir dabei gewinnen und was für ein Paradies wir verlieren können" (Postman 1988:31). Zentral ist der Gedanke, dass Medien immer eine ganz bestimmte (Um)welt hervorbringen. Sie können die öffentliche Kommunikation und die sie umgebende Landschaft „verschmutzen" (Postman 1992:41), ein ökologisches Gleichgewicht stören bzw. es umgekehrt auch erst produzieren.

In zunehmendem Maße kommt es in allen Bereichen der heutigen Gesellschaft zu einer unreflektierten Akzeptanz der neuen Technologie, vor allem des Computers. Postman bezeichnet die Kultur, die der „blinde Technikglaube" hervorbringt als *Technopol* und bemängelt einen fehlenden öffentlichen Diskurs über positive und negative Konsequenzen. Während früher Religionen und Ideologien den Menschen als Orientierung dienten, regiert heute die Technik. Dem Computer wird so viel Macht zugesprochen, dass das Vertrauen auf das menschliche Urteil zunehmend verschwindet und rein die technische Kalkulation

zählt, mit nur einem Ziel: Effizienz. Um Kultur zu ermöglichen, muss allerdings dem technischen Fortschritt gegenüber Distanz eingenommen werden (vgl. Kloock 2000:120ff).

Da McLuhan nach Veränderungen oft so schnell stattfinden, dass sich die Menschen ihrer gar nicht bewusst sind und neue Technologien unreflektiert annehmen, ruft der empirische Teil der Arbeit zu einem Innehalten und Überdenken der Kommunikationsgewohnheiten auf. Im Zentrum steht dabei die Frage, wie es den Individuen mit den technischen Medien der interpersonalen Kommunikation geht. Wie auch im Rahmen der Medienökologie erklärt, geht es weniger um den Inhalt, der vermittelt wird, als um die Beschaffenheit jener Medien. Bezugnehmend auf die kybernetische Biosystemtheorie gibt es nur begrenzte Ressourcen, wie etwa soziale Aufmerksamkeit und im weiteren Sinne auch Zeit, die es in einem Gleichgewicht zu halten gilt.

Paul Virilio führt das Szenario des technischen Fortschritts unter dem Begriff der *Dromologie* weiter (vgl. Kloock 2000), auf die an dieser Stelle nicht weiter eingegangen wird.

2.1.2.4 Exkurs: Der Mythos der Technisierung

In den letzten Jahrhunderten gab es durch die Technik viele Veränderungen: angefangen von der Drucktechnologie über die Maschinisierung der Arbeit bis hin zur Elektrifizierung des Verkehrs etc. Der technische Fortschritt brachte, neben vielen Vorteilen, auch negative Aspekte mit sich, wie etwa Krieg und Zerstörung. Dennoch hat die Modernisierung nicht ausschließlich aufgrund der technischen Medien stattgefunden, sondern auch durch Formen der Arbeitsteilung, Neudefinitionen und Umstrukturierungen von Beziehungen und sozialen Prozessen, wie z.B. die Einführung des formalen Rechts, kommunikative Kooperationsformen wie Ehe und Nation etc. Es wird angenommen, dass diese momentane Welle der technischen Begeisterung und Dominanz nur eine vorübergehende Phase darstellt, da sie nicht fähig ist, Probleme wie Arbeitslosigkeit, soziale Ungleichheit, Bevölkerungswachstum u.Ä. zu lösen. Dennoch wird nach wie vor große Hoffnung in die Technik gesetzt. Die Medienökologie plädiert dafür, Lösungen nicht nur in Maschinen zu suchen, sondern unter anderem auch die „leiblichen Ressourcen der Individuen“ zu nutzen (vgl. Giesecke 2002:248ff).

Jacques Ellui spricht in seinem Buch *Perspectives on Our Age* (zit. nach Postman 1988:9) davon, dass „Mutanten“ benötigt werden, „Menschen, denen es gelingt, die Technologien zu nutzen, ohne sich von ihnen benutzen oder gleichschalten oder unterordnen zu lassen“. Postman (vgl. 1988:10ff) hat dazu sieben Thesen zur Medientechnologie aufgestellt, die zusammengefasst Folgendes besagen: Jeder Vorteil einer neuen Technologie bringt auch einen Nachteil und Konsequenzen mit sich, wobei sich sowohl Vor- als auch Nachteile nicht gerecht auf alle Mitglieder der Gesellschaft verteilen. Die damit verbundene Macht ist ungleich distribuiert und kann sich verschieben. Es gilt also kritisch zu hinterfragen, wer von einer neuen Medientechnologie profitiert. Weiters fördert jede Technologie eine bestimmte Sicht auf die Dinge, je nachdem, welche Fähigkeiten und Sinne sie unterstützt oder vernachlässigt. Eine Technologie ist in ihrer Nutzung nicht vorab festgelegt und wird durch das soziale, politische und ökonomische System gestaltet. Sie kann in dem Maße geformt werden, dass sie den Menschen tatsächlich einen guten Dienst erweist. Wenn neue Entwicklungen bzw. Medien auf den Markt kommen, stehen sie immer in Konkurrenz zu den alten. Neue Medien gliedern sich nicht einfach in das bestehende Gefüge ein, sondern verändern es völlig. Der Wandel ist oft nicht vorhersehbar und meistens auch nicht rückgängig zu machen. Besonders gefährlich ist eine Technologie, wenn sie mythisch wird, da sie dann einfach unreflektiert angenommen wird. Um dem entgegenzuwirken, soll sie immer etwas Fremdes bleiben.

Wichtig bei neuen technologischen Entwicklungen ist folglich, dass diese nicht unreflektiert übernommen werden. Sind sie erst einmal in die Gesellschaft integriert, führt kein Weg mehr zurück und verändert dadurch das Leben der Menschen - im positiven, aber auch im negativen Sinn.

2.2 Domestizierung neuer Medien

Der *Domestizierungsansatz* steht in engem Zusammenhang mit den britischen und europäischen Cultural Media Studies - er ist ein „konzeptioneller Entwurf im Rahmen der Cultural Studies“ (vgl. Krotz/Thomas 2007:11) - und kam zu Beginn der 1990er-Jahre durch ein von Roger Silverstone organisiertes empirisches und theoretisches Projekt auf. In Deutschland wurde er lange Zeit nicht berücksichtigt und gewann erst durch die Vereinigung von medialen und nicht-medialen Kommunikationsformen unter Berücksichtigung des „Alltags“ an Bedeutung (vgl. Haddon 2004: 3, Röser 2007:7f).

Unter *Domestication* wird ein Prozess verstanden, „in dem Medien in die Haushalte einziehen, von den NutzerInnen in das Alltagshandeln und in die Medienmenüs integriert werden und sich auf diesem Weg massenhaft und über soziale Grenzen hinweg verbreiten“ (Röser 2007:8). Es wird auch von „Einbettung oder Aneignung [gesprochen], in dessen Verlauf das Gerät und seine Funktionsweisen zum Teil deren Alltags werden“ (Krotz/Thomas 2007:32). Im Zentrum des Ansatzes steht also der Rezipient und sein Medienhandeln, das Teil seines Alltagshandeln ist (vgl. Röser 2007:25f).

Neue Technologien verändern nicht durch ihr bloßes Auftreten den Alltag der Menschen, sie müssen erst angeeignet werden und sich beweisen. Dies geschieht - wie zum Beispiel auch beim Telefon und Internet - meistens im häuslichen Umfeld (vgl. Röser 2007:7). Dabei kommt es nicht laufend zu einer Neudefinition von Handlungsweisen. Ist eine Technologie erst „domestiziert“, bieten Alltagsroutinen die Grundlage für den Umgang und bieten somit ein Gefühl der Sicherheit (vgl. Röser 2007:18).

Bei der Domestizierung handelt es sich um einen Prozess, der niemals beendet ist, wobei die Interaktionen der Menschen in einem Wechselverhältnis mit ökonomischen, technologischen und gesellschaftlichen Bedingungen erfolgen (vgl. Röser 2007:23) und dabei auch der Mensch nicht derselbe bleibt, sondern sich wandelt. Durch das Zusammenwirken verschiedener Domestizierungsprozesse verändern sich nach und nach die Lebensbedingungen der Individuen und mit ihnen auch die Kommunikationsumgebungen (vgl. Krotz/Thomas 2007:33). Durch das Auftreten eines neuen Mediums der interpersonalen Kommunikation, wie z.B. Internet-Chat oder SMS, vergrößern und verändern sich gleichzeitig auch die Möglichkeiten der Beziehungsgestaltung (vgl. Krotz/Thomas 2007:39).

Es darf nicht außer Acht gelassen werden, dass das Aufkommen neuer technologischer Entwicklungen und Medien seitens der Industrie organisiert ist und nicht selten auf Interessen bestimmter Personen basiert. Damit können Nachteile verbunden sein, wie organisatorische Abhängigkeiten, Überwachungs- und Kontrollmöglichkeiten. Durch die neu hinzugekommenen Kommunikationsformen werden neue Bedeutungen gebildet und es können auch neue Zwänge entstehen (vgl. Krotz/Thomas 2007:40).

Eng verwoben mit dem Domestizierungsprozess ist die zunehmende Mediatisierung des Alltags, auf die im folgenden Kapitel kurz eingegangen werden soll.

2.3 Mediatisierung

Die Mediatisierung schließt beim *Kapitel 2.1.2.3* Medienökologie an, bei einer zunehmenden Technisierung, die in immer kürzeren Abständen voranschreitet und damit zu einer Veränderung der Umwelt führt.

Bei der *Mediatisierung* handelt es sich um einen Prozess des „rapiden Wandel[s] von Medien und Kommunikation" (Krotz 2007:30), um eine „Veränderung von Identität durch digitale Medien" (Krotz 2007:210), der weder räumlich noch zeitlich begrenzt ist, auch sehr weit zurückliegende Entwicklungen mit einschließt und noch lange nicht beendet ist, weshalb von einem *Metaprozess* gesprochen wird (wie auch Globalisierung oder Individualisierung) (vgl. Krotz 2007:15). Eine richtige Definition kann es nicht geben, da Mediatisierung immer zeit- und kulturgebunden ist (vgl. Krotz 2007: 39). Es ist eher ein Überbegriff für mehrere Phänomene (vgl. Krotz 2007:45), der für „empirisch feststellbare [...] Veränderungstendenzen im Bereich der Kommunikation mit und mittels Medien sowie deren sich wandelnde Bedingungen und Folgen [verwendet wird]" (Krotz 2007:37). Es geht darum, dass Menschen sich „Medien und allgemeine Technik aneignen und in ihren Alltag integrieren und darüber ihr Umfeld und sich selbst verändern" (Krotz 2007:12). Laut Mediatisierungsthese wandelt sich Kommunikation im Alltag und in der Gesellschaft durch die Medien sehr stark, was sich wiederum auf Alltagsleben, Kultur und Identität der Menschen auswirkt. (vgl. Krotz 2007:56).

Bei der Mediatisierung handelt es sich um eine Theorie, die der Frage nachgeht, wie und mit welchen Folgen sich Medien und Kommunikation entwickeln. Im Zentrum des Interesses steht die aufeinander bezogene Kommunikation als Form sozialen Handelns. Da - wie auch das Riepl´sche Gesetz besagt - neue Medien die alten nicht ablösen, kommt es zu immer zahlreicheren, komplexeren aber auch spezialisierteren Kommunikationsformen. „Kommunikation findet immer häufiger, länger, in immer mehr Lebensbereichen und bezogen auf immer mehr Themen in Bezug auf Medien statt" (Krotz 2007:38). Die Medien können sich dabei ausdifferenzieren, verändern also ihren Charakter (vgl. Krotz 2007:33). Durch die Zunahme der Medien wird die Komplexität immer größer und führt zu einer so

genannten Netzwerkgesellschaft. Die Digitalisierung spielt dabei eine wichtige Rolle (vgl. Krotz 2007:12f). Die Technik ist für die Kommunikationswissenschaft aber nur insofern interessant, als dass sie eine Voraussetzung von Kommunikation ist (vgl. Krotz 2007:31).

Die Theorie der Mediatisierung bietet Anstoß zur Analyse, welchen der Medien der interpersonalen Kommunikation aus dem großen, weiter zunehmenden, technischen Angebot sich die Menschen mit welchen Gefühlen widmen und wie sie im Alltag damit umgehen.

2.4 Der Medienbegriff

Es wurden in den vorangegangen Kapiteln bereits einige Begriffe im Zusammenhang mit Medien als bekannt vorausgesetzt (wie z.B. *Medien interpersonaler Kommunikation*), die an dieser Stelle zum besseren Verständnis näher erläutert werden sollen.

2.4.1 Definitionen und Einteilungen der Medien

Da es laut Krotz (2007:87) keinen einheitlichen Medienbegriff in der Kommunikationswissenschaft gibt, werden im Folgenden einige verschiedene Definitionen und Klassifizierungen genannt, die sich für die Arbeit als sinnvoll erweisen.

Höflich (1996:17) versteht unter einem Medium „jede Art der Vermittlung [...], die dazu dient, Kommunikation zu ermöglichen“.

Saxer (1999:6) definiert Medien folgendermaßen: „Medien sind komplexe institutionalisierte Systeme um organisierte Kommunikationskanäle von spezifischem Leistungsvermögen“. Er sieht Medien als *Kommunikationskanäle*, die die Technik bereitstellen, um bestimmte Zeichensysteme zu transportieren, als (komplexe) *Organisationen*, die organisiert sein müssen, um einen Zweck erfüllen zu können und als *Institutionen*, die in ein Regelsystem eingegliedert sind, um individuelle und kollektive Bedürfnisse einer Gesellschaft zu befriedigen.

In dieser Arbeit werden mit Medien die instutionalisierten Kanäle gemeint, die interpersonale Kommunikation - also Kommunikation zwischen Menschen - erst

ermöglichen, wobei das technische Vermittlungssystem nicht isoliert, sondern - in einem publizistischen Sinn - eingebunden in ihrem gesellschaftlichen Zusammenhang und institutionalisierten Handlungskontextes betrachtet werden soll (vgl. Neverla 1998:29f), denn Kommunikationsmedien bedeuten nicht dasselbe wie Kommunikationskanäle (vgl. Höflich 1996:17). Medien sind nicht nur für sich selbst gesehen interessant und Ziel vieler Untersuchungen, sondern vor allem wegen ihrer Auswirkungen auf das ganze gesellschaftliche System (vgl. Saxer 1999:12).

Nach Krotz (2007:37) sind Medien „technische Institutionen, über die bzw. mit denen Menschen kommunizieren [und] in ihrer jeweiligen Form Teil einer spezifischen Kultur und Epoche, insofern sie in Alltag und Gesellschaft integriert sind".

Diese Definitionen beinhalten einerseits den technischen, andererseits aber auch den sozialen Aspekt. Kommunikationskanäle müssen organisiert sein, um effiziente, jeweils unterschiedliche Leistungen erbringen zu können und auch in der Gesellschaft integriert und von den Menschen angenommen sein. Dies geschieht nicht in jeder Kultur auf die gleiche Weise, weshalb sich ein Bezug zum Symbolischen Interaktionismus und zu den Cultural Studies erkennen lässt.

Marshall McLuhan fasst mit seiner Aussage „All das [...], was zwischen Mensch und Umwelt [ist]" (zit. nach Krotz 2007:87) seinen Medienbegriff sehr weit: „Medien sind alle Technologien, die Ausweitungen des menschlichen Körpers und der menschlichen Sinne darstellen, von der Kleidung bis zum Computer" (Baltes/Höltschl 2002:11). Davon war bereits im *Kapitel 2.1.2.3 Medienökologie* die Rede. Von McLuhan stammt auch der Satz „Das Medium ist die Botschaft" (vgl. Baltes/Höltschl 2002:139), womit er einen gesellschaftlichen bzw. interpersonalen Bezug herstellt, da bereits die Wahl eines bestimmten Mediums viel aussagt und nicht nur der Inhalt alleine.

Kubicek, Schmid und Wagner (1997:32ff) unterscheiden „Medien erster Ordnung" und „Medien zweiter Ordnung". *Medien erster Ordnung* beinhalten Vermittlung- und Speichertechniken wie Telefon, Fax, TV- und Radiokanäle, Internet und Computer. Die Inhalte sind noch nicht eingegrenzt. Es handelt sich um eine reine Technik, die Möglichkeiten bietet für die *Medien zweiter Ordnung*, Medienorganisationen, die Inhalte an ein Publikum vermitteln.

Weiters können Medien wie folgt differenziert werden (vgl. Burkart 2002: 36f, Pross 1972):

Primäre Medien: Dabei handelt es sich um „menschliche Elementarkontakte“ (Pross 1972:10) wie die Sprache und andere Ausdrucksmöglichkeiten - Mimik, Gestik, Ausdruck mit Armen und Beinen etc. Zwischen Sender und Empfänger ist kein Gerät zwischengeschaltet.
Sekundäre Medien: Rauchzeichen, Flaggen, Bilder bis hin zu Briefen, Zeitungen, Bücher. Sie benötigen nur auf der Produktionsseite einen Apparat.
Tertiäre Medien: Elektronische Kommunikationsmittel wie Schallplatte, Film, Fernsehen, Telefon, Computer. Es werden technische Geräte auf der Sender- sowie der Empfängerseite benötigt.
Quartäre Medien: Websites, Online-Zeitungen, Chats, E-Mails etc. Es handelt sich um „digitale Medien“ oder „Online-Medien“, die sich durch Interaktivität auszeichnen und für die ein Computer (mit Online-Verbindung) benötigt wird.

Von den „neuen Medien“ - gemeint sind Kabel- und Satellitenfernsehen, Telefax, Computer, Internet - wird seit den 1980er-Jahren gesprochen (vgl. Burkart 2002:40).

Für diese Arbeit relevant sind die *tertiären* und *quartären Medien*, da der Umgang mit Telefon, Handy und SMS einerseits und die Verwendung von E-Mail, Internet-Telefonie und Internet-Chat andererseits von Interesse ist. Für jedes dieser Medien, die im nächsten Kapitel näher vorgestellt werden, sind technische Geräte sowohl von Sender- als auch Empfängerseite, bei den *quartären Medien* eben auch eine Online-Verbindung Voraussetzung.

Medien sind nicht neutral und nicht beständig. Nutzungs- und Deutungsmöglichkeiten werden durch das soziale, politische und ökonomische System festgelegt (vgl. Postman 1992:21). Die Einführung neuer Medien, die jeweils von bestimmten Institutionen verwendet werden, zog stets gesellschaftliche Umgestaltungen mit sich (vgl. Kloock 2000:103f). Von einer Medienrevolution wird dann gesprochen, wenn die durch Medien erfolgten Veränderungen zum Umsturz von vorhandenen sozialen und politischen Verhältnissen führen, wie etwa der Buchdruck, die optisch-elektronischen Medien oder der Computer (vgl. Kloock 2000:105). „Die Medien prägen [...] nicht nur die gesamte Kultur

und das soziale Milieu einer Gesellschaft, sondern der Mensch selbst ist nicht denkbar ohne Medien, in und mit denen er seine Erfahrungen macht und diesen Ausdruck verleiht" (Kloock 2000:100).

> *„Das, was wir denken, fühlen und tun, die Organisationsformen unserer politischen und sozialen Systeme, unsere Vorstellungen über Raum und Zeit müssen in eindeutiger Abhängigkeit von Medien begriffen werden. Denn Medien sind der bestimmende Faktor dafür, wie in einer Kultur Wissen und Erfahrungen kommunizierbar gemacht werden"* (Kloock 2000:101).

Im Laufe der Geschichte haben die Entwicklung und die Eingliederung neuer Medien immer wieder zu einschneidenden Veränderungen geführt. Das Vorhandensein von Medien in einer Kultur oder auch ihr Nichtvorhandensein wirkt sich auf verschiedene Bereiche einer Gesellschaft aus und prägt das Kommunikationsverhalten. Die reine Existenz einer Technologie reicht nicht aus, um richtungsweisend zu fungieren. Erst wenn eine Technologie von den Individuen akzeptiert und in den Alltag übernommen wird, hat sie Einfluss darauf, wie Mitglieder einer Kultur miteinander kommunizieren, Kontakt halten, ihr Leben und Beziehungen gestalten, Probleme meistern, Informationen weitergeben etc.

2.4.2 Medienkommunikation und Medien interpersonaler Kommunikation

Die wichtigste Urform von (interpersonaler) Kommunikation, die der Mensch erst im Laufe seiner Entwicklung erlernen musste, ist die Face-to-Face-Kommunikation (vgl. Krotz 2007:17). Dabei wird Sprache nicht als Medium bezeichnet, sondern als „fundamentales Ausdrucks- und Reflexionsmittel", die von den (Kommunikations-) Medien erweitert wird. Hier zeigt sich der Bezug zum Symbolischen Interaktionismus, da jede Kommunikation Verstehen und auch eine Rollenübernahme voraussetzt (vgl. Krotz 2007:86).

Nach Krotz (2007:17) lassen sich drei Typen medienbezogener Kommunikation aufzählen, die Modifikationen dieser Urform sind:

- Kommunikation mittels Medien (z.B. Brief, Chat, Telefon),

- Kommunikation mit standardisierten Kommunikaten - also Produktion und Rezeption medialer Angebote (z.B. Fernsehen, Lesen, Radio hören, Internet Sites ansehen) und
- Kommunikation von Menschen mit Hard-/Software-Systemen (GPS-Systeme, Roboter) (vgl. Krotz 2007:90).

Bei der vorliegenden Untersuchung geht es um den ersten der drei Typen medienbezogener Kommunikation, nämlich um Kommunikation mit anderen Menschen mittels Medien (Telefon, Chat, Mail etc.), also einer interpersonalen medienvermittelten Kommunikation.

Medienkommunikation wird nach Krotz (2007:58) bezeichnet als

> *„Kommunikation mittels Medien (mediatisierte oder medienvermittelte interpersonale Kommunikation, zum Beispiel Telefonieren) oder Kommunikation mit medialen Angeboten (auf Medien gerichtete oder medienbezogene Kommunikation wie Rezeption, zum Beispiel Fernsehen oder Lesen oder interaktive Kommunikation mit einem Computersystem)".*

Unter technisch vermittelter interpersonaler Kommunikation wird „Kommunikation zwischen zwei oder mehr Personen unter Verwendung von Kommunikationstechnologien bzw. technischen und im Besonderen elektronischer Medien" (Höflich 1996:17) verstanden. Damit diese Art von Kommunikation zustande kommt, reichen Kanäle alleine nicht aus. Es muss organisatorische Strukturen und Gebrauchsweisen geben (vgl. Höflich 1996:17).

Ausgangspunkt jeder Kommunikation, auch der Medienkommunikation, ist immer die Face-to-Face-Beziehung, also die direkte interpersonale Kommunikation. Andere Kommunikationsformen, wie das Telefonieren oder weitere audiovisuelle Kommunikationsangebote, basieren auf dieser Form. Kommunikation mit Menschen ist eine grundlegende, wenn auch nicht ausschließliche Voraussetzung, um mit Medien umgehen zu können. Diese bieten einerseits Zugang zur gesellschaftlichen Öffentlichkeit, zugleich aber auch zu Gefühls- und Gedankenwelten. Medien und ihre Inhalte entstehen und bestehen, indem Individuen sie in ihre Welt integrieren (vgl. Krotz 2007:58f).

„Medien interpersonaler Kommunikation ermöglichen [...] kommunikative Kontakte zwischen Menschen und lassen sich deswegen als Räume potenzieller Kontakte begreifen"

(Krotz 2007:204). Kommunikationstechnologien erweitern die interpersonale Kommunikation sowohl räumlich als auch zeitlich (vgl. Höflich 1996:19). Eine Differenzierung kann darin gemacht werden, ob eventuelle Kontakte zwischen fremden Personen möglich sind oder nicht. Während sich beim Telefon Menschen entweder persönlich oder über Dritte kennen, kann dies beim Internet ebenso der Fall sein, oder nicht, da es die Möglichkeit bietet, Leute auch erst kennen zu lernen. So entstehen neue Beziehungsnetze. Die Anzahl der Beziehungskontakte der Menschen des Internetzeitalters wird höher eingeschätzt als früher, allerdings mit anderen Bindungskräften (vgl. Krotz 2007:204f).

Die Medien machen es möglich miteinander in Kontakt zu treten, wenn Menschen zeitlich, räumlich oder auch sozial getrennt sind. Die so stattfindende Kommunikation kann asynchron sein (wie bei Briefen), technisch vermittelt (wie beim Telefon) oder nur auf bestimmten Wahrnehmungskanälen erfolgen (wie beim Internet-Chat) (vgl. Krotz 2007:90f).

Medien vermischen und verbinden sich zunehmend miteinander. Es gibt keine festgelegten Zeiten und Orte mehr für eine Nutzung, wie es früher der Fall war. Die Zeitung kann über den Computer gelesen und Musik etwa per Handy gehört werden. „Soziale Beziehungen der Menschen [sind dadurch] immer häufiger auch durch Medien vermittelt und mit deren Hilfe gestaltet [...] [und] beziehen sich [...] auf immer mehr Lebensbereiche der Menschen“ (Krotz 2007:96). Medien sorgen aber auch für Orientierung und Bindung und sind für die kommunikativen Kompetenzen und Gewohnheiten verantwortlich (vgl. Krotz 2007:95f und 101). Durch ein Zusammenwachsen der Medien, wie etwa am Beispiel des Computers zu sehen ist, kommt ihnen eine immer größere Bedeutung zu. Es tauchen Fragen auf, wie etwa jene nach der Veränderung der Lebensbereiche der Menschen (vgl. Krotz 2007:88).

Weil viele Möglichkeiten nicht nur technisch vorhanden sind, sondern auch in das Alltagsleben integriert werden, kommt es zu neuen Kommunikationsgewohnheiten und -umgebungen für die Menschen, was wiederum neue Kommunikationsregeln nach sich zieht (vgl. Krotz 2007:99).

Die Menschen haben heute also die „Qual der Wahl“ aus einer Vielzahl von Kommunikationsmedien wählen zu können, um mit anderen Personen zu interagieren.

Aufgrund der technischen Möglichkeiten fällt es leichter, mit mehreren Personen und häufiger in Kontakt zu bleiben, als dies früher der Fall war. Das kann sich auf die Tiefe der Beziehungen auswirken. Jede neue institutionalisierte Technologie oder das Zusammenwachsen von Medien verändert den Alltag der Menschen und führt zur Herausbildung von anderen Umgangsformen bzw. Verhaltensmaßstäben.

Nach Lindner-Braun (2007:81) liegt mediale Kommunikation, die auch soziale Kommunikation ist, dann vor, wenn:

1. *„zwischen Sender und Empfänger Informationen über Symbole übertragen werden,*
2. *die Informationsübertragung vom Sender bei der Informationsabgabe intendiert und die Intention wahrgenommen wird (Mitteilungsaspekt)*
3. *für den Transport der Signale ein technischen Medium (Kanal) notwendig ist."*

Soziale Kommunikation schließt eine Verstehenshandlung mit ein. Der Sender richtet eine Botschaft intentional an einen Empfänger, der diese aufgrund seiner Erfahrung und aus seiner sozialen Situation heraus interpretiert. Diese Kommunikation ist symbolisch vermittelt, da der Mensch – wie zuvor beim Symbolischen Interaktionsimus erwähnt – immer aufgrund von Bedeutungen agiert, die die Dinge für ihn haben.

Bei Interaktionen kann unterschieden werden, in welcher Form die Menschen in einem Kommunikationsprozess zueinander stehen bzw. wie ihr Naheverhältnis aussieht. Auf der einen Seite gibt es den *Kontakt*, auf der anderen die *Beziehung.*

> *„Während Kontakte situative Kommunikationsprozesse zwischen Menschen sind, fasst der Begriff der Beziehung situationsübergreifende Verhältnisse zwischen Menschen und bezieht sich damit auf deren innere Wirklichkeiten: Liebesbeziehungen, Arbeitsbeziehungen, Freundschaften, Feindschaften, Verwandtschaftsbeziehungen, Sportsfreunde oder Nachbarn"* (Krotz 2007:204f).

Der Kontakt betrifft also ein einmaliges Aufeinandertreffen von zwei oder mehreren Menschen in einer konkreten Situation, während bei einer Beziehung die Personen in einem Verhältnis zueinander stehen und über eine bestimmte Situation hinausgehend miteinander interagieren. Diese Beziehungen können sich je nach Themenbereich zu einem Begriff zusammenfassen lassen.

2.4.3 Medien in dieser Arbeit

In der heutigen Zeit steht den Menschen eine so große Anzahl an Kommunikationsmöglichkeiten zur Verfügung wie noch nie. Das Mediennutzungsverhalten wird großteils bereits in der Kindheit festgelegt und hat Auswirkungen darauf, wie später mit den Medien umgegangen wird (vgl. Höflich 2001:2).

Die Medienentwicklungen lassen sich folgenden vier Epochen zuordnen: mündliche Kommunikation, schriftliche Kommunikation, Buchdruck und elektronisch vermittelte Kommunikation. Diese Arbeit beschäftigt sich mit der letztgenannten, der elektronisch vermittelten Kommunikation, die mit dem Telegrafen begann und Telefon, Radio, Fernsehen, Computer und Internet einschließt (vgl. Burkart 2007:22), wobei die Innovationszeiten immer kürzer wurden und sich das Handy besonders schnell durchsetzen konnte (vgl. Burkart 2007:34).

Die Digitalisierung bietet den Menschen eine Reihe von neuen Kommunikationsmöglichkeiten (wie Handy, Chat, E-Mail etc.), während traditionelle Formen (wie Brief, Telegramm, Fax etc.) an Bedeutung verlieren (vgl. Krotz 2007:177). „1989/1990 waren sehr bedeutende Jahre für die digitale Zukunft“ (Reischl/Sundt 1999:40): Das GMS-Netz ermöglichte das Telefonieren per Handy über die Grenzen hinweg und das Internet wurde allen zugänglich gemacht. Die Telekommunikation entwickelte sich in immer rascheren Schritten (vgl. Reischl/Sundt 1999:40).

Neben der technischen Entwicklung muss bei allen Medien immer auch die Definition als *Kulturobjekt* mitbetrachtet werden und wie sie durch die Auseinandersetzung mit Wertvorstellungen und Idealen - einen Weg den auch Computer, Internet und Mobiltelefon zu gehen hatten - zur Gesellschaft fanden. Von Bedeutung sind nicht die technischen Voraussetzungen, sondern die kulturellen Vorstellungen, Ziele und Ideen, die mit ihnen möglich sind. So wie sich die Kommunikationsbedürfnisse der Menschen ändern, bleibt auch das Telefon nicht stets dasselbe Gerät (vgl. Burkart 2007:18f, 20). „Die heute möglichen interpersonalen Kommunikationspraktiken hängen mit unterschiedlichen Bedürfnissen, Alltagsnotwendigkeiten und Zwecken, aber auch Kompetenzen und Mediennutzungsgewohnheiten zusammen“ (Krotz 2007:210).

Bei der folgenden Präsentation der Medien dieser Arbeit geht es nicht um technische Zahlen und Fakten, sondern um die kulturelle Bedeutung und die Einbettung von den Medien der interpersonalen Kommunikation in das Alltagsleben der Menschen.

2.4.3.1 Festnetz-Telefon

Unklar ist nach Burkart (2007:17), wer das Telefon wirklich erfunden hat, da alle der in Frage kommenden Entwickler (Johann Philipp Reis, Alexander Graham Bell, Elisha Gray, Antonio Meucci) eigentlich etwas anderes im Sinn hatten (etwa einen Apparat für Gehörbehinderte), als das, was wir heute unter dem Telefon verstehen. Münker/Roesler (2000:8) nennen Reis (1862/63) als den deutschen und Bell (1878) als den amerikanischen Erfinder des Telefons, genauso wie Faulstich (1998:332), der allerdings die Jahreszahlen mit 1861 und 1876 anführt.

Zu Beginn war es verboten ein eigenes Telefon zu besitzen. Apparate mussten vom Monopolisten gemietet werden, um das Netz von Störungen frei zu halten und Modernisierungen leichter zu ermöglichen. Mitte der 1980er-Jahre wurde im Zuge der Digitalisierung der Markt für Geräte freigegeben und es kam zu einer Senkung der Preise. In Europa wurden jene Telefone verbotenerweise angeschlossen. Bald darauf fiel aber auch hier das Monopol (vgl. Freyermuth 1999).

Das Telefon ist ein Medium, das stark im Alltagshandeln der Menschen integriert ist. Im Großteil der Fälle kennen sich die Gesprächspartner. Höflich (2004:152) sieht telefonische Netzwerke als „verlängerte interpersonale Netzwerke“, wobei „das häusliche Telefon [...] ein Medium privater Kommunikation“ war und ist. Die Verwendung erfolgt – im Gegensatz zum Handy - meist gemeinsam, in der Familie oder in der Arbeit (vgl. Hanekop/Wittke 2005:116).

Beim Telefon handelt es sich um ein persönliches Medium. Vorteile sind eine schnelle und spontane Nutzung und die Möglichkeit zur Interaktion. Weiters lassen sich mittels Telefon komplizierte Sachverhalte besprechen, was sich bei schriftlichen Medien schwieriger gestaltet und es bringt die beruhigende Gewissheit, dass der Inhalt nicht aufgezeichnet bzw. archiviert wird (vgl. Höflich 2007:115). Allerdings ist nicht vorherzusehen, ob der Kommunikationspartner gerade Zeit hat bzw. gesprächsbereit ist. Freyermuth (1999)

spricht von einer „Zeitvernichtungsmaschine“ und einer „herrschaftsförmigen Aktivität, bei der eine Partei der anderen ihre Zeit aufzwingt.“

2.4.3.2 Mobilkommunikation

Mobilkommunikation (*mobile communications*) lässt sich definieren als „technisch vermittelte Individual-, Gruppen- oder Massenkommunikation, die leitungsungebunden mit portablen Geräten realisiert wird“ (Klimsa/Krömker 2005:542). „Mobil“ bedeutet: „Es kann an unterschiedlichen Orten stations- bzw. kabel-unabhängig gesendet und empfangen werden (Mettler-Meibom 1994:163). Dazu gehören neben dem Mobil-Telefon auch elektronische Notizbücher (wie PDA, Palmtop, etc.) sowie tragbare Computer (vgl. (Klimsa/Krömker 2005:542). Mobile Endgeräte sind klein, besitzen ein leichtes Gewicht und sind nicht von Stromquellen abhängig (vgl. Döring/Dietmar 2005:546). Mobilkommunikation bietet den Vorteil, wichtigen Menschen trotz zunehmender Mobilität und räumlicher Distanz emotional nahe zu sein und ein gemeinsames Alltagsleben organisieren zu können (vgl. Hanekop/Wittke 2005:113).

Nicht unter diesen Begriff fallen Medien, die sich zwar unterwegs nutzen lassen, aber nicht an ein Kommunikationsnetz angeschlossen sind, wie zum Beispiel der i-Pod oder ein tragbarer Fernseher. Hier handelt es sich um Kommunikation, die nur in eine Richtung stattfindet und nicht um Individual- oder Gruppendiskussion (vgl. Döring/Dietmar 2005:546f).

Im Bereich der Mobilkommunikation ist ein Trend in Richtung *Geräte-* und *Medienkonvergenz* zu verzeichnen, was einerseits bedeutet, dass zum Beispiel das Handy vermehrt die Funktionen eines Computers übernimmt und, dass andererseits verschiedene Medien zusammenwachsen. So lässt sich etwa über das Mobiltelefon Radio hören oder im Internet Zeitung lesen (vgl. Döring/Dietmar 2005:546f). Die SMS, auf die in diesem Kapitel noch näher eingegangen wird, zählt zu den *Telediensten* und ist ein Kurzmitteilungsdienst, den die Mobil-Telefonie anbietet (vgl. Döring/Dietmar 2005:552).

2.4.3.2.1 *Mobil-Telefon*

Das Mobiltelefon wurde so schnell wie kein anderes Medium verbreitet und in den Lebensraum der Menschen integriert. Mittlerweile ist es nicht mehr wegzudenken und wird vor allem zur Kommunikation und Organisation des Alltags innerhalb der Familie

eingesetzt (vgl. Feldhaus 2007:208, Haddon 2004:105). Es ist eng verwoben mit *persönlicher Präsenz*, denn „mit dem Festnetz rufen wir einen Ort an, mit dem Mobiltelefon eine Person“ (Glotz/Berschi/Locke 2006:11).

Mobile Telekommunikation – etwa durch Funksignale – hat eine lange Vorgeschichte. Die Mobil-Telefone selbst tauchten bereits in den siebziger Jahren auf, waren allerdings noch sehr schwer, extrem teuer, meist im Kofferraum eines Autos eingebaut und vorwiegend im Besitz von Firmenchefs. Zu dieser Zeit wurde das Handy noch als Statussymbol gesehen. Das Gerät selbst wurde wie ein Festnetz-Telefon wahrgenommen, allerdings eher für spezielle Nutzergruppen gesehen und mit Nachteilen, wie einem höheren Preis und schlechterem Empfang verbunden. Der Boom setzte erst in den späten 1990er-Jahren ein und war neben dem Internet die größte Innovation zu dieser Zeit. Zu Beginn wurde es häufig von zu Hause aus genutzt und erst später überall hin mitgenommen. Die Erfahrung der Gesellschaft mit Mobil-Kommunikation ist daher relativ jung (vgl. Burkart 2007:24, Hanekop/Wittke 2005:112, 117, Höflich 2001:1, Reischl/Sundt 1999:41, Vincent 2003:215).

Erstaunlich ist, dass die USA bei der Mobil-Telefonie zunächst zahlenmäßig Europa nachhinkte, was damit erklärt wird, dass sich das Land mehr auf Computer und Internet fokussierte. Bis heute gibt es Länder (z.B. in Afrika), in denen es immer noch kaum Telefone gibt, wobei die Zahlen mit dem Aufkommen der Mobiltelefonie - vor allem in den letzten Jahren - jedoch stark anstiegen (vgl. Burkart 2007:32ff).

Beim Handy findet - so wie beim Festnetz-Telefon - der Großteil der Gespräche mit Familie, Freunden, Partnern - also bekannten Personen - statt, mit denen bereits Kontakt besteht (vgl. Höflich 2003:43). Die Bedeutung liegt nicht mehr nur im mobilen Telefonieren, sondern darin, dass sich das Handy zum „persönlichen Universalgerät“ (Krotz 2007:179, vgl. Höflich 2001:4), zum „Träger der praktizierten Identität des Individuums“ (Glotz/Bertschi/Locke 2006:15) und einem integralen Bestandteil des modernen Lebensstils entwickelt hat (vgl. Burkart 2007:129f), das die Menschen in ein „dauerhaftes Netz mediatisierter Kommunikation [einbindet]“ (Krotz 2007:179) und Zugehörigkeit signalisiert (vgl. Höflich 2001:4). Es ist ein menschliches Bedürfnis, sich zu unterhalten, um dadurch soziale Bindungen einzugehen und zu erhalten (vgl. Burkart 2007:180). Das Mobiltelefon ermöglicht persönliche Kontaktpflege und emotionale

Bindungen und vermittelt ein Gefühl von Intimität und Verbundenheit (vgl. Vincent 2006:135), wobei der Inhalt der Gespräche meist alltagsbezogen und belanglos ist (vgl. Hanekop/Wittke 2006:115). Darüber hinaus wird das Handy aber noch für viele andere Aktivitäten - Fotos, Bezahlung von Rechnungen, Surfen im Internet, Einkäufe etc. - verwendet, die es mehr als nur ein Telefon sein lassen, was die Bezeichnung ‚Mobiltelefon' bald unpassend erscheinen lassen wird (vgl. Höflich 2001:3).

Das Handy dient aber nicht nur der mündlichen Kommunikation, sondern ist auch ein Medium schriftlicher Kommunikation (SMS) und ermöglicht etwa durch einen mobilen Internet-Zugang Korrespondenz via E-Mail (vgl. Höflich 2001:2).

Anhand des Handys lässt sich gut das Gedankengut der Cultural Studies erklären. Es dient als Beispiel dafür, wie durch ein Objekt Kultur entsteht, sich formt und verändert. Das Mobiltelefon kann als „Text" verstanden werden, der etwas über die Kultur einer Gesellschaft aussagt. Zum Kulturobjekt wird das Handy, indem die Menschen ihm Bedeutung zuschreiben (vgl. Burkart 2007:141).

Dieses Kommunikationsbedürfnis der individuellen und mobilen Gesellschaft ist es auch, was dem Handy zu der schnellen Durchsetzung verhalf, wobei die jüngere Generation maßgeblich daran beteiligt war. Während zu Beginn berufsbedingt fast ausschließlich Männer mit höherer Bildung und höherem Berufsstatus ein Mobiltelefon besaßen, war das Geschlechterverhältnis bald ausgeglichen, und auch den Status betreffend gibt es keine Unterschiede mehr. Lediglich hinsichtlich der Verwendung (privat oder beruflich) und im Umgang mit dem Gerät (dezente oder aufdringliche Nutzung) sind Unterschiede bemerkbar (vgl. Burkart 2007:34ff).

Vom Mobil-Telefon wird gesagt, dass die Wissenskluft (*digital divide*) bei dieser Technologie am geringsten ist (Fortunati 2003:347), im Gegensatz zum Internet, wo bei besser Gebildeten und gut situierten Menschen die Wahrscheinlichkeit dieses Medium in ihr Leben zu integrieren größer ist (Ling et al. 2003:262).

2.4.3.2.2 SMS

SMS (*Short Message Service*) – „eine dialogische Form, zwischen direktem mündlichen Dialog (Telefon) und dem langsamen schriftlichen Dialog (Brief), ähnlich wie E-Mail" (Burkart 2007:111, vgl. Höflich 2001:6) sind neben der Mobil-Telefonie der am häufigsten

genutzte mobile Dienst, vor allem unter den Jugendlichen und jungen Erwachsenen, wobei das weibliche Geschlecht vorne liegt (vgl. Döring 2004:247).

Aufgetaucht ist dieser Kommunikationsdienst erstmals beim Militär, wo die Kurznachrichten für Störungsmeldungen genutzt wurden (vgl. Hanekopp/Wittke 2005:123). Zu Beginn erfreuten sich SMS vor allem in Finnland großer Beliebtheit, in den USA – verbunden mit der schwachen Mobilfunknutzung – weniger. Als Gründe für die intensive Nutzung wurden genannt, dass sie billig sind, einfach, bequem und nicht aufdringlich - eingesetzt, um sich die Langeweile zu vertreiben (vgl. Burkart 2007:108f, Ling 2004:150ff, zit. nach Burkart 2007:109). Die gewünschten Kommunikationspartner können jederzeit erreicht werden, allerdings ohne sie zu stören bzw. „die Aufmerksamkeit zu erzwingen“ (Hanekop/Wittke 2005:123). Das Lesen von SMS erfolgt leise und geht schnell (vgl. Hanekop/Wittke 2005:123). Weiters bieten sie ein starkes Zusammengehörigkeitsgefühl - besonders wichtig unter Jugendlichen, wobei auf schnelles Antworten Wert gelegt wird. Weitere Vorteile werden in der Vereinfachung von Terminabsprachen, einer geringeren Hemmschwelle als beim Telefon und der Möglichkeit sich kurz zu fassen, gesehen (vgl. Burkart 2007:113). Ihre Nutzung ist unaufdringlich, geräuschlos und mit einer Fehlertoleranz verbunden (vgl. Höflich 2001:7f).

Als Nachteile von SMS werden eventuell auftretende Missverstände genannt, vor allem bei komplizierten Angelegenheiten. Während von manchen Seiten der Vorwurf der Oberflächlichkeit und der sprachlichen Verarmung kommt, sehen andere in SMS eine Bereicherung, um Kontakte zu halten bzw. wiederzubeleben und einen Zuwachs an Kreativität (vgl. Burkart 2007:112).

Techniker und Marketingleute vermuten jedoch, dass die SMS trotz großer Beliebtheit in der bisherigen Form eine „historische Fußnote“ bleiben werden, da es bald bequemere Schreibsysteme geben wird bzw. SMS und E-Mail sich miteinander vereinigen werden (vgl. Burkart 2007:114).

2.4.3.3 Computer vermittelte Kommunikation

Das Internet gewann 1993/94 an Popularität, nachdem Tim Berners-Lee 1989 das Hypertext- bzw. Hypermedia-System *World Wide Web* entwickelt hat und es damit auch für die breite Masse attraktiv machte (vgl. Döring 2003:8).

„Die digitale Kommunikation erweitert [...] die Möglichkeiten, Kontakte aufzunehmen, mit anderen zu interagieren und sich darüber auch kommunikativ mit sehr viel spezielleren und vielfältigeren Themen zu beschäftigen“ (Krotz 2007:103). Das Internet ist ein „Kultur- und Kommunikationsraum“, die den Menschen neue Rollenerfahrungen ermöglicht (vgl. Krotz 2007:103). Kommunikation wird allerdings auch flüchtiger (vgl. Krotz 2007:106).

Kommunikationsformen, die als computervermittelt gelten, reichen vom Online-Chat und Instant-Messaging bis hin zum E-Mail, wobei es sich um *entkörperlichte Kommunikation* handelt, da nicht reale Personen aufeinander treffen (vgl. Höflich 2004:151ff). Computer vermittelte Kommunikation (CvK) kann synchron – also zeitgleich – bzw. asynchron sein. Bei synchroner CvK (z.B. der Internet-Telefonie, Chat) müssen beide Kommunikationspartner zur selben Zeit aktiv bzw. online sein. Vorteile sind die große Geschwindigkeit und die Unmittelbarkeit, ein Nachteil ist die geringe zeitliche Souveränität, die wiederum bei der asynchronen CvK (z.B. E-Mail) gegeben ist. Hier kann jeder Kommunikationspartner den für ihn günstigen Zeitpunkt einer Aktivität selbst festlegen (vgl. Döring 2003:80).

Die Grenzen zwischen synchroner und asynchroner CvK können aber auch verschmelzen, wie etwa bei einer E-Mail-Kommunikation, bei der beide Partner zeitgleich online sind und sich Nachrichten senden. Umgekehrt können auch beim Instant-Messaging Botschaften zeitversetzt gelesen werden, wenn etwa der Adressat noch nicht online ist oder der Absender der Nachricht bereits den Chat verlassen hat (vgl. Döring 2003:81).

Bei CvK handelt es sich um zusätzliche Kommunikationsmöglichkeiten, die meist mit Personen stattfinden, die bereits bekannt sind (vgl. Haddon 2004:83).

2.4.3.3.1 E-Mail

E-Mails sind nach verschiedenen Kriterien (wie etwa formale und inhaltliche) unterscheidbar und können auch in berufliche und private E-Mails (die u.a. Gegenstand

dieser Untersuchung sind) getrennt werden, wobei auch Mischformen vorkommen (vgl. Döring 2003:51).

Nachrichten und Daten können dabei zeitversetzt - also asynchron - zwischen Personen im Internet versendet und empfangen werden. Vorteile sind, dass die Dokumente bereits in elektronischer Form vorhanden sind und gleich weiterverarbeitet bzw. verwaltet werden können. Weiters bieten E-Mails relativ freie Gestaltungsmöglichkeiten, eine schnelle Kommunikation, die Möglichkeit zur Interaktion, wenn z.B. mehrere Mails innerhalb kürzerer Zeit hin- und hergeschickt werden sowie Zeitsouveränität und Zeitersparnis. Von den Nutzern wird die Unaufdringlichkeit geschätzt. Als Nachteil kann angesehen werden, dass - so wie bei SMS - eine relativ schnelle Antwort erwartet wird (vgl. Burkart 2007:115, Döring 2003:50f, Haddon 2004:88ff, Höflich 2001:7, Neverla 2007:49).

Nach Freyermuth (1999) ist in High-Tech-Firmen und an amerikanischen Universitäten nicht mehr das Telefon zentrales Kommunikationsmittel, sondern die E-Mail. Seinen Aussagen nach wird das Telefon allerdings nicht verschwinden, sondern vermehrt in Nischen, wie einer schnellen Informationsübermittlung und in Alarm- und Krisensituationen zum Einsatz kommen.

2.4.3.3.2 Internet-Telefonie

Bei der Internet-Telefonie (auch IP-Telefonie, Voice over IP) wie z.B. *Skype* besteht der wesentliche Vorteil darin, dass sie kostengünstig bzw. sogar kostenlos ist. Weiters können neben der Konversation andere (gemeinsame) Tätigkeiten erfolgen, wie das Austauschen von Texten oder gemeinsames Surfen im Internet. Bemängelt wird von manchen Seiten die Tonqualität, die sich aber bereits deutlich verbessert hat (vgl. Döring 2003:82) und der Umstand, dass für ein Gespräch meistens eine Terminkoordination mit dem Gesprächspartner notwendig ist, da dieses Medium ortsgebunden ist und sich nicht flexibel und spontan nutzen lässt.

2.4.3.3.3 Internet-Chat/Instant Messaging

„Chat“ kommt aus dem Englischen und bedeutet „Schwatz“, „Plauderei“ und bezieht sich in diesem Zusammenhang immer auf die synchrone CvK. Der erste Chat fand im Jahr 1972 statt, allerdings noch im Rahmen einer auserwählten User-Gruppe (vgl. Döring 2003: 83, Beißwenger 2001:IX). Es handelt sich beim Chat um eine dem Gespräch ähnliche, synchrone Kommunikationsform, bei der sich die Protagonisten in einer *Telepräsenz*

gegenüberstehen. Diese ist das Pendant zur körperlichen Präsenz bei der Face-to-Face Situation (vgl. Beißwenger 2001:27, 143)

Die älteste Form des Chats ist der *IRC* (Internet Relay Chat), der in Finnland entstand. Mitte der 1990er-Jahre kam es mit dem einfach zu bedienenden *Webchat*, der mit dem World Wide Web auftauchte, zu einem Chat-Boom. Während der *Webchat* Zugang zu öffentlichen Foren bietet, bei denen das Einloggen mittels eines Spitznamens (*Nickname)* erfolgt, können beim *Instant Messaging* (ICQ, Messenger, Skype) jene Personen mittels Chat-Dialog miteinander kommunizieren und Daten austauschen, die sich bereits kennen oder einander bekannt gemacht wurden (vgl. Döring 2001:144f). Mit speziellen Funktionen kann die Erreichbarkeit gesteuert werden, indem z.B. der Online-Status geändert wird (z.B. auf „abwesend“), nur bestimmte Personen die Aktivität sehen bzw. Kontakt-Anfragen auch abgelehnt werden können (vgl. Döring 2003:83).

Den Chats sehr ähnlich sind die MUDs (Multi User Domains) - textbasierte virtuelle Realitäten, die in den 1980er-Jahren entwickelt wurden. Es handelt sich dabei um Mehrpersonen-Online-Spiele, bei denen die Teilnehmer zeitgleich, vorwiegend in Textform und über Computer miteinander spielen, was meist von längerer Zeitdauer ist (vgl. Döring 2001:145 und 2003:80f).

Vorteile des Chats sind der große Unterhaltungswert und die nicht vorhandenen Kosten (außer der Internet-Verbindung) (vgl. Döring 2003:83). Beim Chat sind jedoch schnelles Lesen, Erfassen, Reagieren und Schreiben erforderlich, wobei es durch die versetzte Kommunikation auch zu Überschneidungen von Sachverhalten kommen kann (vgl. Döring 2003:92).

Ein genauer Überblick über die verschiedenen Chat-Technologien, Chat-Funktionen und Chat-Nutzertypen soll an dieser Stelle nicht erfolgen. Sie sind bei Döring (2001:144ff und 2003:80f) nachzulesen.

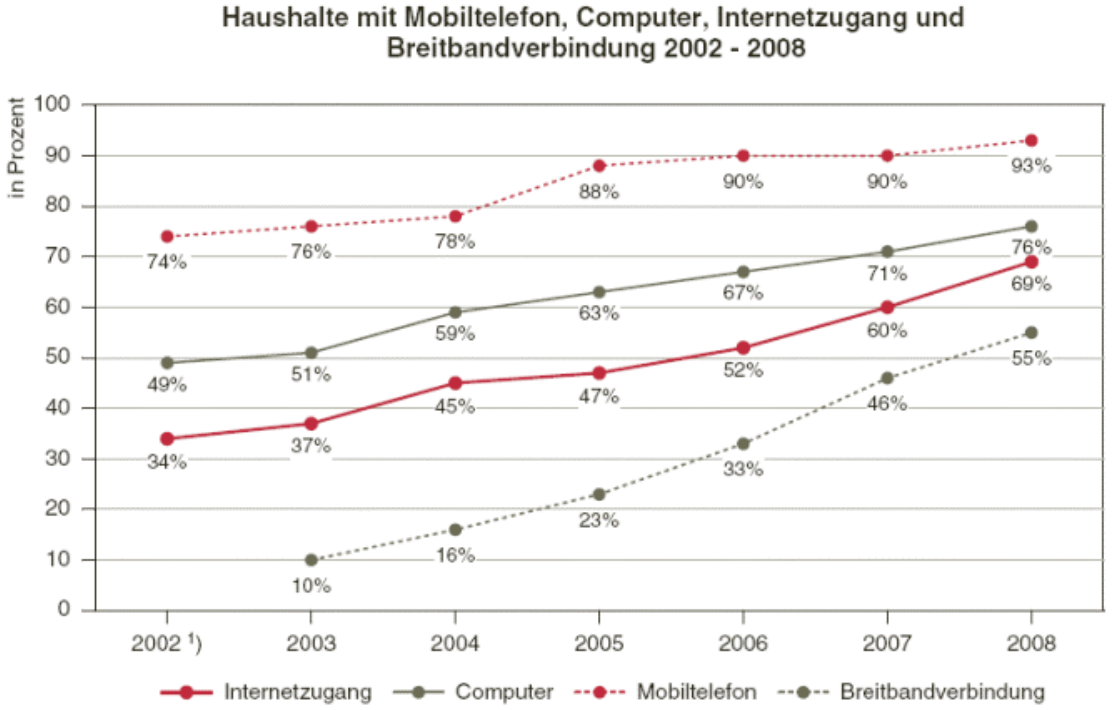
In dieser Arbeit werden die herkömmlichen Chat-Formen (Web-Chat und IRC) vernachlässigt; mit Chat ist hauptsächlich das Instant-Messaging gemeint, da die Erreichbarkeit von Verwandten, Freunden und Bekannten im Vordergrund der Untersuchung steht und nicht der Kontakt mit unbekannten Personen in diversen Chat-

Foren. Bei einem Teilnehmer kommt im Rahmen der Tagebuch-Studie auch die MUD („Teamspeak“) vor, das nach Rücksprache mit der Forscherin beim Internet-Chat eingetragen wurde.

2.4.3.4 Nutzung der neuen Medien interpersonaler Kommunikation

Der folgende Abschnitt liefert einen Überblick, wie sich die Medien dieser Studie in Österreich entwickelt haben und wie sie genutzt werden. Ein Kapitel behandelt Festnetz- und Mobil-Telefonie mit dem dazugehörigen SMS-Dienst, ein zweites Computer und Internet.

Abbildung 3 zeigt die Entwicklung von Mobil-Telefonie, Computer, Internet und Breitbandverbindung (auf die hier nicht näher eingegangen wird) in den Jahren 2002 bis 2008. Es ist deutlich zu erkennen, dass es in allen Bereichen eine signifikante Zunahme gab.



Q: STATISTIK AUSTRIA, Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2008. - Nur Haushalte mit mindestens einem Haushaltsmitglied im Alter von 16 bis 74 Jahren. Erstellt am: 27.06.2008.
1) Angaben zu Breitbandverbindung nicht verfügbar.

Abbildung 3: Haushalte mit Mobiltelefon, Computer, Internetzugang und Breitbandverbindung 2002 – 2008
Quelle: Statistik Austria 2008
http://www.statistik.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/020541.html [28.06.2009].

2.4.3.4.1 Festnetz und Handy

Die Handy-Penetrationsrate erreicht laut AIM (Austrian Internet Monitor) im ersten Quartal 2009 die 90-Prozent-Marke, nach einer Studie des Gfk lag sie 2008 sogar bei 94 Prozent (bei Österreichern über 12 Jahren). Während bei den unter 60-Jährigen noch 90 Prozent ein Handy besitzen und der Prozentsatz mit 85 bei den bis 69-Jährigen auch noch hoch ist, fällt er bei den über 70-Jährigen auf 67 Prozent (vgl. INTEGRAL 2009). Nur vier Prozent der Handybesitzer können sich noch ein Leben ohne dieses Medium vorstellen (vgl. Gfk 2008).

Abbildung 4 veranschaulicht, dass es in den Jahren 2006 bis 2008 zu einer Verminderung der Gesprächsminuten per Festnetz-Telefon und zu einem Anstieg jener beim Mobil-Telefon kam.

MOBILFUNK DEUTLICH VOR FETNETZ

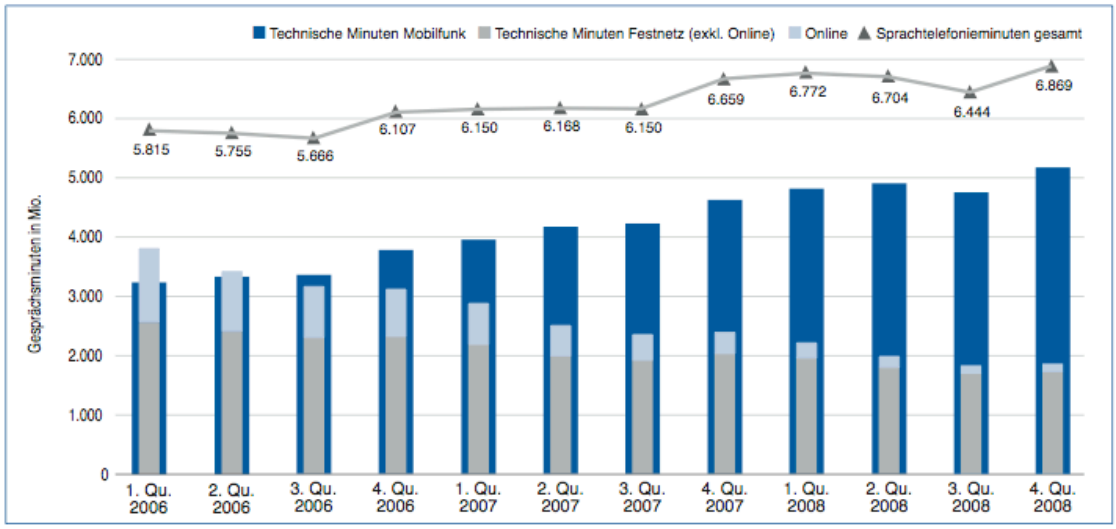


Abbildung 4: Mobilfunk deutlich vor Festnetz

Quelle: RTR Telekom Monitor 2/2009
http://www.rtr.at/de/komp/alleBerichte/TM2-2009.pdf [28.06.2009].

Eine vom Meinungsforschungsinstitut GfK (2007) durchgeführte Studie besagt, dass 89 Prozent nicht ohne ihr Mobil-Telefon außer Haus gehen. 2003 waren es nach einer Studie von INTEGRAL nur 62 Prozent. Als Gründe für den Medienbesitz werden Erreichbarkeit und Sicherheit angeführt (vgl. GfK 2007).

Der Wunsch nach Erreichbarkeit hat in den Jahren nach dem Handy-Boom abgenommen und ist für 43 Prozent der Handybesitzer sogar störend. Das Mobil-Telefon wird zwar

seltener abgeschaltet, jedoch wird die Lautlosfunktion öfter verwendet. In der Nacht schalten 84 Prozent das Telefon ab. Während 89 Prozent der Befragten Familie, Partner und Freunde immer erreichen möchten, wollen die Nutzer selbst nur zu 77 Prozent erreicht werden. 2006 war die ständige Erreichbarkeit noch jeder zweiten Person unangenehm, 2007 nur mehr jeder dritten (vgl. GfK 2007 und 2008).

Vielen Personen ist das ungestörte Telefonieren wichtig und es findet bei 45 Prozent der Nutzer von zu Hause aus statt, allerdings greift jeder zehnte Handybesitzer auch in der Öffentlichkeit (Restaurant, Verkehrsmittel, beim Einkaufen etc.) zum Telefon. Als „handylose Zonen“ sind Kino, Konzert, Theater, Kirche und Friedhof akzeptiert. An Orten, wo selbst gerne telefoniert wird, ist gegenüber anderen Telefonierenden ebenfalls Toleranz vorhanden (vgl. FESSEL-GfK 2004). 65 Prozent der Befragten verschieben Gespräche an öffentlichen Orten, um andere nicht zu stören (vgl. GfK 2008).

Die Anzahl an Telefongesprächen hat seit der Verbreitung der Mobil-Kommunikation zugenommen und damit verbunden auch die persönlichen Kontakte. Bei den täglich geführten Telefonaten stimmen die Zahlen der Studien aus den verschiedenen Jahren nicht überein. FESSEL-GfK spricht 2004 im Durchschnitt von 9,7 getätigten Telefonaten pro Tag während der Woche - am Wochenende sind es weniger - wobei Männer häufiger telefonieren als Frauen, 2007 von 11 Telefonaten, wobei im Falle eines Anruf in Abwesenheit 54 Prozent der Befragten zurückrufen (vgl. GfK 2007). GfK 2008 spricht von durchschnittlich sieben Telefonaten.

Abbildung 5 veranschaulicht die Entwicklung des SMS-Versands in den Jahren 2006 bis 2008 und zeigt, dass dieser stark zugenommen hat.

SMS-VERSAND NIMMT STARK ZU

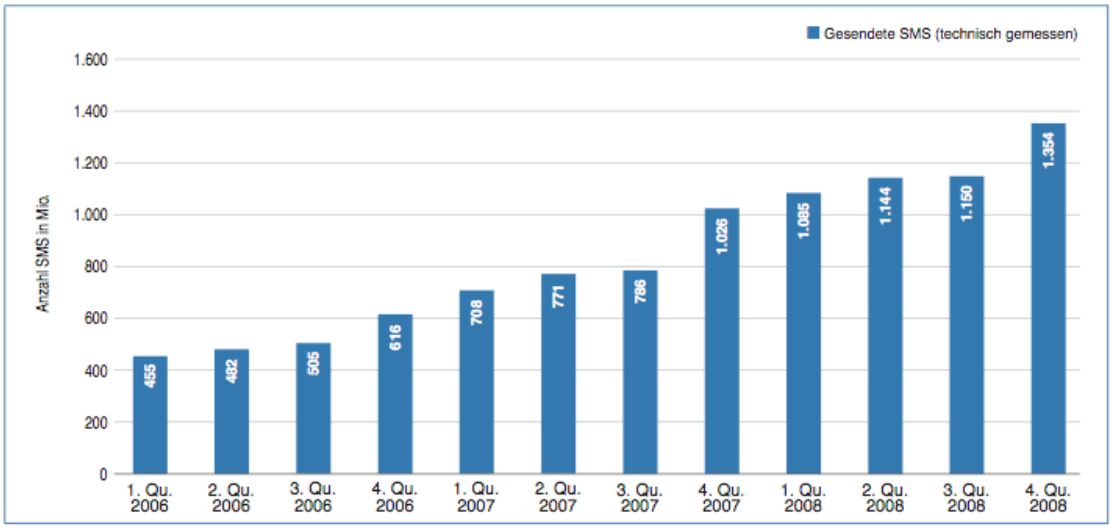


Abbildung 5: SMS-Versand nimmt stark zu
Quelle: RTR Telekom Monitor 2/2009
http://www.rtr.at/de/komp/alleBerichte/TM2-2009.pdf [28.06.2009].

2.4.3.4.2 Computer und Internet

Während 2002 erst die Hälfte der österreichischen Haushalte einen Computer besaß, lag der Prozentsatz 2008 schon bei über 70. Wien ist mit 80 Prozent unter allen Bundesländern führend (vgl. Stadt Wien 2008). Wie in Abbildung 6 ersichtlich, nahmen sowohl die Haushalte mit Computer als auch jene mit Internetzugang in den Jahren 2002 bis 2008 kontinuierlich zu.

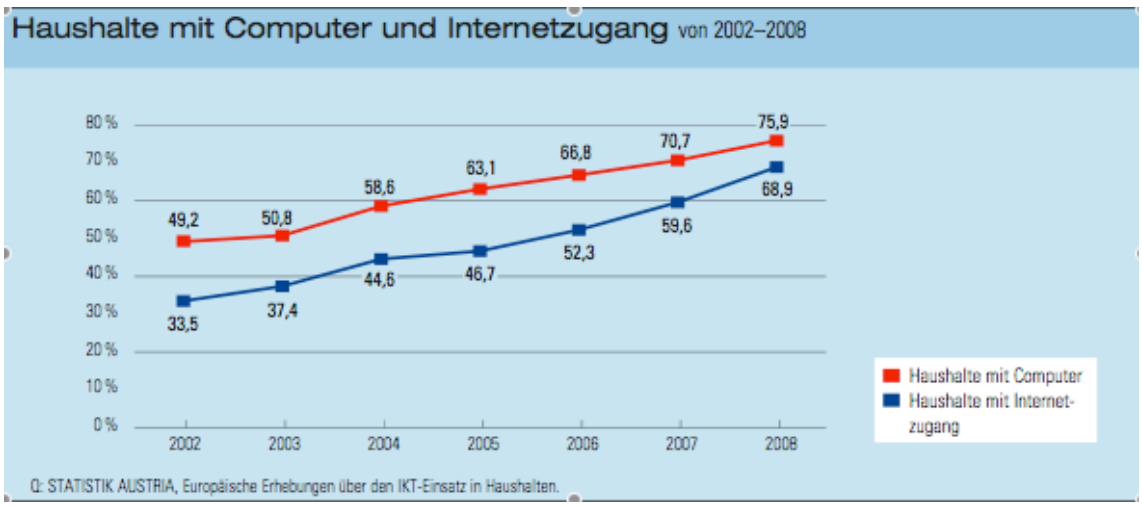


Abbildung 6: Haushalte mit Computer und Internetzugang von 2002-2008
Quelle: Statistik Austria
http://www.statistik.at/web_de/services/oesterreich_zahlen_daten_fakten/index.html [28.06.2009].

Dem AIM des 1. Quartals 2009 nach haben bereits 74 Prozent der Österreicher einen Internet-Anschluss zu Hause. Werden auch andere Zugangsorte berücksichtigt, sind es sogar 80 Prozent der Österreicher. Jeder zweite nutzt das Internet fast täglich (vgl. INTEGRAL 2009).

Abbildung 7 lässt erkennen, dass bei den 14- bis 19-Jährigen die Internet-Nutzung mit 98 Prozent fast bei allen Personen dieser Altersklasse gegeben ist. Bei den 20- bis 29-Jährigen liegt sie bei 95 Prozent, bei den bis 59-Jährigen ist sie mit 73 Prozent noch relativ hoch, sinkt jedoch mit zunehmendem Alter rapide ab. Je höher die abgeschlossene Ausbildung ist, desto aktiver sind die Personen im Internet. Bei Matura bzw. Universitätsabschluss sind dies 90 Prozent, bei Abschluss der Pflichtschule nur 64 Prozent.

INTERNET-NUTZUNG NACH ZIELGRUPPEN

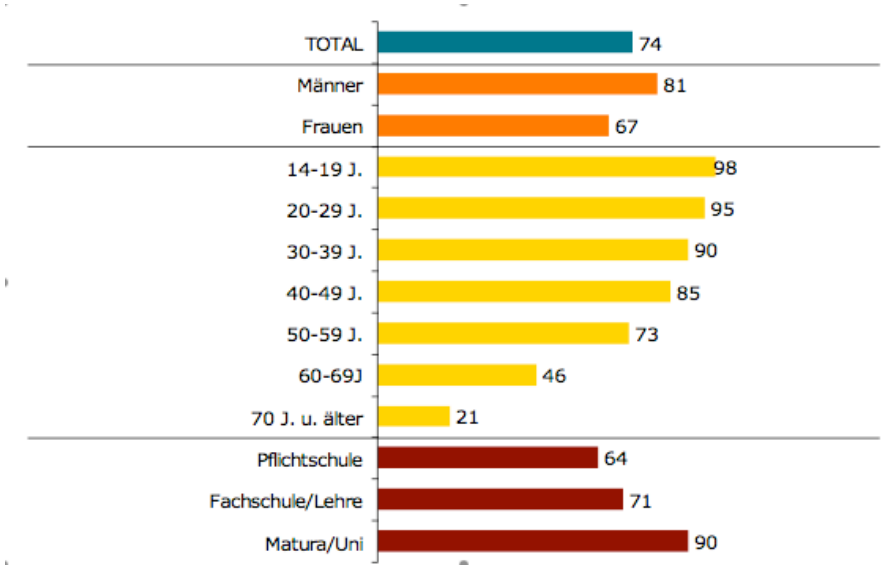


Abbildung 7: Internet-Nutzung nach Zielgruppen
Quelle: INTEGRAL 2009
http://www.integral.co.at/downloads/Internet/2009/06/AIM-Consumer_-_Q1_2009.pdf [28.06.2009].

In den jüngeren Altersgruppen ist das Geschlecht hinsichtlich der Nutzung ausgewogen, bei den älteren Generationen sind es jedoch mehr Männer als Frauen, die den Computer verwenden (vgl. Statistik Austria 2008).

Im EU-Vergleich liegt Österreich sowohl beim Anteil der Haushalte mit Internetzugang (60 Prozent) als auch beim Anteil der Nutzer (67 Prozent) über dem Durchschnitt (54 bzw. 57 Prozent) (vgl. Statistik Austria 2008).

Wie aus Abbildung 8 hervorgeht, ist die am meisten genutzte Internet-Anwendung das Senden und Empfangen von E-Mails (80 Prozent), gefolgt von Nachrichten und Serviceangeboten. Networking-Plattformen (wie Facebook, MySpace oder StudiVZ) sind eine Mischung aus Kommunikations- und Multimedia-Angeboten und werden von einem Drittel der Internetbenutzer verwendet (vgl. INTEGRAL 2009). 88 Prozent der befragten 16- bis 74-Jährigen gab an, das Internet für Zwecke der Kommunikation - E-Mails, Internet-Telefonie, Posten von Nachrichten in einem Forum, Chatten - eingesetzt zu haben. Weder bei Geschlecht noch Alter zeigen sich hier deutliche Unterschiede (vgl. Statistik Austria 2008).

VERWENDUNG DES INTERNETS: TOP 10

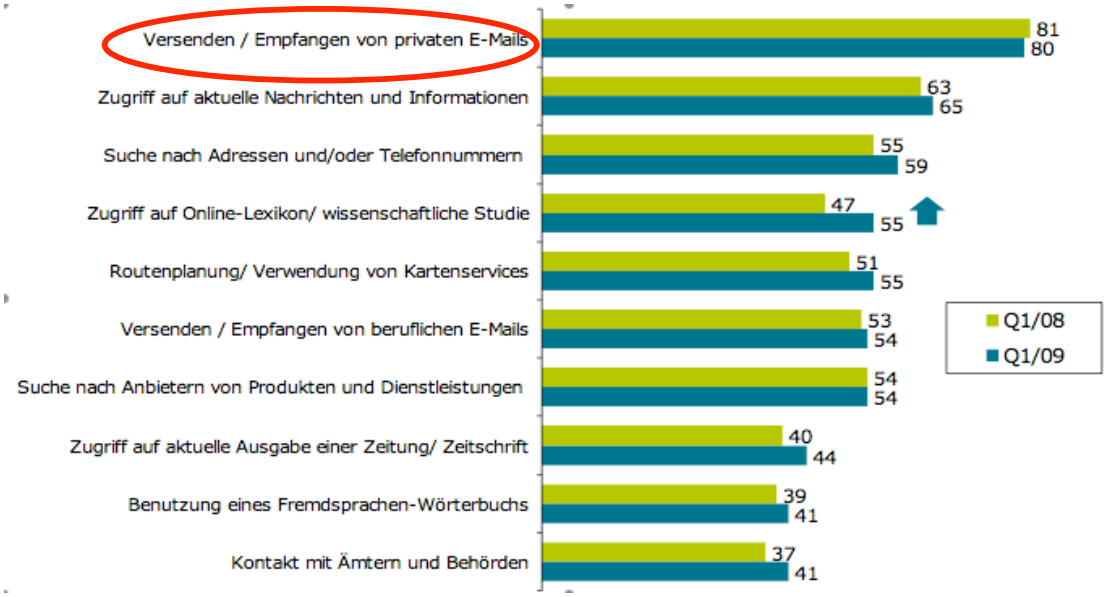


Abbildung 8: Verwendung des Internets: Top 10

Quelle: INTEGRAL 2009
http://www.integral.co.at/downloads/Internet/2009/06/AIM-Consumer_-_Q1_2009.pdf [28.06.2009].

Insgesamt ist die österreichische Bevölkerung etwa sieben Stunden pro Woche im Internet, um eine Stunde mehr als noch im Vorjahr (vgl. INTEGRAL 2009).

Bei den in diesem Kapitel angeführten Prozentzahlen ist zu berücksichtigen, dass sie bei den verschiedenen Studien leicht divergieren. Es handelt sich auch um eine unterschiedliche Stichprobengröße. Während etwa beim AIM vom Marktforschungsinstitut INTEGRAL 12.000 Interviews pro Jahr, 3000 pro Quartal mit Österreichern ab 14 Jahren,

durchgeführt werden, handelt es sich bei den Untersuchungen vom FESSEL-GfK um lediglich 1000 Befragte ab 12 Jahren.

2.4.3.5 Begründung der Medienauswahl

Ein zentraler Aspekt dieser Arbeit ist die kommunikative Erreichbarkeit. Es sollten daher nur jene Medien berücksichtigt werden, anhand derer es möglich ist – manchmal unter eingeschränkten Bedingungen – andere Menschen zu Kommunikationszwecken zu kontaktieren bzw. von ihnen kontaktiert zu werden. Nicht berücksichtigt wurden Plattformen (wie z.B. ein Internet-Blog), wo zwar Informationen ausgetauscht werden können, es sich aber nicht um Medien der interpersonalen Kommunikation handelt. Weiters sollten keine Kanäle untersucht werden, die nur in Spezialfällen bzw. selten zur Anwendung kommen. Das Ziel war es, jene neuen Kommunikationsmedien zu untersuchen, die bereits Eingang in die Alltagspraxen der Menschen gefunden haben und häufig zum Einsatz kommen. Die Beurteilung darüber erfolgte durch Selbstbeobachtung und Erfahrenswerte aus dem Bekanntenkreis und wurde durch Auflistungen aus der Literatur bestätigt bzw. ergänzt.

Bei Mobil-Telefonie, SMS und E-Mail handelt es sich um sehr häufig benutzte Medien. Internet-Chat und Internet-Telefonie gewinnen zunehmend an Beliebtheit.

2.5 Medienrahmen

Unter Medienrahmen wird eine „medial geschaffene Umgebung verstanden, in die kommunikative Aktivitäten eingebunden sind [...] jene sozialen Situationen, in denen sich Kommunikationspartner befinden, wenn sie ein bestimmtes Kommunikationsmedium verwenden“ (Höflich 2004:148). Medienrahmen bleiben nicht konstant, sondern verändern sich mit der Zeit, etwa dann, wenn neue Medien hinzukommen, was unter Umständen zu Problemen führen kann, weil die verschiedenen Rahmen nicht übereinstimmen. Diese Konflikte werden gelöst, wenn sich neue Praktiken und Regeln herausgebildet haben (vgl. Höflich 2004:150, Hanekopp/Wittke 2005:119).

2.5.1.1 Die Notwendigkeit von Arrangements

Die Kommunikation zweier Interaktionspartner, vor allem aber die Anwesenheit Dritter macht Arrangements bzw. Verhaltensregeln, die Goffman als Handlungsorientierung bezeichnet, erforderlich (vgl. 1999:55).

> *„Immer wenn die konkrete Möglichkeit sprachlicher Interaktion auftaucht, kommt offensichtlich ein System von Praktiken, Konventionen und Verfahrensregeln ins Spiel, das als Mittel fungiert, den Verlauf der Mitteilungen zu regeln und zu organisieren"* (Goffman 1999:40).

Regeln müssen von einer Gruppe bzw. einer ganzen Gesellschaft übernommen werden und stellen einerseits *Verpflichtungen* dar, die ein Verhalten erzwingen bzw. andererseits *Erwartungen*, die eine Handlung moralisch bestimmen. Das Befolgen von Regeln hat Auswirkungen auf das Verhalten der Menschen. Verletzungen von Arrangements führen zu Unbehagen und eventuell auch zu negativen Sanktionen (vgl. Goffman 1999:55f).

Kommen neue Technologien auf den Markt, fügen sich diese meist nicht reibungslos in den Alltag der Menschen ein, da verschiedene Erwartungen, Konventionen Normen und Handlungspraxen aufeinander treffen. Aufgrund der Unerfahrenheit mit dem neuen Medium muss es meist zur Aufstellung gewisser Regeln kommen (vgl. Höflich 2001:5, Hanekop 2006:2).

Es sind vor allem die sprachlichen Ausdrucksformen, die von anderen Personen manchmal bzw. oft als störend wahrgenommen werden. Auch wenn zum Beispiel das Schreiben von SMS in Gegenwart anderer Personen - etwa bei einem geselligen Beisammensein - Ärger verursachen kann, beziehen sich die folgenden Zeilen - als kontroverses und viel diskutiertes Thema - vor allem auf den „Störfaktor" Mobil-Kommunikation in der Öffentlichkeit.

Der Bedarf an Arrangements bzw. Kommunikationsregeln tritt vor allem bei der mobilen Kommunikation auf, da diese nicht mehr - wie beim Festnetz-Telefon - ausschließlich von zu Hause aus stattfindet. Es kommt zu Spannungsfeldern, da die „intime Situation der häuslichen Kommunikation [aufgebrochen] [...], das Private/Intime in die Öffentlichkeit getragen und dort vor einem Publikum ausgetragen wird" (Höflich 2001:4), was die Grenzen zwischen privater und öffentlicher Kommunikation zunehmend verschwinden lässt (vgl. Höflich 2004:156ff). Sennett (1995) spricht sogar von einer „Tyrannei der

Intimität“ und definiert „öffentlich“ als „dem prüfenden Blick von jedermann zugänglich“ und „privat“ als „ein abgeschirmter, durch Familie und enge Freunde begrenzter Lebensbereich“ (Sennett 1995:31).

Es gibt kaum noch medienfreie Zonen und Probleme entstehen unter anderem dadurch, dass sowohl das Läuten, als auch das Gespräch selbst stören und die Person aus seiner sozialen Situation herausreißen, was beim Festnetz selten vorkommt, da zumindest der Aufenthaltsort bekannt ist. Mobil-Telefonie verlangt Aufmerksamkeit vom Protagonisten. Er muss sich der physischen Situation, dem Hier und Jetzt, entziehen und ignoriert das Vorhandensein anderer Personen (vgl. Ling 2005:116, Hanekop/Wittke 2005:118, Höflich 2001:5). Dadurch, dass das Mobiltelefon ganz anders ist als alle anderen bisherigen Medien, gibt es noch keine wirkliche Etikette bzw. Regeln für den Umgang. An vielen Orten ist alles erlaubt, an anderen ist die Nutzung des Mobiltelefons nicht gestattet und es muss explizit auf ein Abschalten hingewiesen werden. Es gibt allerdings kulturelle Unterschiede und eine differenzierte Umgangsweise mit dem Handy nach sozio-demographischen Merkmalen (vgl. Vincent 2003:216f, Höflich 2003:51, Höflich/Gebhardt 2005:154, Höflich 2001:5).

Bei den Arrangements der Nutzung sind zwei Bereiche zu berücksichtigen, auf der einen Seite jener zwischen den beiden Kommunikationspartnern, auf der anderen Seite die Anwesenheit anderer Personen (vgl. Höflich/Gebhardt 2005:153).

> *„Besonders auffällig ist die Notwendigkeit von Arrangements zwischen Angerufenem und anwesenden Dritten [...] Diesbezüglich stellt sich vor allem die Frage, wie der Anrufer mit einer solchen Situation umgeht – sich beispielsweise zurückzieht, um Erlaubnis fragt, zum Zwecke des beabsichtigten Telefonats kurz aus dem in der Situation geforderten Engagements aussteigt, oder aber anwesende Dritte einfach ignoriert“* (Höflich 2004:161).

Döring (vgl. 2002:249) wirft im Rahmen einer möglichen Forschung die Frage auf, warum private Handynutzung in der Öffentlichkeit als Störfaktor thematisiert wird und spekuliert mit Lärmbelästigung, Konfrontation mit privaten Inhalten oder auch einem Informationsmangel, da nur die Hälfte eines Gesprächs gehört wird. Diese Frage lässt sich teilweise durch die Ergebnisse der Gruppendiskussion beantworten (siehe *Kapitel 4.3.3*).

Viele der Störfaktoren ergeben sich durch die Neuheit des Mediums Handy und weil es noch nicht in die gewohnten Rahmen passt bzw. es noch wenig Regeln gibt. So fühlen sich die Menschen z.B. von laut und seltsam klingelnden Handys gestört, wenn Leute laut in der Öffentlichkeit telefonieren bzw. wenn Menschen sich ununterbrochen mit ihrem Handy beschäftigen (vgl. Höflich 2003:40f). Und es irritiert viele, Dinge zu hören, die sie eigentlich nichts angehen (vgl. Höflich 2003:45), wobei die Reaktion der Menschen auf den Handygebrauch unterschiedlich ist (vgl. Vincent 2006:136).

Ling (2005:124ff) fasst die Störfaktoren des Mobil-Telefons mit *Klingeln*, *lautem Sprechen und Mithören* und dem *Problem paralleler Vorderbühnen* zusammen. Durch das Klingeln ändert sich die aktuelle Situation und es kommt zur Umverteilung der Rollen. Gespräche werden gestoppt und die Anwesenden treten in den Hintergrund. Sonnemann (2003:106) sieht darin eine Verletzung der Höflichkeitsregel „Aufmerksamkeit und Priorität für Anwesende". Weiters besteht beim lauten Sprechen und Mithören das Problem darin, zu viel vom anderen mitzubekommen und ihn zwangsweise belauschen zu müssen. Der letzte Punkt beschreibt die Schwierigkeit zwei Situationen managen zu müssen. Zuerst erfolgt die Entscheidung, welchem Gespräch der Vorrang gegeben wird. Einerseits gilt die Zuwendung dem Telefonpartner, andererseits ist der Protagonist physisch immer noch in Anwesenheit Dritter, denen er in einer Weise verpflichtet ist (vgl. Ling 2005:124ff).

Das Handy ist in jenen Situationen weniger störend, in denen weniger Engagement verlangt wird, stört also besonders zum Beispiel im Theater, in der Kirche, im Restaurant etc. und kaum auf der Straße, im Park (vgl. Höflich 2004:162) und in informalen Situationen, wo es Hintergrundgeräusche gibt (Ling 2005:124). Arrangements/Verhaltensregeln haben meist einen nonverbalen Charakter. So werden etwa Kommunikationsnischen gesucht und Gestik und Körperhaltung kommen zum Einsatz (vgl. Höflich 2004:163)

Erst langsam entstehen Kommunikationsregeln und eine Etikette des Gebrauchs (vgl. Ling 2005:118). Sonnemann (2004:190) sieht darin eine „Gegenreaktion der Gesellschaft". Da sich Mobilfunknutzer nicht an soziale Umgangsformen handeln, werden „handyfreie Zonen" notwendig (vgl. Sonnemann 2004:190).

Es scheint eine Übereinkunft darüber zu geben, welche Orte geeigneter für Telefongespräche sind als andere (z.B. auf der Straße am Weg zum Theater) (vgl. Höflich 2003:46). Ein Großteil der Menschen fühlt sich nicht wohl dabei, in der Öffentlichkeit am Handy zu reden und reagiert auf diese Situation, indem er leiser spricht, sich von den anderen abwendet oder er entschuldigt sich bei anwesenden Dritten, wenn er ein Gespräch macht oder annimmt (vgl. Höflich 2003:47). Freyermuth (1999) spricht von einer „Kommuniquette", im Rahmen derer es bald üblich sein wird, telefonische Störungen ähnlich wie Hausbesuche anzukündigen.

Je mehr Medien im Alltag der Menschen integriert sind, desto deutlicher treten Fragen in den Vordergrund, wie mit der privaten Kommunikation in der Öffentlichkeit umzugehen ist, wann welches Medium verwendet bzw. wann ganz darauf verzichtet werden soll (vgl. Höflich/Gebhardt 2005:154f).

2.5.1.2 Erreichbarkeit

Die gegenseitige Erreichbarkeit der Menschen bietet sowohl positive als auch negative Seiten. Sie zählt zu den wichtigsten Vorteilen des Mobiltelefons. Es vernetzt die Menschen noch intensiver miteinander, bietet Flexibilität und vereinfacht dadurch viele Situationen im Alltagsleben, wie etwa Verabredungen zu treffen und kurzfristige Änderungen vorzunehmen.

Mettler-v. Meibom (1994:176ff) unterscheidet zwei Formen der Erreichbarkeit: Die „instrumentelle" und die „soziale" Erreichbarkeit. Bei der *instrumentellen Erreichbarkeit* geht es um die Überwindung von Zeit und Raum mit dem Ziel Kommunikation zu beschleunigen. Die Interessen sind meist ökonomischer, militärischer oder politischer Natur. Im Gegensatz dazu, steht bei der *sozialen Erreichbarkeit* die zwischenmenschliche Interaktion und Kommunikation im Vordergrund. Hier ist das Ziel Verständigung, Unterstützung und Zusammenhalt (vgl. Mettler-Meibom 1994:176ff).

Gergen (2002) benennt die vorherrschende Situation der gleichzeitigen An- und Abwesenheit mit „Absent Presence". Durch das Gerät sind die Menschen medial anwesend, jedoch physisch abwesend. Dabei taucht die Frage auf, ob diese Bequemlichkeit nicht auch entbehrlich wäre. Dies trifft jedoch nicht auf den oft genannten

Anschaffungsgrund „für den Notfall“ zu (Burkart 2007:51ff), wobei die Frage ist, ob und wie häufig dieser überhaupt eintritt.

Vor allem beim Handy handelt es sich um ein „Immer-dabei“ und „Always-on“-Gerät und damit um eine spezielle Form der Alltagsintegration. Kontakt ist fast durchgehend möglich, weshalb Katz (2002) auch vom „Perpetual Contact“ spricht. Die E-Mail bietet ebenfalls eine jederzeitige Erreichbarkeit. Diese ist jedoch an einen Internetzugang gebunden. Als „anytime anywhere“-Medium hat sich das E-Mail noch nicht wirklich etabliert und wird vorerst als Push-Funktion auf mobilen Geräten eher zu beruflichen Zwecken verwendet (vgl. Hanekopp/Wittke 2005:114ff, 124).

Je mobiler die Menschen, desto häufiger treten aber auch Störungen wie Staus und Wartezeiten auf. Diese Situationen, die die Individuen oft als sinnlos empfinden, werden gemildert, indem die Zeit anderweitig bzw. „effizient“ - meistens mit dem Mobiltelefon - genützt wird (vgl. Burkart 2007:59, Sonnemann 2004:138f).

Die Zeitersparnis, die eine neue Technik bietet, ist jedoch schnell wieder verloren. So wird z.B. im Falle der E-Mail eine viel schnellere Rückmeldung erwartet, als dies zu Zeiten des Briefverkehrs der Fall war. Beim Mobiltelefon gibt es kaum noch Zeiten, in denen Menschen nicht erreichbar sind bzw. es sich aus beruflichen Gründen leisten können, nicht erreichbar zu sein. Nicht-Erreichbarkeit muss heutzutage regelrecht begründet werden (vgl. Burkart 2007:59f), ständige Erreichbarkeit wird zu einem Zwang und einer öffentlichen Aufdringlichkeit und Belästigung (vgl. Höflich 2001:4). „Erreichbarkeit trägt erheblich zur Beschleunigung, damit zu Hektik und Stress in unserer Gesellschaft bei“ (Mettler-Meibom 1994:183).

Durch die flexible Zeitgestaltung der digitalen Medien tauchen neue Konfliktfelder auf und kommunikative Erreichbarkeit wird zunehmend vorausgesetzt und „zugemutet“. Wer die neuen Medien interpersonaler Kommunikation nicht in sein Leben integriert, löst Konflikte aus. Wenn er sie nutzt, besteht bei Nicht-Erreichbarkeit häufig ein Erklärungsbedarf (vgl. Ahrens/Gerhard/Hörnig 1994:273). Höflich (2001:7) spricht von einem „Erreichbarkeitssyndrom“: „Man will andere erreichen, ohne selbst immer erreichbar zu sein.“

Um die Nachteile der Erreichbarkeit und der synchronen Kommunikation zu verringern bzw. ihr Grenzen zu setzen, bietet die Technik der Mobil-Telefonie einige Möglichkeiten, wie das An- und Ausschalten des Geräts, den Anrufbeantworter, eine Liste verabsäumter Anrufe, um einen Rückruf zu ermöglichen, Lautstärkeregler, Vibrationseinstellung etc. (vgl. Hanekopp/Wittke 2005:121f).

Da die digitalen Medien einen immer rascheren Zugriff ermöglichen, wächst auch der Druck in Richtung Beschleunigung (vgl. Neverla 2007:50). Gesellschaft, Institutionen und Individuen erwarten durch die Möglichkeiten der technischen Errungenschaften, dass viele Dinge möglichst schnell und am besten gleichzeitig erledigt werden. Zeit wird zum knappen Gut.

2.5.1.3 Zeit

Die „Zeitforschung“ als sozial- und kulturwissenschaftliches Forschungsfeld tauchte erst in den 1980er-Jahren auf und beschäftigte sich unter anderem mit chronischer Zeitnot, Beschleunigung, Temporausch, Zeitknappheit, Beschleunigung und Entschleunigung. Während die Medien spätestens seit dem 20. Jahrhundert die Geschwindigkeit des öffentlichen und privaten Lebens mitgestalteten, erreichte die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Thema „Zeit“ durch die zunehmende Digitalisierung - vor allem durch das Auftreten neuer Technologien wie z.B. Internet und Mobilkommunikation - einen besonderen Aktualitätswert. Hier ist, wie bereits im *Kapitel 2.2. Domestizierung neuer Medien* erwähnt, wichtig zu betonen, dass sich eine Technologie nicht notwendigerweise durchsetzen muss, sondern immer im Zusammenhang mit den Handlungen der Menschen und ihrer Einbettung in den kulturellen Zusammenhang zu sehen ist (vgl. Neverla 2007:44f).

Neverla (2007:43ff) spricht davon, dass Mediennutzung immer auch Zeithandeln ist, das aktiv, zielgerichtet und mit unterschiedlichen Rollen erfolgt. Sie ergänzt den Zeitbegriff um jenen der „polysynchronen Zeit“, der vor allem durch die neuen elektronischen Netz-Medien an Bedeutung gewinnt. Polysynchron bedeutet, dass „Ereignisse in beliebigen Zeitgestalten reproduzierbar [sind]“, da elektronische Medien ohne Pause und Bindung an einen biologischen Rhythmus rund um die Uhr zur Verfügung stehen und auch unterbrochen werden können. Diese Art der Zeit ist individualistisch geprägt schwer

synchronisierbar und verlangt vom Individuum Planung, Zeit und Energie. Die Vorstellung vom einzig linearen Zeitbegriff, der kontinuierlich verläuft, ist nicht mehr aktuell (vgl. Ahrens/Gerhard/Hörnig 2004:229).

Wie weiter oben bereits erwähnt, haben bedeutende technische Errungenschaften, die in das Alltagsleben der Menschen integriert werden, Auswirkungen auf die Veränderung der Zeitstrukturen in einer Gesellschaft (vgl. Ahrens/Gerhard/Hörnig 2004:230). Medien der Informations- und Kommunikationstechnologie bieten den Vorteil, dass sich die Menschen Geräte und Zeit „individuell aneignen“ können (vgl. Ahrens/Gerhard/Hörnig 2004:234). Es muss jedoch auch die zur Verfügung stehende Eigenzeit mit dem Zeitverhalten der Medien abgestimmt und Zeitstrategien anwendet werden, wie etwa mehrere Tätigkeiten zusammenzulegen oder diese schneller zu erledigen. Durch Wiederholen von Handlungen kommt es zu einer Habitualisierung und Ritualisierung, was das Alltagsleben vereinfacht, da nicht jede Situation ständig auf das Neue definiert werden muss (vgl. Neverla 2007:46).

Zu Beginn der Beschäftigung mit neuen Medien haben die Menschen meist ein Gefühl des Zeitverlusts, das sich mit dem allmählichen Vertrautwerden in Zeitbeherrschung wandelt. Das Gefühl der Zeitbeherrschung tritt in der Routine-Phase allerdings wieder in den Hintergrund (vgl. Neverla 2007:49).

Wie die Menschen tatsächlich die neuen Medien interpersonaler Kommunikation in Bezug auf die Zeit sehen, ob sie die Nutzung als angenehm, zeitsparend, zeitraubend etc. empfinden und ob dieser Faktor überhaupt von den Individuen thematisiert wird, ist unter anderem Bestandteil der Untersuchung im folgenden empirischen Teil.

3 UNTERSUCHUNGSINTERESSE UND METHODENWAHL

Nach dem Aufbau des theoretischen Rahmens geht es im zweiten Teil der Arbeit um die empirische Untersuchung. Nach einer Erläuterung der Ausgangslage bzw. dem aktuellen Stand wissenschaftlicher Forschung wird das Ziel der Studie anhand der Forschungsfragen präzisiert. Anschließend erfolgen die Methodenwahl und eine detaillierte Präsentation der Tagebuch-Studie und Gruppendiskussion sowie der Explikationen zur Durchführung.

3.1 Status Quo

Wie nicht anders zu erwarten, liegt - im Vergleich mit den anderen Medien dieser Arbeit - der Schwerpunkt wissenschaftlicher Publikationen eindeutig beim Mobil-Telefon. Seit dem „Handy-Boom“ Ende der 1990-er Jahre beschäftigte sich die Forschung intensiv mit Fragen zu den sozialen und kulturellen Auswirkungen (vgl. Glotz/Bertschi/Locke 2006:12), wie etwa Sonnemann (2004), dem Handy als Ausdruck des Lebensstils (Burkart 2007), wie unterschiedliche Personengruppen durch Telekommunikation Nähe herstellen oder verhindern (Beck 2000) und wie sich die Nutzung digitaler mobiler Endgeräte in interpersonalen Beziehungen gestaltet (Drüecke (2007). Die vermehrte Wahrnehmung des Handys als Störfaktor zog Studien zum Spannungsverhältnis privater und öffentlicher Kommunikation nach sich. Es wurde der Frage nachgegangen, wo Handynutzung als störend empfunden wird, welche Höflichkeitsvorstellungen und Arrangements existieren und wie die Situation im interkulturellen Vergleich aussieht (Höflich/Gebhardt 2005). Das Problem der Erreichbarkeit wurde von Meckel (2008) thematisiert.

Über die anderen Medien interpersonaler Kommunikation wie E-Mail, Internet-Chat, SMS etc. gibt es ebenfalls einiges an deutsch- und englischsprachiger Literatur. Viele Studien haben sich der Frage gewidmet, wie sich mobile Nutzungstechnologien auf Kinder und Jugendliche auswirken (u.a. Götzenbrucker 2005), oder haben Chancen und Risiken der neuen Medien Mobiltelefon und Internet auf das familiäre System untersucht (Logemann/Feldhaus 2002). Der Informations- und Kommunikationstechnologie im Alltag sowie deren Nutzungsformen widmeten sich Haddon (2004) und Hanekop (2006).

Betreffend die Tagebuch-Methode hat etwa Neverla (2007:48) 1992 eine Mediennutzungsstudie veröffentlicht, bei der standardisierte Tagebücher über einen Zeitraum von drei Wochen mit qualitativen Interviews kombiniert wurden. Die Ergebnisse lieferten Informationen zu bestimmten Zeitmustern und Zeitstrategien bei der Bewältigung des Alltags.

Es ist unmöglich bzw. nicht zielführend, an dieser Stelle das breite Spektrum an bisher erschienenen Publikationen abzudecken. Diese Aufzählung bietet nur eine Idee und einen kleinen Ausschnitt an Beispielen und Studien zu einem beliebten Forschungsthema.

3.2 Erkenntnisinteresse und wissenschaftlicher Kontext

Die vorliegende Arbeit hat zum Ziel, nicht nur ein Medium zu beleuchten, sondern all jene Medien, die Erreichbarkeit über technische Kanäle ermöglichen und im Alltagsleben der Menschen zur Anwendung kommen. Nach dem Aufkommen der Mobiltelefonie haben auch Internet-Telefonie und Internet-Chat an Beliebtheit gewonnen, wobei von Interesse ist, wie es den Individuen heute, einige Jahre nach der Integration in den Alltag, mit diesen Kommunikationsmedien geht.

Es soll die Einstellung in Wien lebender, erwachsener Personen zu den Medien der interpersonalen Kommunikation (Mobil-Telefonie, E-Mail, SMS und Internet-Telefonie) untersucht werden. Dabei soll herausgefunden werden, ob die Erreichbarkeit anhand der aufgezählten Medien von den Menschen tendenziell als Belastung oder Freude empfunden wird.

Der Untersuchungsgegenstand der Medienkanäle bzw. Medientechnologie fällt in das Themengebiet der Kommunikationswissenschaft. Von zentralem Interesse sind dabei die Handlungsweisen und der Umgang der Menschen mit jenen Medien bzw. die Auswirkungen auf die Individuen, was in den Gegenstandsbereich der Soziologie fällt. Es handelt sich bei der vorliegenden Studie folglich nicht um einen eindeutig abgrenzbaren Wissenschaftsbereich, sondern um einen interdisziplinären Zugang, der als mediensoziologisch beschrieben werden kann.

Im Folgenden werden die Forschungsfragen vorgestellt, die zwecks besserer Übersicht in vier Themenbereiche gegliedert sind: Grundeinstellung, Verhalten und Strategien, Erreichbarkeit und Zeit.

Grundeinstellung

FF1: Wie beurteilen im Großraum Wien lebende Menschen die neuen Medien der interpersonalen Kommunikation (Mobil-Telefonie, E-Mail, Chat, SMS und Internet-Telefonie)?

FF2: In welchen Situationen werden neue Medien der interpersonalen Kommunikation positiv erlebt, in welchen negativ?

Verhalten und Strategien

FF3: Wie verhalten sich die Menschen, wenn sie kontaktiert werden? (Gibt es Regeln der Höflichkeit, die sie einhalten? Werden Grenzen gewahrt?)

FF4: Wie sieht das persönliche Verhalten aus, wenn die Nutzung neuer Medien interpersonaler Kommunikation seitens anderer Personen stört?

FF5: Welche Strategien haben die jeweiligen Personen im Umgang mit neuen Medien der interpersonalen Kommunikation entwickelt?

Erreichbarkeit

FF6: Wann bzw. in welchen Situationen besteht der Wunsch, nicht erreicht zu werden?

FF7: Wann bzw. in welchen Situationen ist der Wunsch nach ständiger Erreichbarkeit vorhanden?

Zeit

F8: Wie beurteilen die Menschen die neuen Medien interpersonaler Kommunikation in Relation zur vorhanden Zeit (Zeitdruck, Zeitersparnis)?

FF9: Inwiefern hat die subjektive Zeitwahrnehmung etwas mit dem aktuellen Verhalten im Umgang mit jenen Medien zu tun?

3.3 Qualitative Forschung und Wahl der Methoden

Um - wie in dieser Arbeit - menschliches Handeln zu untersuchen, müssen Methoden angewendet werden, die die „subjektiven Ebenen der Interpretation durch die Akteure in

einer konkreten Situation miteinbeziehen“ (Lamnek 1988: 45). „Gerade wenn es um tiefergehende Einsichten in Kommunikationsprozesse geht, greift man heute mit gutem Grund zu qualitativen Verfahren“ (Maletzke 1988:39). Beim Symbolischen Interaktionismus geschieht dieser Prozess aus einer „notwendigen“ Mischung von „Wissenschaftsverstand“ und „naivem Alltagsverstand“. Von Interesse sind „Strukturen im Hier und Jetzt“ und der Kontakt zwischen Forscher und Erforschten, der bei quantitativen Methoden nicht, oder nur wenig gegeben ist (vgl. Lamnek 1988:46ff, 91).

> *„Menschliches Handeln und die dadurch erzeugte soziale Welt [müssen] prinzipiell immer rekonstruktiv und sinnverstehend untersucht werden [...]; quantitative Verfahren, die Handeln als Verhalten von außen betrachten, eignen sich nur zur Beschreibung von Rahmenbedingungen“* (Krotz 2008:135).

Die qualitative Forschung, die in dieser Arbeit im Rahmen eines Methoden-Mixes (Tagebuch-Studie und Gruppendiskussion) zum Einsatz kommt, hat den Vorteil, dass sich der Forscher unmittelbar im sozialen Geschehen befindet. Er erhält Daten direkt aus der Lebenspraxis der Menschen, die von den Studienteilnehmern bereits in einer - aus ihrer sozialen Situation heraus - interpretierten Weise geliefert werden. Diese Verknüpfung zwischen Alltagsnähe und Wissenschaft wird als sinnvoll und zielführend erachtet. Die Analyse der Ergebnisse muss jedoch stets unter Berücksichtigung der individuellen Lebenssituation des Untersuchten erfolgen.

Es geht darum, „das Handeln und Erleben der Beteiligten möglichst detailliert zu rekonstruieren und seine manifesten wie latenten Bedeutungen herauszuarbeiten“ (Döring 2001:151). Abgesehen von den eigenen Erfahrungen des Forschers, der sogenannten Primärerfahrung, erweist sich der Forschungsprozess als „zweite Sozialisation“, in der er möglichst offen und „naiv“ an die Untersuchung herantreten und sich integrieren soll. Es werden also keine vorab aufgestellten Hypothesen getestet, sondern diese während einer möglichst unstrukturierten Forschung fortlaufend modifiziert und gegebenenfalls erst am Ende entwickelt (vgl. Lamnek 1988:92f).

> *„In qualitativen Studien versucht man, durch eine große Tiefenschärfe das Exemplarische eines „Falles“ herauszuarbeiten, dieses Exemplarische mit anderen Fällen zu vergleichen und so zu Aussagen zu gelangen, die über den Einzelfall hinaus auf „Kollektives“ verweisen - sofern eine Analyse nicht ganz und gar der fallspezifischen Rekonstruktion verhaftet bleibt“* (Loos/Schäffer 2001: 10).

An dieser Stelle ist wichtig zu betonen, dass trotz dem Vergleichen verschiedener Fälle und daraus resultierenden Aussagen nicht auf die Allgemeinheit geschlossen werden darf, da es sich nicht um ein quantitatives Untersuchungsdesign mit repräsentativer Stichprobe handelt.

Die Tagebuch-Methode - eine reaktive Studie, bei der die Teilnehmer aktiv und bewusst mitarbeiten (vgl. Döring 2001:151) - bietet sich als geeignetes Instrument für die Untersuchung an. Von der Anwendung der Methode wird erhofft, dass sie detaillierte Informationen darüber liefert, welche Medien interpersonaler Kommunikation zur Anwendung kommen und wie die Untersuchungspersonen den jeweiligen Kontakt und damit verbunden auch das Medium und die Nutzungssituation subjektiv beurteilen. Die Tagebuch-Studie soll Erkenntnisse über die Verhaltensweisen und den Umgang mit den ausgewählten fünf Medien bringen.

Entgegen dem Großteil bisheriger U&G-Forschungen, die sich auf allgemeine und situationsunabhängige Medieneigenschaften konzentrieren und diese mittels standardisierter Befragungen erheben (vgl. Schweiger 2007:66), stehen im Mittelpunkt dieser Arbeit die rezipientenspezifischen Nutzungsepisoden neuer Medien interpersonaler Kommunikation, wobei die Medien vorgegeben sind und im Anschluss die Ergebnisse der Studienteilnehmer verglichen werden sollen. Es handelt sich bei dieser Tagebuch-Studie um eine Querschnitterhebung, da die Untersuchung zu einem einmaligen Zeitpunkt bzw. innerhalb einer kurzen Zeitspanne erfolgt. Im Gegensatz dazu werden bei Längsschnitt-Studien dieselben Personen bzw. Objekte mehrmals untersucht, um Veränderungen festzustellen (vgl. Döring 2001:150), was jedoch hier nicht angestrebt wird.

Ergänzt wird die Tagebuch-Studie durch eine Gruppendiskussion. Durch das Aufeinandertreffen verschiedener, zum Teil kontroverser Meinungen wird der Erhalt zusätzlicher bzw. andersartiger Informationen von größerer Vielfalt erhofft. Weiters kommt die zweite Methode zwecks Absicherung zur Anwendung, falls bestimmte Forschungsfragen von der ersten Methode unzulänglich beantwortet werden sollten. Zusätzlich kann ein Methodenvergleich bzw. eine anschließende Methodenevaluation interessant sein und für ähnliche Studien als Entscheidungshilfe herangezogen werden. Diese soeben genannten Methoden weiter nun im Detail vorgestellt sowie ihre Durchführung geplant.

3.3.1 Tagebuch-Methode

In diesem Kapitel wird die Tagebuch-Methode vorgestellt. Zu Beginn erfolgen eine Definition und ein geschichtlicher Überblick. Anschließend werden die Anwendungsgebiete und Arten von Tagebüchern erläutert sowie weitere Vor- und Nachteile der Methode erörtert. Zum Schluss geht es um die praktische Anwendung in dieser Studie und eine Explikation der Vorgangsweise.

3.3.1.1 Definition und Geschichte

Die Tagebuch-Methode - auch als Ereignis-Stichproben-Verfahren oder Ereignis-Tagebuch-Verfahren bezeichnet - ist ein verhaltensnahes Verfahren, um Interaktions- und Austauschprozesse zu erforschen und kommt vor allem bei der Selbstbeobachtung zur Anwendung.

> *„Bei der Tagebuch-Methodik, auch Tagebuchverfahren genannt, handelt es sich um eine ‚Erhebungsstrategie' [...], bei der vorher festgelegte Ereignisse, Verhaltensweisen und Urteile nach bestimmten Richtlinien zum gegebenen Zeitpunkt vom Probanden selbst protokolliert werden müssen"* (Laireiter /Thiele 1995: 132).

Eine weitere Definition lautet: „A diary can be defined as a document created by an individual who has maintained a regular, personal and contemporaneous record." (Alaszewski 2006:1). Daraus lassen sich folgende Charakteristiken eines Tagebuchs herauslesen: Die Eintragungen sollen *regelmäßig* sein, *persönlich, zeitgleich* oder zumindest zeitnah erfolgen (vgl. Alaszewski 2006:2).

Tagebuchaufzeichnungen reichen geschichtlich weit zurück und es gibt sie in den verschiedensten Formen. Das Augenmerk soll hier auf der wissenschaftlichen Methode liegen. Die Wurzeln der wissenschaftlichen Tagebuchforschung liegen in der Beobachtung des eigenen Ich durch Festhalten eigener Gedanken. Ab dem späten 18. Jahrhundert gab es ein aufkeimendes Interesse für das Kinder-Tagebuch, welches die Entwicklungsschritte dokumentierte und später wegen der Subjektivität des Beobachters kritisiert wurde. Nach einer Verbannung der Methode aus der wissenschaftlichen Forschung, nahm ihre Verwendung seit den 1970-er Jahren jedoch wieder zu - unter anderen in der Psychotherapieforschung ab den 1980-er Jahren - und kann in den Sozialwissenschaften als „kognitive Wende" bezeichnet werden (vgl. Seemann 1997:13ff).

3.3.1.2 Anwendungsgebiete und Arten von Tagebüchern

„Tagebuchverfahren werden zur Aufzeichnung diskontinuierlicher, qualitativ oder quantitativ variierender innerer und äußerer Ereignisse verwendet“ (Seemann 1997:17).
Der Einsatz der Tagebuch-Methode ist in alltäglichen und privaten Bedingungen sinnvoll - dort, wo Personen nicht beobachtet werden sollen oder können (vgl. Seemann 1997:20).

Die Tagebuch-Methode wird dort eingesetzt, wo Selbstbeobachtung bzw. Selbstaussage einer Person im Mittelpunkt steht. Sie eignet sich für Untersuchungen in der natürlichen Umwelt eines Menschen, dort wo reale soziale Interaktionen ablaufen, dort, wo Fremdbeobachtungsverfahren an ihre Grenzen stoßen und nur schwer durchzuführen sind. Da die Aussagen der Teilnehmer meist an einen bestimmten Ort bzw. Zeitpunkt gebunden sind, bietet diese flexible Methode den Vorteil der Nähe zum Ereignis/Verhalten, wodurch Erinnerungsverzerrungen verhindert bzw. verringert werden (vgl. Laireiter/Thiele 1995: 132). Sie ist eine subjektnahe, prozessorientierte und komplexe Forschungsstrategie, die in der Psychologie therapeutische Unterstützung und wissenschaftliche Untersuchung miteinander verbindet (vgl. Wilz/Brähler 1997:7).

Es gibt zwei Arten von Tagebuchverfahren:

1. *„Tagebücher als standardisierte bzw. strukturierte Methodik zur täglichen oder ereignisbezogenen Selbstaufzeichnung*
2. *Tagebücher im Sinne unstrukturierter „Selbstenthüllungsdokumente“, die post hoc inhaltsanalytisch auszuwerten sind“* (Thiele/Laireiter/Baumann 2002:178).

Erstere kommen häufiger – vor allem in verschiedenen Bereichen der Psychologie – zur Anwendung. Dabei legt der Forscher die Zeit des Schreibens (etwa einmal täglich) und die Dauer (zum Beispiel eine Woche) fest (vgl. Seiffge-Krenke/Scherbaum/Aengenheister 1997:38). Sie können definiert werden als „auf Anforderung angefertigte Selbstbeobachtungsprotokolle für begrenzte, vorgegebene Themen“ (Seiffge-Krenke/Scherbaum/Aengenheister 1997:38).

Seemann (1997:18) sieht typische Inhalte in „Alltagsaktivitäten bzw. Symptomverhalten [...], tägliche Streßsituationen [!] (daily hassles), Kognitionen, Emotionen, Befindlichkeiten in bestimmten Situationen, Schmerzen und Krankheitssymptome.“

Differenzierungen können in der *Erhebungsart,* der *Aufzeichnungstechnik*, der *Ausfertigungsmodalität* und dem *Aufzeichnungsgegenstand* erfolgen. Unter die *Erhebungsart* fällt der *Aufzeichnungsauslöser*, also der Beginn der Tagebuchaufzeichnung. Dies kann ein Ereignis sein oder aber ein festgelegter Zeitpunkt. Der *Beobachtungszeitraum* kann sich auf einen bestimmten Moment konzentrieren oder eine längere Zeitspanne, wie etwa einen Tag. In diesem Fall wird von *Intervalltagebüchern* gesprochen. Der *Aufzeichnungszeitpunkt* erfolgt entweder unmittelbar bei Auftreten des Ereignisses oder zeitverzögert. Was die *Aufzeichnungstechnik* betrifft, kommen einerseits die *Papier-Bleistift-Technik* zur Anwendung, die auch der Zeit entsprechend mittels Personal Computer oder Palm-Top erfolgen können, andererseits *computerisierte Verfahren* und eher seltener *Tonträger*. Tagebücher werden vermehrt zur *Selbstbeobachtung* eingesetzt, können aber auch der *Fremdbeobachtung* dienen (vgl. Thiele/Laireiter/Baumann 2002:179). Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Beschreibungsdimensionen:

BESCHREIBUNGSDIMENSIONEN

Aufzeichnungsgegenstände:	Ereignisse, Verhalten, Interaktionen, Gefühle, Gegenstände etc.
Aufzeichnungsmethoden:	„Papier & Bleistift“, Computer, Tonträger
Methodische Merkmale:	Grad der Strukturiertheit, Anzahl der Items, Komplexität des Verfahrens, methodische Elaboriertheit etc.
Ausfertigungsmodalität:	Einzel- vs. Doppel-Tagebuch
Steuerungseinheiten:	Zeiteinheiten, Intervalle, Ereignisse
Zeitliche Distanz zwischen Ereignis und Aufzeichnung:	Unmittelbare vs. verzögerte Aufzeichnung

Tabelle 1: Beschreibungsdimensionen von Tagebuchverfahren in der Psychologie
Quelle: Laireiter/Thiele 1995: 132

Wie in Tabelle 1 dargestellt, bezieht sich der *Aufzeichnungsgegenstand* auf Ereignisse, Verhalten, Gefühle etc., die untersucht werden sollen und gibt dem Tagebuch seinen Namen (z.B. Schmerztagebuch). Die *Aufzeichnungsmethode* lässt sich in „Papier & Bleistift“, Computer oder Tonträger, mit jeweiligen Vor- und Nachteilen unterscheiden. Unter die *methodischen Merkmale* fällt etwa die Strukturiertheit des Tagebuchs. Während

der Teilnehmer bei vollstandardisierten Tagebüchern seine Antworten nur in bereits vorhandene Kategorien eintragen kann, die anschließend einfach ausgewertet werden können, bietet die teil- bzw. halbstandardisierte Form auch Raum für freie Aufzeichnungen, die anschließend inhaltsanalytisch bearbeitet werden müssen. Bei der *Ausfertigungsmodalität* handelt es sich meist um Einzelverfahren, das heißt, um Einzel- und nicht Doppeltagebücher, wo mehr als eine Person Eintragungen verfasst. *Steuerungseinheiten* können Zeiteinheiten oder Ereignisse sein. Eintragungen erfolgen entweder aufgrund eines fixen oder variablen Zeitplans oder nach Auftreten eines vorher festgelegten Kriteriums (Belastung, Interaktion...). Die zeitliche Distanz zwischen Ereignis und Aufzeichnung kann sehr unterschiedlich sein. Aufzeichnungen können sowohl unmittelbar, als auch verzögert stattfinden (vgl. Laireiter/Thiele 1995:133).

In der psychologischen Forschung gibt es drei Arten von Tagebüchern: *Intervalltagebücher* (interval-contingent diaries), *Ereignistagebücher* (event-related diaries) und *Zeitgeber-gesteuerte Tagebücher* (time-contingent diaries) (vgl. Laireiter et al. 1997:221). Von *Ereignistagebüchern* wird gesprochen, wenn ein bestimmtes Ereignis - eine soziale Interaktion von subjektiver Bedeutung oder einer Mindestdauer - der Auslöser für eine Eintragung ist. Dieses wird gleich nach dem Stattfinden mit Papier-Bleistift-Methode oder dem Computer erfasst. Es handelt sich um ein stark strukturiertes und standardisiertes Instrument. Ereignistagebücher können weiters in Interaktions- und Belastungstagebücher unterschieden werden (vgl. Laireiter/Thiele 1995:137). Bei ereignisbezogenen Selbstaufzeichnungen sollte die Aufzeichnung des Teilnehmers in der Regel so bald wie möglich erfolgen, ohne aber das Ereignis zu stören. Verzögerungen bei den Eintragungen können ebenfalls vorkommen bzw. systematisch erfolgen, wie z.B. einmal täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt. Bei diesem Vorgehen, das Tagesbilanzierungen bestimmter Phänomene zum Ziel hat, wird auch von einem *Bilanz- oder Intervall-Tagebuch* gesprochen (vgl. Laireiter/Thiele 1995:133). Es geht darum, Erfahrungen, Verhaltensweisen oder soziale Interaktionen zu messen, die in einem bestimmten Zeitintervall - normalerweise halbtags, oder einmal am Tag - stattfinden (vgl. Laireiter et al. 1997:221). Schließlich gibt es noch *Zeitgeber-gesteuerte* Verfahren, bei denen pro Tag etwa sieben bis 12 Aufzeichnungen von etwa fünf Minuten durchgeführt werden. (vgl. Laireiter/Thiele 1995:143). Von Interesse sind dabei jene Zustände, die genau oder kurz nach einem bestimmten Zeitpunkt stattfinden. Es kommt zu einer erhöhten Anzahl von Eintragungen, die einem fixen Zeitplan folgen. Welche Art von Tagebuch

gewählt wird, hängt vom jeweiligen Untersuchungsgegenstand ab (vgl. Laireiter et al. 1997:221).

Die Bezeichnung „Tagebuch“ trägt bereits im Wort den Hinweis, dass Aufzeichnungen einmal täglich oder zumindest alle paar Tage erfolgen sollen (vgl. Seemann 1997:18). Der Zeitraum der Studien beträgt - je nach Tagebuch-Art - zwischen zwei und sieben Tagen (bei Zeitgeber-gesteuerten Verfahren) bzw. 14 Tagen und einem Monat (bei Bilanz- und Ereignistagebüchern) (vgl. Laireiter/Thiele 1995:134ff), wobei während des Aufzeichnungszeitraumes keine außergewöhnlichen Ereignisse wie Urlaub, Feiertage, etc. stattfinden sollten (vgl. Laireiter/Thiele 1995:147).

3.3.1.3 Vor- und Nachteile der Methode

Die Vorteile der Methode lassen sich wie folgt zusammenfassen: Die Ereignis- und Verhaltensnähe sowie Erhebung in natürlichen Situationen verringern Verarbeitungs- und Gedächtniseffekte bzw. Erinnerungsfehler. Hohe psychologische und empirische Qualität. Es werden jene Ereignisse festgehalten, die im Alltag oft untergehen und deshalb nach einer gewissen Zeitspanne nicht mehr abrufbar wären (vgl. Laireiter/Thiele 1995:145ff, Seemann 1997:25). Die Beschäftigung mit der Tagebuch-Methode kann auch die Wahrnehmungsgenauigkeit fördern, da sich der Teilnehmer aufmerksam mit seinen inneren Ereignissen beschäftigen und Situationen einschätzen muss (vgl. Seemann 1997:27). Sie ermöglicht es, innerpsychologische Ereignisse sichtbar und kommunizierbar zu machen, lässt sich individuell an die jeweilige Fragestellung anpassen (vgl. Seemann 1997:20ff) und bietet eine Vielzahl an Einsatzmöglichkeiten und Anwendungsformen (vgl. Seiffge-Krenke/Scherbaum/Aengenheister 1997:55). Die Methode bietet Zugang zu schwer erreichbaren Gruppen oder Aktivitäten. Sie ist alleine oder in Kombination mit anderen Methoden anwendbar. Daten können auf relativ natürlichem Wege erhoben werden (vgl. Alaszewski 2006:43). „Intime Situationen werden nicht durch eindringende Dritte gestört; es besteht auch kaum Druck, einen guten Eindruck zu hinterlassen“ (Kirchler 2002:23).

Die Nachteile liegen im Aufwand und Einfluss auf das Alltagsleben des Teilnehmers, was wiederum die Eintragungen steuern kann. In der klinisch-psychologischen Forschung kommt es zur *Reaktanz*, da Tagebuchschreiben eine therapeutische Wirkung hat und sich

die Veränderung einer Person auf die weiteren Eintragungen auswirken kann. Weiters muss der Teilnehmer teilweise über die Hypothesen der Untersuchung Bescheid wissen, wodurch Verzerrungen möglich sind. Zusätzlich besteht ein großer Betreuungsaufwand (vgl. Laireiter/Thiele 1995:145ff). Kritikpunkte sind weiters in der Operationalisierbarkeit, den Auswertungsmöglichkeiten, der Interpretierbarkeit und der Generalisierbarkeit der Daten zu sehen (vgl. Wilz/Brähler 1997:8). Es handelt sich um Einzelfallanalysen, die nicht verallgemeinert werden dürfen (vgl. Seiffge-Krenke/Scherbaum/Aengenheister 1997:56). Neben einer genauen Instruktion der Methode, spielen kontinuierliche Aufzeichnungen und eine hohes Eigeninteresse des Schreibers eine große Rolle (vgl. Seemann 1997:24).

Das Problem bei der Anwendung der Tagebuch-Methode liegt darin, dass sich Literatur und Studien großteils auf den Bereich der Psychologie (z.B. die Soziodiagnostik) beschränken. Bei den Studien handelt es sich vor allem um vollstandardisierte Tagebücher. Auf anderen Wissensgebieten, wie etwa in der Soziologie oder den Kommunikationswissenschaften scheint diese Methode nur marginal zur Anwendung zu kommen bzw. weniger geeignet zu sein. Es fehlen qualitative Studien zur Orientierung.

3.3.1.4 Exkurs: Beispielstudie „Alltagsbelastungen“

Die Studie „Alltagsbelastungen“ von Weber und Knapp-Glatzel (1988) liegt sowohl betreffend die Fragestellung als auch die Methode nahe an der vorliegenden Untersuchung, dient ihr als Anhaltspunkt und soll deshalb an dieser Stelle beschrieben werden. Im Aufsatz werden zuerst die Studien der Lazarus-Gruppe und der Begriff der „daily hassles“ vorgestellt. Es wurde entdeckt, wie störend und belastend alltägliche Ärgernisse sind und dass sie letztendlich auch zu psychischen und physischen Störungen führen können (vgl. Weber/Knapp-Glatzel 1988:140). Dies drückt Charles Bukowski (Kanner et al. 1981, zit. nach Weber/Knapp-Glatzel:140) treffend in seinem Gedicht aus:

„Es sind nicht die großen Dinge, die
Einen Mann ins Irrenhaus bringen
Nein, es ist die fortlaufende Serie
Von kleinen Tragödien, die
Einen Mann ins Irrenhaus bringt
Nicht der Tod seiner Geliebten,
aber ein Schnürsenkel, der
reißt, wenn keine Zeit mehr bleibt.“

Die Längsschnittstudie der Lazarus-Gruppe (Kanner et al. 1981, zit. nach Weber/Knapp-Glatzel:144) ist eine der ersten empirischen Zugänge zur Erfassung alltäglicher Belastungen. Bei der über neun Monate dauernden Untersuchung wurde eine standardisierte Hassle-Skala eingesetzt und die Teilnehmer mussten einmal pro Monat eine Eintragung machen, um eine Hassle-Frequenz und -Intensität zu erhalten. Weber und Knapp-Glatzel (1988) kritisierten die Vorgehensweise, da sie ein bereits vorgefertigtes Kategoriensystem als wenig sinnvoll erachten, weil dadurch unter Umständen für den Einzelnen bedeutsame Ereignisse fehlen. Weiters vermissten sie den Versuch einer Bewältigung und die Frage nach den Reaktionen auf die Erlebnisse. Für ihre sieben Tage dauernde Untersuchung wählten sie einen ideographischen Zugang mit einem lediglich halbstandardisierten Tagebuch. Im Gegensatz zur Lazarus-Gruppe wollten sie auch Bewältigungsversuche bzw. Reaktionen auf die Erlebnisse miteinbeziehen und fragten nach dem Ereignis, der Reaktion, der Dauer der Belastung, nach der Lösung des Problems sowie dem Ausmaß der persönlichen Betroffenheit. Die Auswertung erfolgte rein deskriptiv und darüber hinaus auch inhaltsanalytisch. Erst anhand der Eintragungen wurde posthum ein Kategoriensystem entwickelt, wobei es auch zu Mehrfachkodierungen und Sonderfällen kam. Es handelte sich um 41 Tagebücher mit 700 einzelnen Episoden. Die Forscher erzielten mittels Tagebuch differenzierte und individuelle Aussagen - auch über die Bewältigungsformen - die sich über die Kategorisierung quantifizieren ließen und ziehen diese Vorgangsweise einer standardisierten vor. Durch eine Vorstrukturierung kann der tägliche Aufwand begrenzt werden (vgl. Knapp-Glatzel/Weber 1988:148ff).

3.3.1.5 Begründung der Methodenwahl

Umfragen eignen sich gut für eine Beschreibung, *was* Leute tun, aber weniger um zu erklären, *warum* sie es tun. Dazu muss der Forscher am sozialen Leben der Leute teilnehmen. Tagebücher stellen eine - oft vernachlässigte - Quelle für solch lebensnahe Umfragen dar. Sie bieten Zugang zu jenen Bereichen des sozialen Lebens, die aufgrund der Alltäglichkeit für ihre Teilnehmer mittels anderer Methoden nur schwer artikulierbar sind. Die Forscher wollen die Störung des sozialen Lebens der Teilnehmer so gering wie möglich halten (vgl. Alaszewski 2006:67). Tagebücher helfen nicht nur dabei, Verhaltensmuster aufzudecken, sondern auch einen Einblick zu bekommen, wie Individuen Situationen interpretieren und Bedeutungen zuschreiben (vgl. Alaszewski 2006:36f).

Die Wahl fiel auf die Tagebuch-Methode, um nah am Geschehen zu sein und herauszufinden, welche Kommunikation tatsächlich stattfindet und wie es den Menschen unmittelbar dabei geht. Auf Leitfadeninterviews wurde verzichtet, da dabei die einzelnen kommunikativen Handlungen aus der Erinnerung abgerufen werden müssen und somit eventuell wichtige Informationen verloren gehen. Weiters besteht die Vermutung, dass es bei Interviews eher zu sozial erwünschten Antworten und Ansichten über die einzelnen Medien der interpersonalen Kommunikation kommt.

Nach Wilz und Brähler (1997:8) bieten offene, wenig strukturierte Tagebücher gut Einblick in das psychische Geschehen. Deshalb erfolgt in dieser Arbeit eine Anpassung der bestehenden Literatur an das Forschungsgebiet. Es wird der Versuch einer qualitativen Herangehensweise mit inhaltsanalytischer Auswertung gestartet. Brandstätter (vgl. 1977: 60ff) verwendet für sein Zeitstichprobentagebuch, anhand dessen er das Befinden im Alltag erheben möchte, Frageblätter, die den Teilnehmern als Erinnerungsstütze und nicht als Vorstrukturierung dienen sollen. Er fragt die Teilnehmer nach dem Aufenthaltsort und dem momentanen Befinden. Dies soll auch für die vorliegende Studie übernommen werden.

3.3.1.6 Anwendung der Tagebuch-Methode in dieser Studie

Ursprünglich wurden Tagebücher meist in Form von Papier- und Bleistift-Verfahren angewendet, später auch per Minicomputer. Der Vorteil der elektronischen Form liegt darin, dass die Benutzung handlicher ist und weniger auffällt. Weiters kann nicht von vorhergehenden, eigenen Eintragungen abgeschrieben werden. Ein Nachteil sind allerdings die Anschaffungskosten (vgl. Seemann 1997:23).

Bei der vorliegenden Studie fiel die Wahl auf das Papier- und Bleistift-Verfahren, um die Handhabung für die Teilnehmer zu vereinfachen und Kosten und Zeit zu sparen, die für die Anschaffung und Einschulung elektronischer Mittel notwendig gewesen wäre. Das bei dieser Studie zur Anwendung kommende Tagebuch enthält pro Tag fünf A4-Seiten (pro Medium der interpersonalen Kommunikation eine Seite) mit jeweils fünf Spalten, in denen Eintragungen nach bestimmten Kriterien zu machen sind. Da das Tagebuch per E-Mail versendet wird, besteht die Möglichkeit, die Eintragungen entweder direkt im Word-Dokument, oder - falls zu Hause kein Computer vorhanden ist - auf dem ausgehändigten

Papier-Tagebuch vorzunehmen. Die erste Option wird favorisiert, da somit jeden Tag die Eintragungen per E-Mail an die Forscherin gesendet werden können, das Problem des Handschriften-Lesens und die Transkription wegfällt.

Die Dauer der Durchführung sollte nicht zu lange sein, damit die Motivation der Teilnehmer nicht nachlässt und die Qualität der Studie nicht leidet. Sowohl Motivation als auch die damit verbundene Qualität lassen sich durch Bezahlung, eine kürzere Beobachtungszeit, persönliche Betreuung durch den Versuchsleiter (inklusive Probelauf), eine gute Einschulung, regelmäßige Abgabe der Tagebücher, damit es nicht zu Nachtragungen kommt und einer Überprüfung der Aufzeichnungen optimieren (vgl. Laireiter/Thiele 1995:147).

Die Tagebuch-Studie dieser Arbeit wurde auf sieben Tage festgelegt, wobei es sich um eine „normale" Woche für die Teilnehmer handeln sollte (kein Urlaub etc.). Für jeden der acht Teilnehmer fand die Studie in Woche 20 (11. bis 17. Mai 2009) statt. Lediglich bei einer Person wurde die Woche 19 (7. bis 14. Mai 2009) vereinbart, da diese sich im geplanten Zeitraum auf Urlaub befand.

3.3.1.6.1 Auswahl der Teilnehmer

Anders als bei Umfragen, wo durch ein Random-Verfahren die Teilnehmer, die für die Gesamtbevölkerung repräsentativ sein sollen, rekrutiert werden, liegt bei der naturalistischen Untersuchung eine Gruppe von Individuen im Zentrum des Interesses. Es geht nicht um eine Repräsentativität im weiteren Sinne, sondern darum, wie und warum einzelne Personen sich verhalten und handeln. Forscher wenden aber auch hier eine systematische Strategie zur Erhebung von Teilnehmern an. Sie gehen dabei aber nicht von der Definition der Bevölkerung aus, sondern vom sozialen Kontext, in dessen Rahmen soziale Interaktion stattfindet (vgl. Alaszewski 2006:57).

Um Personen für die Teilnahme an der Tagebuch-Studie zu erhalten, soll die *Nominationstechnik* angewendet werden, die eng mit der Schneeballmethode - basierend auf Dannecker und Reiche (1974) - verwandt ist. „Hier werden von den befragten Personen [...] weitere Personen angegeben, die eine in der Untersuchung interessierende Aktivität [...] ausführen" (Diekmann 2007:347). Es handelt sich dabei nicht um eine Methode der Wahrscheinlichkeitsauswahl (vgl. Diekmann 2007:346f).

Um Teilnehmer für die vorliegende Studie zu gewinnen, wurden Freunde, Bekannte und Verwandte persönlich, telefonisch und per E-Mail nach gewissenhaften und möglicherweise an der Arbeit interessierten Personen gefragt. Es sollten nicht nur der Forscherin bekannte Personen an der Studie teilnehmen, um die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass die Probanden die Eintragungen ehrlich und vollständig vornehmen, da es keine oder nur wenig gemeinsame Bekannte gibt. Ein indirekter Bezug zu den Personen muss allerdings bestehen, da die Studie einen nicht zu unterschätzenden Aufwand für die Teilnehmer darstellt, den fremde Menschen mit großer Wahrscheinlichkeit nicht bereit wären, auf sich zu nehmen.

Während es auf lediglich weitergeleitete E-Mails der Forscherin keine Rückmeldungen gab, erzielte das direkte Ansprechen von Personen bessere Ergebnisse. Bei den acht Probanden handelt es sich schließlich um fünf der Forscherin über eine Vermittlerperson nur flüchtig bekannte und drei gänzlich unbekannte Personen. Ein Teilnehmer, der bei erstmaligem Kontaktversuch mittels Mobilbox und SMS nicht reagierte, sagte am Tag der Einschulung mit einer Begründung kurzfristig ab. Die Einschulungstermine wurden sowohl per E-Mail als auch telefonisch und über die Kontaktperson fixiert.

3.3.1.6.2 Aufbau und Gestaltung des Tagebuchs

Der Forscher muss den Teilnehmern den Sinn und Zweck der Teilnahme am Tagebuch-Verfahren erklären (vgl. Alaszewski 2006:67). Da es bei dieser Methode schwierig ist, eine vertraute Beziehung zum Teilnehmer aufzubauen, ist es wichtig, das Tagebuch benützerfreundlich zu gestalten, die Vorgangsweise persönlich zu erklären und für Rückfragen zur Verfügung zu stehen. Es sollten Beispiele angeführt werden, sodass der Proband ein Gefühl dafür bekommt, welche Art von Antworten für den Forscher brauchbar ist. Nach dem ersten Eintrag kann ein persönliches Treffen erfolgen, um zusätzliche Hilfe anzubieten (vgl. Alaszewski 2006:73ff). Es ist wichtig eine Balance zwischen den Themen zu finden, an denen der Forscher interessiert ist und einer benutzerfreundlichen Vorgangsweise, die es dem Teilnehmer ermöglicht, sich selbst auszudrücken. Das Verhältnis zwischen Forscher und Teilnehmer soll von gegenseitigem Respekt geprägt sein und der Tagebuch-Schreiber als gleichgestellter Partner im Forschungsprozess betrachtet werden (vgl. Alaszewski 2006:80).

Für den Tagebuch-Entwurf diente vor allem die Studie „Alltagsbelastungen“ von Weber und Knapp-Glatzel (1988) (siehe *Kapitel 3.3.1.4*) als Vorlage, da es sich dabei ebenfalls um eine qualitative Arbeit mit ähnlichem Schwerpunkt anhandelt.

So wie in der Literatur empfohlen, erfolgte die Einschulung im Rahmen eines persönlichen Treffens, bei dem die Forscherin ihr Projekt vorstellte und sich die Teilnehmer kennen lernen konnten. Die Unterlagen für einen Aufzeichnungstag bestanden aus fünf Blättern, für jedes Medium (Festnetz-Telefon, Mobil-Telefon, SMS, E-Mail, Internet-Telefon und Internet-Chat) eines. In Bezug auf die Forschungsfragen war jedes Blatt in fünf Spalten (Situation/Ort, Nutzung (aktiv/passiv; unbeteiligt), Emotion, Handlung/Reaktion und Zeit/Zeitgefühl) unterteilt, zu denen jeweils Eintragungen erfolgen sollten. Diese Struktur wurde vorgegeben, um den Teilnehmern einen Leitfaden zu bieten und die Wahrscheinlichkeit brauchbarer Ergebnisse zu erhöhen. Andererseits sollte ein größtmöglicher Freiraum für persönliche Formulierungen zur Verfügung stehen. Es wurde versucht, die einzelnen Tagebuch-Blätter anhand von Graphiken ansprechend und motivierend zu gestalten. Ergänzend dazu gab es schriftliche Tagebuch-Instruktionen mit Musterbeispielen (siehe Anhang). Sowohl mündlich als auch schriftlich wurde darauf hingewiesen, dass die Forscherin für Rückfragen jederzeit am Handy oder per E-Mail zu erreichen ist.

3.3.1.6.3 „Selbst-Test“

Ursprünglich war der Einsatz des *Ereignis-Tagebuchs* geplant, bei dem seitens der Teilnehmer sofort nach Auftreten eines Reizes - im vorliegenden Fall Anruf, SMS, E-Mail, Chat oder Internet-Telefon - eine Eintragung in das Tagebuch erfolgen sollte. Nach einem kurzen *Selbst-Test* wurde diese Vorgangsweise jedoch wieder verworfen, da sie im Alltagsleben nicht praktizierbar wäre ohne es schwerwiegend zu beeinträchtigen. Aus diesem Grund erfolgte eine Änderung zum *Bilanz-Tagebuch*, bei dem Eintragungen lediglich einmal am Tag (abends) erforderlich sind. Zur Gedächtnisstütze werden die Probanden gebeten, sich untertags stichwortartige Notizen auf einen Zettel zu machen bzw. abends ihre Anruf-, SMS-Listen bzw. Posteingänge durchzusehen.

Die praktische Handhabung wurde erneut von der Forscherin selbst getestet, kleine Änderungen in der Anordnung vorgenommen und daraufhin ein Katalog an Musterbeispielen zur Orientierung für die Teilnehmer erstellt.

3.3.1.6.4 Pretest

Nach der Formulierung der Tagebuch-Instruktionen kam ein Pretest mit zwei bekannten bzw. verwandten Personen zur Anwendung. Dabei wurde festgestellt, dass ein paar Detailfragen ausgelassen bzw. Antwortkategorien vermischt wurden (etwa bei Emotion und Handlung/Reaktion). Die Kategorie *Emotion* wurde oft lediglich mit einem Wort abgehandelt, und es fehlten Antworten auf die Fragen, wer bei der Kommunikation noch anwesend war und warum gerade dieses Medium ausgewählt wurde. Feedback kam auch bezüglich des relativ hohen Eintragungsaufwandes, den die Teilnehmer des Pretests aufgrund eigener Aussagen nur wegen des Naheverhältnisses zur Forscherin auf sich nahmen.

In der Folge wurden die Fragen weiter präzisiert, zusätzlich kurze Beispiele direkt nach den Fragen angeführt und auf dem Instruktionsblatt übersichtlicher platziert. *Musterbeispiele* komplettierten die *Tagebuch-Instruktionen* und das eigentliche *Tagebuch* sowie ein Blatt mit *Demographische Daten + Fragebogen* und ein *Tagebuch-Feedback*. *Demographischen Daten + Fragebogen* sollen einen Überblick über wichtige persönliche Daten geben, die bei der Interpretation hilfreich sein können. Hanekop (2006:5) hat in ihren Untersuchungen ebenfalls individuelle, teilstandardisierte Fragebögen verwendet und erachtet diese als wichtig, da sie „neben der Erhebung personenbezogener Daten der Erfassung der individuellen Beurteilung und der Nutzungsabsicht [dienen]“.

Die Person selbst bleibt anonym und ist nur mittels Identifikationsnummer den Eintragungen zuzuordnen. Die ergänzenden Fragen zur Nutzung und Einstellung der jeweiligen Medien interpersonaler Kommunikation und der Erreichbarkeit sollen vor der Studie ausgefüllt werden, dienen als Zusatzinformation und können bei der Interpretation mit den Ergebnissen verglichen werden. Das *Tagebuch-Feedback*, das am letzten Tag auszufüllen ist, bietet den Teilnehmern Raum für persönliche Kommentare und Anmerkungen, wie es ihnen bei der Studie ergangen ist bzw. für Verbesserungsvorschläge für nachfolgende Arbeiten.

3.3.1.6.5 Durchführung

Am Freitag, den 1. Mai 2009 erfolgte die erste von drei Einschulungen, die im Rahmen eines Hausbesuchs persönlich vorgenommen wurde, um für den etwas älteren Teilnehmer den Aufwand so gering wie möglich zu halten. Nach der Überreichung der ausgedruckten

Unterlagen wurden die Inhalte gemeinsam mit der Forscherin besprochen. Da der Teilnehmer keinen Computer besitzt, wurde vereinbart, dass das Tagebuch per Hand bzw. Schreibmaschine auszufüllen und am Ende der Woche an die Forscherin zu retournieren ist. Fragen tauchten keine auf. Die Besprechung dauerte etwa eine halbe Stunde.

Am Dienstag, den 5. Mai 2009 fand die zweite Einschulung mit weiteren sechs Teilnehmern (eine Person erschien leider nicht, da diese das Informationsmail nicht erhalten hatte) im Besprechungsraum der Firma HFP am Heumarkt 13, 1030 Wien statt. Bei Erfrischungen und Snacks konnten die Probanden an den ausgeteilten Kopien mitverfolgen, welcher Aufgabe sie sich in der nächsten Woche widmen sollten. Die Einschulung bestand aus folgenden Punkten:

<u>Formalitäten</u>

- Danksagung für das Erscheinen und die Bereitschaft an der Studie teilzunehmen.
- Vorstellung der Forscherin und ihres Projekts.
- Betonung, dass es sich um eine wissenschaftliche Arbeit handelt, die eine genaue und gewissenhafte Bearbeitung der Aufgabenstellung erfordert.
- Zusicherung der Anonymität.
- Chance für die Teilnehmer, die eigenen Kommunikationsgewohnheiten zu reflektieren.
- Angebot, die Teilnehmer im Anschluss über die Ergebnisse der Studie zu informieren.

<u>Ablauf</u>

- Hinweis darauf, dass alle Unterlagen per E-Mail versendet werden, wenn ein Zugang zum Computer vorhanden ist. Im Sonderfall werden andere Vereinbarungen getroffen.
- Bei der Durchführung, die vom 11. bis 17. Mai 2009 geplant ist, soll es sich um eine für den Teilnehmer „natürliche“ Woche handeln. In einem Ausnahmefall wird eine alternative Woche (vom 7. bis 13. Mai 2009) vereinbart.

<u>Tagebuch</u>

- Es soll nur die Freizeit- und nicht die berufliche Kommunikation bei den Eintragungen berücksichtigt werden.
- Kontakte mit der Forscherin werden nicht notiert.
- Bitte, sich untertags Notizen zu machen, um sich besser an die jeweiligen Situationen erinnern zu können.

- Bitte, wenn möglich, die ausgefüllten Tagebuch-Eintragungen abends an die Forscherin zu mailen.
- Bei sehr zahlreichen Kontakten der gleichen Kategorie und mit derselben Emotion, können eventuell mehrere bzw. aufeinander folgende Handlungen zusammengefasst werden.
- Betonung der Wichtigkeit, auf alle Fragen genau einzugehen und keine auszulassen.
- Angebot, die Forscherin bei Unklarheiten jederzeit kontaktieren zu können.
- Detaillierte Besprechung der einzelnen Tagebuch-Blätter.

Die Teilnehmer hatten keine Scheu, zwischendurch Fragen zu stellen. Zum Abschluss der Einschulung wurde jedem Teilnehmer zwecks Motivation und Dankeschön eine Packung Merçi überreicht, sowie eine Visitenkarte der Forscherin mit dem Angebot für Rückfragen (fast) jederzeit erreichbar zu sein. Insgesamt dauerte die Einschulung etwa 30 Minuten.

Ein Resümee bzw. eine Bewertung der Tagebuch-Studie erfolgt im dritten Teil der Arbeit im *Kapitel 4.2.5* Nutzen und Probleme der Tagebuch-Methode.

3.3.2 Gruppendiskussion

Dieses Kapitel widmet sich der zweiten Methode dieser Untersuchung. Es ist ähnlich aufgebaut wie das vorige und beginnt mit einer Definition und einem geschichtlichen Überblick. Es werden weiters die Anwendungsgebiete sowie Vor- und Nachteile der Methode beschrieben. Anschließend erfolgt eine Schilderung zur Planung und Umsetzung in dieser Studie.

3.3.2.1 Definition und Geschichte

Die Gruppendiskussion - auch bezeichnet als Gruppenexperiment, Kollektivinterview und Gruppengespräch, wobei sich aber die Definition Gruppendiskussion durchgesetzt hat - lässt sich definieren als „Gespräch mehrerer Teilnehmer zu einem Thema, das der Diskussionsleiter benennt [...] und das dazu dient, Informationen zu sammeln“ (Lamnek 2005b:405) bzw. als ein „Verfahren [...], in dem in einer Gruppe fremdinitiiert

Kommunikationsprozesse angestoßen werden, die sich in ihrem Ablauf und der Struktur zumindest phasenweise einem ‚normalen' Gespräch annähern" (Loos/Schäffer 2001:13).

Die Gruppendiskussion gilt als relativ junge Methode, die Ende der 1940-er Jahre zuerst im anglo-amerikanischen Raum eingesetzt wurde – als sogenannte „focus group interviews"[1], um Zuschauerreaktionen auf Propagandafilme während des Zweiten Weltkriegs zu erforschen. In der soziologischen Meinungs- und Einstellungsforschung ist sie aus Kritik an der standardisierten Einzelbefragung entstanden. Die ersten Gruppendiskussionen in Deutschland wurden unter Horkheimer und Adorno über das politische Bewusstsein im Nachkriegsdeutschland durchgeführt. Ab den 50er Jahren erlangte die Methode vor allem durch das Frankfurter Institut für Sozialforschung durch eine Studie von Friedrich Pollock zur „Erforschung der ‚öffentlichen Meinung'" an Popularität. Ab Mitte der 1960-er, 1970-er Jahre wurde die Methode durch die standardisierte Sozialforschung wieder verdrängt, um anschließend - im Zuge des *interpretativen Paradigmas* (zu dem auch der Symbolische Interaktionismus zählt) - wieder an Bedeutung zu gewinnen (vgl. Bohnsack 2006:70f, Lamnek 2005b:408ff).

3.3.2.2 Anwendungsgebiete

Anwendungsgebiete der Gruppendiskussion sind vor allem die Jugend-, Medien-, Frauen-, Gesundheits- sowie die Marktforschung (vgl. Loos/Schäffer 2001:16ff, Krüger 1983:90), wobei den Diskussionsthemen kaum Grenzen gesetzt sind und sie in allen empirischen Sozialwissenschaften angewendet wird (vgl. Lamnek 2005a:83). Während im angloamerikanischen Raum vorwiegend Gruppenprozesse untersucht werden, stehen im deutschen Raum auch inhaltliche Aspekte im Vordergrund. Die Gruppendiskussion kann sowohl quantitativ als auch qualitativ eingesetzt werden, wobei der Schwerpunkt eindeutig bei der qualitativen Forschung liegt (Lamnek 2005a:16ff).

Es wird zwischen einer *vermittelnden* und einer *ermittelnden* Gruppendiskussion unterschieden. Bei der ersten geht es darum, Verhaltensänderungen (wie z.B. bei therapeutischen Gesprächen) zu erzielen. Bei der zweiten, die häufiger verwendet wird, um die Ermittlung von Informationen (Lamnek 2005a:29f).

[1] Der Begriff „Focus Group" geht auf Merton et al. (1956) zurück.

Das Ziel der Gruppendiskussion ist es, im Rahmen einer dynamischen Diskussion spontane Äußerungen zu erhalten und sowohl subjektive als auch kollektive Erfahrungen der Teilnehmer zu erheben (vgl. Dreher 1991:186, Bohnsack 2006:70, Krüger 1983:98). Es geht dabei nicht um ein „effektives Abfragen von Einzelmeinungen", sondern um einen „Austausch über ein Thema in der Gruppe [...], ‚als ob' die Leitung nicht anwesend wäre" (Loos/Schäffer 2001:13). Dadurch, dass die einzelnen Teilnehmer sich bei ihren Aussagen aufeinander beziehen, entsteht ein *kommunikativer Kontext*, der den Sinngehalt klarer werden lässt (vgl. Bohnsack 2003:21). Die Basis für die Methode des Gruppendiskussionsverfahrens bildet die Theorie des Symbolischen Interaktionismus (vgl. Lamnek 2005a:37).

3.3.2.3 Vor- und Nachteile der Methode

Zu den im Folgenden genannten Vor- und Nachteilen der Gruppendiskussion vergleiche: Bohnsack 2006:83, Friedrichs 1973:246f, Hanekop 2006:5, Krüger 1983:93 Lamnek 2005a:84f und Lamnek 2005b:172ff.

Ein wesentlicher Vorteil der Gruppendiskussion ist die Möglichkeit, gruppendynamische Prozesse zu erforschen und eine größere Tiefenwirkung zu erzielen, als bei anderen Methoden. Auch latente Meinungen und spontane Äußerungen können erfasst werden bzw. auftreten. Die Einsicht, die gewonnen wird, ist nicht jene einer statischen Meinung, sondern von Meinungsbildungsprozessen, die Individuen in bestimmten Gruppen durchlaufen. Die Methode gibt einen Überblick über „Art und Ausmaß der Meinungen, Werte [und] Konflikte" (Friedrichs 1973:246). Ein weiterer Vorteil ist, dass in entspannter Umgebung Meinungen frei geäußert werden können und ein breiteres Spektrum an Aussagen abgedeckt werden kann, als bei Einzelgesprächen, da sich die Teilnehmer in der Diskussion gegenseitig anregen und sich durch die Erzählungen der anderen an eigene Erlebnisse erinnern. Der ökonomische Aufwand der Gruppendiskussion hält sich in Grenzen, da in einer Zeitspanne gleich mehrere Teilnehmer zur Sprache kommen und auch mehrere Themen angesprochen und ausführlicher erklärt werden können als bei einem standardisierten Interview.

Ein Nachteil der Methode ist, dass es, aufgrund der geringen Stichprobe, keine Repräsentativität gibt, was bei qualitativen Methoden aber auch nicht gefordert ist. Über

die einzelnen Individuen können/dürfen nur bedingt Aussagen getroffen werden. Aussagen beziehen sich in der Regel auf die untersuchte Gruppe. Durch die Gruppe selbst können allerdings individuelle Meinungen verändert bzw. Meinungsäußerungen von Personen verhindert werden, oder - vor allem bei einer größeren Gruppenanzahl - manche Personen weniger zu Wort kommen als andere. Diese werden als *Schweiger* bezeichnet. Es besteht auch die Gefahr, dass vom Thema abgewichen wird und folglich der Forscher eingreifen muss. Wenn schließlich die Äußerungen der Teilnehmer schriftlich festgehalten werden, entsteht durch das Protokoll des Forschers ein eigener Text. Es handelt sich also nicht mehr um die Originalaussagen, sondern bereits um Interpretationen. Dies ist ein Nachteil bzw. Risikofaktor der Methode, der oft dahingehend minimiert wird, als dass eine Methoden-Triangulation zur Anwendung kommt und auch standardisierte Methoden eingesetzt werden. Vorgeworfen wird der Gruppendiskussion weiters, dass sie „unsystematisch ausgewertete Impressionen aus der sozialen Wirklichkeit" liefert und „methodische Unzulänglichkeiten" aufweist, wie etwa eine „unzureichende[...] intersubjektive[...] Unkontrollierbarkeit der Auswertung" (Krüger 1983:107).

Dem wird entgegengesetzt, dass die Stärke der Gruppendiskussion in der „Erfassung gesellschaftlicher Teilbereiche" (Krüger 1983**:**97) liegt und die Teilnehmer durch ihren unmittelbaren Bezug zur Realität als Experten gelten und ein „Spiegelbild des institutionellen Rahmens des alltäglichen Geschehens [...] liefern" (Krüger 1983:108). Weiters besteht ein geringeres Risiko, die „handlungs- und bewusstseinsrelevante Umwelt der Betroffenen zu übersehen oder vorzugeben, wie es vorangestellte Hypothesenkonstrukte tun können" (Krüger 1983:107f).

3.3.2.4 Begründung der Methodenwahl

Die Teilnehmer werden als „kompetente Informanten" und als „Experten ihrer sozialen Wirklichkeit" (Krüger 1983:92) gesehen, die im Rahmen der Gruppendiskussion über ihre gesellschaftliche Situation berichten. Bei dieser Methode wird ganz bewusst der Aspekt der subjektiven Wahrnehmung aufgenommen, da die Individuen „Träger für individuelle und öffentliche Meinungen" sind (Krüger 1983:93). Auch wenn es sich um eine künstliche Gesprächssituation handelt, so sind es doch alltägliche Kommunikationssituationen und somit Ausschnitte der Wirklichkeit, über die berichtet wird (vgl. Krüger 1983:99).

Gerade bei einem so alltagsbezogenen Thema wie den neuen Medien interpersonaler Kommunikation, bei dem jeder mitreden kann und bestimmte Überzeugungen vertritt, bietet sich eine Methode wie die Gruppendiskussion an. Wie schon im *Kapitel 3.3* erwähnt, soll sie als Ergänzung und Absicherung zur Tagebuch-Methode eingesetzt werden. Durch die unterschiedlichen Erhebungsweisen der Methoden - die Teilnehmer können in einem Gespräch aufeinander Bezug nehmen und sich in ihren Aussagen „befruchten", was bei der Tagebuch-Studie nicht möglich ist - kommt es idealerweise zu anderen bzw. ergänzenden Aussagen als bei der ersten Methode.

3.3.2.5 Anwendung der Gruppendiskussion in dieser Studie

Zuerst muss die Entscheidung getroffen werden, ob die Diskussion mit „Realgruppen" oder mit speziell für diesen Anlass zusammengestellten Gruppen erfolgen soll. Bei Realgruppen handelt es sich um „Gruppen, die auch jenseits der Erhebungssituation bestehen" (Loos/Schäffer 2001:44). Sie sind meist durch gemeinsame Erfahrungen geprägt, auf Grund derer sich die Gruppe wahrscheinlich gebildet hat. Speziell zusammengestellte Gruppen können homogener oder inhomogener Natur (in Bezug auf Geschlecht, soziale Schicht, Beruf, Alter etc.) sein. Erstere eignen sich, um Reaktionen einzelner Teilnehmer zu erforschen, zweitere, um unterschiedliche Meinungen zu erheben (vgl. Loos/Schäffer 2001:43f, Lamnek 2005a:104ff). Ob die Diskussion mit einer homogenen oder heterogenen Gruppe geführt werden soll und welche Merkmale die Teilnehmer aufzuweisen haben, hängt vom jeweiligen Aspekt der sozialen Wirklichkeit ab, den es zu erfassen gilt (vgl. Krüger 1983:107).

3.3.2.5.1 Auswahl der Teilnehmer

Bei der Gruppengröße gibt es keine definitiven Maßstäbe, die eingehalten werden müssen. Sie hängt vom Erkenntnisinteresse ab, wobei sich amerikanische Autoren für drei bis fünf Teilnehmer, deutsche Autoren für neun bis 12 Teilnehmer aussprechen. Sowohl kleiner als auch größer gewählte Gruppen haben ihre Vor- und Nachteile (vgl. Lamnek 2005a:110).

Im vorliegenden Fall wählte die Forscherin eine speziell zusammengestellte (*Ad hoc Gruppe*), inhomogene Gruppe, bestehend aus vier Personen, die sich hinsichtlich ihres Geschlechts (zwei männlich, zwei weiblich), Alters (zwei jüngere, zwei ältere) und dem Grad der höchsten abgeschlossenen Ausbildung unterscheiden, um Vergleiche zwischen den Teilnehmern ziehen zu können. Die Anzahl wurde auf vier festgelegt, um einen

größeren Tiefgang und eine intensivere Diskussion zu erlauben (vgl. Lamnek 2005a:113), die Quote der *Schweiger*, gering zu halten, bei der Transkription eine leichtere Zuordenbarkeit der Aussagen zu gewährleisten und durch die Unbekanntheit der Teilnehmer unverbindliche und auch widersprüchliche Äußerungen zulassen zu können (vgl. Krüger 1983: 93).

Die Diskussionsteilnehmer wurden nach einem *theoretical sampling* („theoretisch begründete Vorstellungen und Annahmen") (Lamnek 2005a:114) zusammengesetzt, wobei es sich um Variablen wie Geschlecht (Männer und Frauen), Alter (jüngere und ältere Generationen) als auch Berufstätigkeit (ja und nein) handelte und Vorannahmen über die (heterogene) Intensität des Gebrauchs von Medien interpersonaler Kommunikation bestanden. Zwei der Teilnehmer (die zwei älteren) sind einander bekannt, bei den anderen Diskutanten handelt es sich um einander fremde Personen. Diese Tatsache wirkte sich jedoch nicht nachteilig auf den Gesprächsverlauf bzw. Inhalt der Gruppendiskussion aus.

3.3.2.5.2 Aufbau und Gestaltung

Für die Durchführung einer Gruppendiskussion gibt es keine fixen Regeln, sondern lediglich Prinzipien, die aufgrund von Erfahrungen entstanden sind. Es sollte sich für die Teilnehmer nicht um einen fremden Ort handeln, was allerdings ausschließlich auf Realgruppen zutrifft, denn bei speziell ausgewählten Teilnehmern ist dies nur schwer umzusetzen. Dieser Ort sollte eine ungestörte Gesprächssituation ermöglichen, damit die Aufzeichnungen nicht von Störgeräuschen beeinträchtigt werden. Eine „fließende Eröffnungsphase", bei der die Teilnehmer sich noch durch informelle Gespräche kennen lernen können, hat sich als positiv erwiesen. Um die Anonymität zu wahren, werden den Teilnehmern Decknamen zugewiesen. Erst wenn alle Teilnehmer ihre Zustimmung gegeben haben, beginnt die Aufzeichnung. In der *Eröffnungsphase* stellt der Leiter/Forscher sich und seine Rolle sowie das Projekt bzw. Ziel und Thema der Gruppendiskussion kurz vor. Dabei soll es aber nicht zu einem längeren Gespräch zwischen Forscher und Teilnehmern kommen, um die Selbstläufigkeit der Gruppendiskussion im Anschluss nicht zu gefährden (Loos/Schäffer 2001:48ff, Friedrichs 1973:248).

Der Forscher formuliert eine Eingangsfragestellung bzw. präsentiert einen Grundreiz (Bild, Filmausschnitt, Textpassage etc.), worauf die Gruppe selbständig zu diskutieren beginnt und die Themen dabei zunächst selbst bestimmt. Der Diskussionsleiter hält sich zurück

und greift nur ein, wenn das Gespräch ins Stocken kommt. Erst zu einem späteren Zeitpunkt werden noch nicht aufgegriffenen Themen vom Leiter angesprochen (vgl. Bohnsack 2006:79 und Loos/Schäffer 2001:48ff).

Bohnsack (2006:79f) hat folgende Prinzipien zur Leitung einer Gruppendiskussion angeführt:

1. *„Die gesamte Gruppe ist Adressatin der Interventionen*
2. *Vorschlag von Themen, nicht Vorgabe von Propositionen*
3. *Demonstrative Vagheit*
4. *Kein Eingriff in die Verteilung der Redebeiträge*
5. *Generierung detaillierter Darstellungen*
6. *Immanente Nachfragen*
7. *Die Phase exmanenter Nachfragen*
8. *Die direktive Phase"*

Kurz erklärt, bedeuten diese Phasen Folgendes: Die Diskussionsleitung soll sich nicht individuell an bestimmte Personen wenden, sondern immer an die gesamte Gruppe. Es werden nur grob Themen vorgegeben - und keine Propositionen (inhaltliche Fragestellungen) - die bewusst unwissend und unpräzise formuliert werden, wobei es sich immer um offene Fragen bzw. Fragenreihen (mehrere aufeinander folgende Fragen) handeln soll. Die Leitung fungiert nicht als Moderator und verteilt somit auch keine Redebeiträge. Sie hat sich zurückzuhalten, um den Teilnehmern Raum für das Gespräch zu geben, diesen ein eigenständiges Abschließen eines Themas zu ermöglichen und gegebenenfalls Redebeiträge selbst zu verteilen. In der Phase der *immanenten Nachfragen* kann der Forscher Fragen stellen, um detaillierte Informationen zu bereits von den Teilnehmern angesprochenen Themen zu erhalten. Dies kann sich zum Beispiel in einer Bitte äußern, etwas näher zu beschreiben bzw. zu erzählen. Auch hier können wieder *Fragenreihungen* zum Einsatz kommen. Nachfragen zu einem bereits laufenden Thema haben Vorrang gegenüber Fragen, die ein neues Thema generieren. Hat die Gruppe mit „ihren" Themen abgeschlossen, kommt es zur Phase der *exmanenten Nachfragen*, in der nun jene Themen vom Leiter angesprochen werden, die noch nicht behandelt wurden, aber für die Fragestellung wichtig sind. Sinnvoll ist hier die Vorbereitung einer Liste bzw. einer Art Leitfaden, um die thematischen Schwerpunkte im Überblick zu behalten und abhandeln zu können. Diese sollen aber keinesfalls vorgelesen, sondern frei formuliert werden. Am Ende der Diskussion erfolgt die Einleitung der *direktiven Phase*, bei der bewusst jene Stellen angesprochen werden, die dem Forscher widersprüchlich oder auffällig erschienen sind. Die Einwürfe seitens des Forschers können dabei auch

konfrontativ sein. Abschließend wird in die Runde gefragt, ob alles behandelt wurde oder noch Fragen offen geblieben sind, die die Teilnehmer noch diskutieren möchten. Vor der Verabschiedung werden mittels Fragebogen die wichtigsten demographischen Daten (Alter, Geschlecht, Schulbildung) erfasst (vgl. Bohnsack 2006:80 und Loos/Schäffer 2001:48ff, Friedrichs 1973:249).

3.3.2.5.3 Durchführung der Gruppendiskussion

Die Gruppendiskussion fand am Dienstag, den 19. Mai 2009 statt und dauerte eine Stunde und 45 Minuten von etwa 19.45 Uhr bis 21.30 Uhr. Diskussionsort war die Wohnung der Forscherin, um eine ungestörte Aufzeichnung vornehmen zu können und eine persönliche Atmosphäre zu schaffen. Jeder der vier Teilnehmer nahm an einer Seite des rechteckigen Tisches Platz. In der Mitte wurde ein Mikrofon platziert, das mit einem Laptop verbunden war, der sich, so wie auch die Diskussionsleiterin, außerhalb der Gruppe befand, um so wenig Aufmerksamkeit wie möglich auf sich zu lenken.

Zu Beginn stellte die Forscherin sich und ihr Projekt kurz vor und bat auch die Anwesenden sich einander bekannt zu machen. Dann wurde von den Teilnehmern die Zustimmung zur akustischen Aufzeichnung eingeholt, die Namen anhand von Tischkärtchen mit Decknamen anonymisiert und darauf hingewiesen, dass es keine falschen Antworten gibt und sich die Diskussionsleiterin nicht am Gespräch beteiligen wird. Anschließend teilte die Forscherin einen einseitigen Fragebogen aus, um die (anonymisierten) demographischen Daten und die Einstellung der Beteiligten zu den Medien der interpersonalen Kommunikation abzufragen. Dies sollte vor der Diskussion erfolgen, um den Teilnehmern zu vermitteln, um welche Medien (sie waren am Fragebogen aufgelistet) es der Forscherin geht, diese zu verinnerlichen und sie in der folgenden Diskussion immer wieder ins Gedächtnis zu rufen, was sehr gut funktionierte.

Zu Beginn der Gruppendiskussion wurde ein Bündel an Eingangsfragen hintereinander gestellt, um den Diskutanten einen Grundreiz zu bieten und zu schauen, welche der genannten Aspekte sie aufgreifen. Für die Eventualität des Stockens der Diskussion und um weitere, noch nicht erwähnte Themen anzusprechen, wurden einige Bilder (Cliparts) sowie ein Online-Zeitungsartikel und eine kurze Sequenz aus einer TV-Serie vorbereitet. Keiner dieser zusätzlichen Stimuli musste eingesetzt werden, da alle vorgesehenen Bereiche aktiv von den Diskutanten angesprochen wurden und es nur zu einer überflüssigen Wiederholung gekommen wäre.

Die Rolle der Moderatorin war jene des *unwissenden Laien* (vgl. Lamnek 2005a:141), mit dem Ziel, Wissen zu sammeln, wobei zu Beginn keinerlei Einmischung in die Diskussion erfolgte und erst später einige wenige Fragen gestellt wurden. Während der eine Stunde und 45 Minuten dauernden Diskussion standen den Teilnehmern Getränke zur Verfügung. Einmal verließ eine Teilnehmerin den Raum, um die Toilette aufzusuchen (was in der Transkription vermerkt wurde). Nach der zweiten Rückfrage, ob die Diskutanten für sich alle Themen abgeschlossen hätten, wurde die Diskussion beendet und den Akteuren für ihre Bemühungen gedankt. Die Gesprächsteilnehmer waren eingeladen, den Abend noch bei Brötchen und Getränken ausklingen zu lassen. Beim Abschied wurde jeder Person eine Packung Merçi überreicht.

3.3.2.5.4 Resümee

Der Forscherin nach handelte es sich um einen „idealen“, geregelten Diskussionsverlauf, bei dem alle vier Teilnehmer weitgehend ausgeglichen zu Wort kamen und ihre Meinungen vertreten konnten, wobei auch kontroverse Einstellungen diskutiert und akzeptiert wurden. Der Einstieg erfolgte ohne Schwierigkeiten und schon bald fanden die Teilnehmer ein erstes gemeinsames Thema. Während des Gesprächs traten kaum Pausen auf, und wenn doch, so wurde von den Diskutanten selbst wieder das bzw. ein Thema aufgegriffen. Durch den vorab ausgefüllten Fragebogen und die dadurch erfolgte Verinnerlichung der aufgelisteten Medien, gingen die Teilnehmer von sich aus jedes einzelne Medium durch und kommentierten es. Nur selten gab es Ausschweifungen zu angrenzenden Bereichen (Fotobearbeitung, wirtschaftliche Faktoren, Handytarife), die nicht Inhalt der Studie sind und deshalb in der Transkription ausgelassen wurden. Es bestand der Eindruck einer angeregten Diskussion, die den Teilnehmern Spaß zu machen schien.

4 AUSWERTUNG UND INTERPRETATION

Im dritten Teil der Arbeit geht es um die Auswertung und Interpretation der Ergebnisse, die anhand der Tagebuch-Studie und der Gruppendiskussion gewonnen wurden. Die Auswertung erfolgt bei beiden Methoden mittels Inhaltsanalyse, auf die das folgende Kapitel näher eingeht. Weiters werden in einem Abschnitt die Vorgangsweise bei der Tagebuch-Studie erläutert und im Anschluss einerseits sowohl fallspezifische als auch allgemeine Ergebnisse präsentiert und interpretiert. Während ein Kapitel die Bewertung dieser Methode durch die Studienteilnehmer zusammenfasst, die mittels Feed-Back-Bogen erhoben wurden, reflektiert ein anderes Nutzen und Probleme. Bei der Gruppendiskussion gliedern sich die Abschnitte in Erläuterungen zu der Transkription, Beschreibung der Vorgangsweise und Deskription und Interpretation der Ergebnisse.

4.1 Inhaltsanalyse

Die Auswertung und Interpretation der beiden in dieser Arbeit verwendeten Methoden - Tagebuch-Studie und Gruppendiskussion - soll mittels qualitativer Inhaltsanalyse erfolgen, die in der Sozialforschung seit den 30er- bzw. 40er- Jahren des vergangenen Jahrhunderts und in fast allen empirischen, sozialwissenschaftlichen Disziplinen angewendet wird (vgl. Lamnek 2005:483, 487).

Das Ziel der Inhaltsanalyse ist es, Material – Texte, Bilder, Worte, Filme – zu analysieren, das „auf irgendeine Weise menschliches Verhalten oder soziales Handeln repräsentiert“ (Lamnek 2005:483), wobei die Texte auch erst zum Zweck der Analyse erhoben werden können (Lamnek 2005:485). Teilweise stützt sie sich dabei auf quantitative Aspekte, wie etwa die Anwendung von Kategoriensystemen und Gütekriterien. Sie ist allerdings kein voll standardisiertes Instrument, weshalb Hypothesen auch nicht vorab definiert, sondern erst im Zuge der Inhaltsanalyse aufgestellt werden, um eine gewisse „Offenheit“ zu wahren (vgl. Lamnek 2005:508ff).

Die Inhaltsanalyse geht *systematisch, regel- und theoriegeleitet* vor (Mayring 2007:12f). Von Bedeutung ist die Einbettung in ein Kommunikationsmodell, da das Material nicht

isoliert betrachtet werden darf, der Text wird also immer aus einem bestimmten Kontext heraus und dem aktuellen Forschungsstand entsprechend interpretiert wird (vgl. Mayring 2007:27ff). Mit Systematik ist gemeint, dass sich die Textanalyse an expliziten Regeln orientiert, die bei jeder Entscheidung zur Anwendung kommen. Das systematische Vorgehen, bei dem klar wird, welche Teile wann analysiert werden und wie Kodierungen und Kategorienbildungen erfolgen, soll dazu dienen, dass ein anderer Auswerter die Analyse nachvollziehen und ebenso durchführen kann. Allerdings handelt es sich nicht um einen starren Ansatz. Die Inhaltsanalyse ist eine flexible Methode, die dem Material und der Fragestellung angepasst wird (vgl. Mayring 2007:43). Dabei muss sich der Forscher seiner eigenen Meinung und Einstellung klar sein, mit der er an die Untersuchung herangeht (vgl. Lamnek 2005:516).

4.1.1 Zusammenfassende Inhaltsanalyse

Bei der qualitativen Technik der Zusammenfassung wird das zu untersuchende Material schrittweise reduziert und immer abstrakter, bevor es verallgemeinert wird. Nachdem im ersten Schritt die Bestimmung der Analyseeinheiten erfolgt ist, kommt es im zweiten Schritt zur Paraphrasierung jener Textstellen, unter Weglassen überflüssiger bzw. sich wiederholender Bestandteile. Dabei ist die Anwendung einer einheitlichen Sprache wichtig. In den folgenden Schritten werden die Paraphrasen generalisiert und anschließend inhaltlich gleiche oder bedeutungslose Aussagen reduziert bzw. weggelassen, bevor mehrere Paraphrasen zusammengefasst und in einem Kategoriensystem neu formuliert werden. Zum Schluss erfolgt eine Kontrolle, ob die neu gewonnen Sätze dem ursprünglichen Text noch entsprechen und die erstgenannten Paraphrasen sich darin widerspiegeln. Im Bedarfsfall kann eine weitere Zusammenfassung gemacht werden (vgl. Mayring 2007:59ff).

Die zusammenfassende Inhaltsanalyse wird für die Auswertung der Tagebuch-Studie herangezogen.

4.1.2 Strukturierende Inhaltsanalyse

Die strukturierende Inhaltsanalyse filtert jene Textteile heraus, die den zuvor definierten, theoriegeleiteten Kategorien entsprechen. Zuerst müssen also Kategorien und Unterkategorien festgelegt werden, nach denen Textbestandteile herausgefiltert werden. Anschließend werden zur Veranschaulichung Ankerbeispiele - konkrete und typische Textstellen - und Kodierregeln aufgestellt, um eine klare Zuordnung zu den jeweiligen Kategorien zu ermöglichen und Abgrenzungsproblemen vorzubeugen. Anhand eines Probedurchgangs wird überprüft, ob die Kategorien anwendbar sind und ob sie eventuell noch einmal überarbeitet werden müssen. Ist dies erledigt, werden im eigentlichen Text jene Stellen markiert, die in eine der definierten Kategorien fallen. Diese werden herausgeschrieben und verarbeitet. Dabei kann unterschieden werden zwischen *formaler, inhaltlicher, typisierender und skalierender Strukturierung* (Mayring 2007:82ff).

Bei der Interpretation der Gruppendiskussion wird die *inhaltliche Strukturierung* angewendet, um bestimmte Themen und Inhalte herauszufiltern. Die Vorgangsweise ist dabei dieselbe wie bei der zusammenfassenden Inhaltsanalyse *(Kapitel 4.1.1).*

Auch wenn es sich um ein (vorwiegend) qualitatives Vorgehen handelt, können Häufigkeiten - etwa in einer bestimmten Kategorie - eine Rolle spielen (vgl. Mayring 2007:45).

Nach Mayring (2007:46ff) lässt sich die Vorgangsweise bei der Inhaltsanalyse in folgende Schritte zerlegen:

„Vorstellung des Beispielmaterials
Bestimmung des Ausgangsmaterials
- *Festlegung des Materials*
- *Analyse der Entstehungssituation*
- *Formale Charakteristika des Materials*

Fragestellung der Analyse
- *Richtung der Analyse*
- *Theoriegeleitete Differenzierung der Fragestellung“*

Diese Vorgangsweise soll bei der Auswertung der Tagebuch-Studie und der Gruppendiskussion als Orientierung dienen.

4.2 Tagebuch-Studie

In diesem Kapitel wird zuerst die Vorgangsweise der verwendeten Inhaltsanalyse beschrieben, bevor es im Anschluss zu einer fallspezifischen Interpretation der Ergebnisse kommt. Dabei werden die insgesamt sieben Tagebuch-Eintragungen bestehend aus mehreren Seiten, gegliedert nach den fünf zu untersuchenden Medien, von jedem der acht Studien-Teilnehmer getrennt analysiert und interpretiert. Erst danach erfolgt eine allgemeine Interpretation hinsichtlich der Forschungsfragen.

4.2.1 Vorgangsweise

Die Tagebuch-Studie erfolgte mit acht Teilnehmern, jeweils vier Männern und vier Frauen. Weiters wurde darauf geachtet, dass Personen unterschiedlicher Altersstufen vertreten sind und etwa die Hälfte einen Beruf ausübt (über 20h/Woche), die andere Hälfte keinen Beruf ausübt (Pensionisten, Studenten etc.). Das Material der Analyse ist jede Eintragung der acht Teilnehmer in die Tagebuch-Blätter, auch wenn sie wiederholend vorkommt. Jene Seiten, die wegen Nichtbenutzung des Mediums leer gelassen wurden, werden an dieser Stelle bei der Interpretation nicht berücksichtigt, sondern an anderer Stelle deskriptiv behandelt. Keinen Eingang in die erste Reduktion finden jene Notizen, die sich nicht auf freizeitbezogene – also auf berufliche – Kommunikation beziehen. Eine Ausnahme wird hier allerdings gemacht, wenn die Handlung/Reaktion interessant erscheint.

Die Tagebuch-Studie wird im Rahmen einer universitären Abschlussarbeit mit acht Teilnehmern durchgeführt, die in Wien wohnhaft sind und über die Schneeball-Methode akquiriert wurden. Dabei wurde Wert auf eine Teilnahme beider Geschlechter gelegt sowie darauf, berufstätige und nicht berufstätige Menschen miteinzubeziehen. Die Teilnahme erfolgte auf freiwilliger Basis und ohne in Aussicht gestellte Gratifikationen. Es sollte sich um eine gewöhnliche und „normale“ Woche der Probanden handeln. Während der Studie stellte sich heraus, dass es sich - Rückmeldungen zufolge - bei einigen wenigen Personen doch um eine Ausnahmewoche handelte, da etwa tägliche Theaterbesuche geplant waren oder für eine Prüfung gelernt werden musste. Ein Großteil der Teilnehmer nahm die Eintragungen in dem vorstrukturierten und direkt per Mail ausgesandten Word-Dokument vor. Bei Fall 7 erfolgten die Notizen handschriftlich, bei Fall 4 per Schreibmaschine. Sie wurden anschließend von der Forscherin in das jeweils vorbereitete Word-Dokument

übertragen. Als Ausgangsbasis der Inhaltsanalyse dienten alle Einträge einer Person in einem Dokument vereint.

Die Tagebücher wurden mittels zusammenfassender Inhaltsanalyse ausgewertet. Von Interesse war hierbei der immanente Textgehalt, also explizite Aussagen der Probanden, wann sie welches der angeführten Medien verwenden und wie es ihnen bei der Nutzung geht. Keinen Eingang fanden Erwähnungen über das Verhalten ihrer Kommunikationspartner. Weiters sind nur jene Eintragungen von Interesse, die explizite Äußerungen und Stellungnahmen hinsichtlich der Forschungsfragen enthalten. Auf Mutmaßungen seitens der Forscherin, wie eine Aussage zu interpretieren sei, wird weitgehend verzichtet, auch wenn dies nicht immer möglich ist, da bereits jede Interpretation bzw. hier die Zuordnung zu Kategorien eine Auslegung der Ergebnisse darstellt und nicht mehr urteilsfrei ist.

Zuerst wurde jeder Fall für sich analysiert, im Anschluss dann auch im Vergleich mit den Eintragungen der anderen Personen. Ergänzt und erläutert wurden die Interpretationen durch Informationen aus den vorab erhobenen demographischen Daten und den Fragebögen. Aus jenen Aussagen, die hinsichtlich der Forschungsfragen relevante Daten enthalten, wurden Kategorien gebildet; inhaltslose bzw. fehlende Kommentare wurden weggelassen.

Bei der Übertragung der Tagebuch-Notizen in die inhaltsanalytische Tabelle wurde zwar jede einzelne Eintragung - geordnet nach Teilnehmer - aufgenommen, allerdings in ihrem Inhalt bereits einer ersten Reduktion unterzogen und in Paraphrasen formuliert, die den Text in der dritten Person zusammenfassen. Anschließend erfolgt in der Generalisierung eine weitere Kürzung, auf deren Basis die Kategorien gebildet werden. Der Übersichtlichkeit halber werden die Kategorien in einem separaten Dokument aufgelistet und in der Tabelle nur die Abkürzungen eingetragen. Die Zahlen stehen in Bezug dazu, wann die Kategorie zum ersten Mal aufgetreten ist. Insgesamt handelt es sich um 53 Kategorien. Um die Anzahl nicht noch mehr anwachsen zu lassen, wurden zuerst einige allgemeine Kategorien gebildet, die auf alle Medien zutreffen und daher auch besonders häufig vorkommen. Andere wiederum sind medienspezifisch. Die Zuordnung verläuft nicht immer einfach und eindeutig - manchmal kommt es zu Überschneidungen, da auf eine Eintragung verschiedene Kategorien zutreffen können. Um der Fehleranfälligkeit

vorzubeugen, wurde nach dem ersten Durchgang noch ein zweiter Probedurchgang vorgenommen, bei dem Ergänzungen und Korrekturen gemacht wurden. Während manche Zuordnungen häufig und auch fallübergreifend erfolgen, sind einige Kategorien sehr individuell und finden nur einmalige Verwendung.

Trotz der eventuell zu bemängelnden systematischen Vorgangsweise scheinen die Kategorien ihren Zweck zu erfüllen, nämlich zu ersten Aussagen zu gelangen, wie es den Menschen im alltäglichen Umgang mit den technischen Medien der interpersonalen Kommunikation geht.

An dieser Stelle ist anzumerken, dass die Teilnehmer ihre Eintragungen - trotz gleicher Einschulung - mit unterschiedlicher Detailliertheit gemacht haben. Von den zwei jüngsten, weiblichen Teilnehmerinnen erfolgten zahlenmäßig die häufigsten und gleichzeitig auch die genauesten Notizen.

4.2.2 Fallspezifische Präsentation der Ergebnisse

Bei der fallspezifischen Interpretation soll zuerst die Kommunikation jedes der acht Teilnehmer für sich betrachtet und deskriptiv analysiert werden. Der Fokus liegt dabei zunächst auf jenen Kategorien, die mehr als eine Zuordnung aufweisen können. Falls das Kommunikationsverhalten bzw. die Eintragungen gering sind (wie im Fall 2, 3, 4, 5 und 7), fließen auch einmalig genannte Kategorien in die Darstellung mit ein sowie bei den Kategorien zu Internet-Telefonie und Internet-Chat, die sehr dünn besiedelt sind. Nach den Ergebnissen der Tagebuch-Studie werden weiters die vorab erhobenen demographischen Daten und der kurze Fragebogen über die untersuchten Medienarten präsentiert.

4.2.2.1 Fall 1: Pensionist, 68 Jahre

Es handelt sich um einen 68-jährigen Pensionisten, der Festnetz-Telefon, Mobil-Telefon, SMS und E-Mail benützt. Was die technischen Medien interpersonaler Kommunikation zusammengefasst betrifft, kann festgestellt werden, dass Freude über die *Kommunikation* bei Fall 1 vor allem dann auftritt, wenn es sich um die engere Familie (Tochter, Bruder) handelt, die Dauer kurz ist und Probleme gelöst bzw. Dinge erledigt werden können. Ungeduld bzw. Ärgernis bereiten die Medien, wenn die Kommunikation Pflicht ist – also

von jemandem erwartet wird (was in diesem Fall besonders auf den E-Mail-Verkehr zutrifft) – die Kommunikation zu lange dauert (sowohl beim Telefon, als auch bei E-Mail) und wenn die Zeit ungelegen ist bzw. Zeitnot besteht. Die Kommunikation mit Verwandten oder guten Freunden – hier mit der Tochter – wird sowohl per SMS als auch Telefon als zu kurz eingestuft. *Handy*gespräche werden auch dann angenommen bzw. fortgesetzt, wenn gerade keine Zeit oder Lust besteht. Ärgernis bereitet der Umstand, wenn jemand am Handy nicht erreichbar ist. Der Griff zum *Festnetz-Telefon* erfolgt, wenn jemand unterwegs nicht gestört werden sollte. Was *E-Mails* betrifft, werden diese oft nicht gleich beantwortet bzw. weitergeleitet und lange bzw. uninteressante Mails nicht gleich gelesen.

Nach Rückfrage, ob es sich bei der „Tagebuch-Woche“ um eine für ihn „normale“ Woche handelte, bestätigte er dies und meinte: „Ich war in Kontakt mit Leuten, mit denen ich ständig in Kontakt bin, und es gab eigentlich wenig Überraschendes. Ich glaube auch nicht, dass sich meine Prüfungsvorbereitung irgendwie auf mein Kommunikationsverhalten ausgewirkt hat, obwohl das eine besondere Situation war.“

Aus dem Fragebogen geht hervor, dass Fall 1 nicht erreichbar ist bzw. die Medien ausschaltet, wenn er sich beim Sporttraining, Tanzen, bei Uni-Veranstaltungen, im Kino, Theater, Konzert und bei gewissen gesellschaftlichen Anlässen befindet. Erreichbar ist er hingegen zu Hause, im Auto und im öffentlichen Verkehr, bei Lokalbesuchen und auf Reisen. Eigenen Angaben zufolge benutzt er das *Handy* als Kommunikationsmedium am häufigsten, möchte aber nicht immer und überall erreichbar sein. Das Mobil-Telefon wird mehr für kurze Informationen als für längere Gespräche eingesetzt und außerhalb der Wohnung wegen der oftmals schlechten Hörbarkeit auf ein folgendes Telefongespräch – per *Festnetz* - verwiesen. Allerdings werden auch hier Gespräche manchmal als störend empfunden. Insgesamt gesehen ist das Telefon sein wichtigstes Mittel zur Kontaktpflege. *SMS* wird von ihm nur für äußerst kurze Mitteilungen und für ihn sehr nahe stehende Personen verwendet und es wird angenommen, dass der Partner durch ein Gespräch gestört werden könnte. *E-Mail* erfolgt zur regelmäßigen Kontaktpflege mit bestimmten Personen und auch als eine Art Tagebuch-Führung. Es wird täglich in Form von Kurzmitteilungen und täglichen ausführlichen Berichten genutzt. Es ist sein wichtigstes Medium zur Kontaktpflege mit Menschen, die er nicht oft persönlich trifft.

4.2.2.2 Fall 2: Berufstätiger, 31 Jahre

Ein 31-jähriger Berufstätiger benützt alle fünf der angegebenen Medien interpersonaler Kommunikation, wobei nach eigenen Angaben Festnetz und SMS sehr selten zum Einsatz kommen. Freude bereitet ihm bei der *Kommunikation* im Allgemeinen, wenn der Inhalt positiv bzw. interessant ist oder es sich um einen angenehmen Kommunikationspartner handelt. Als negativ empfindet er Kommunikation, die zu lange dauert. Kommunikation mit engen Verwandten oder Freunden ist oft zu kurz. Längere Kommunikation findet von zu Hause aus statt. Wenn ein Kontakt ungelegen kommt, ist er trotzdem o.k., wenn es sich um einen Freund handelt. Beim *Handy* ist er froh, wenn er die Zeit unterwegs nutzen und auch Leid teilen kann, das dann weniger schlimm erscheint oder das Gespräch geplant bzw. routiniert ist. Ärgernis/Ungeduld tritt ein, wenn jemand nicht erreichbar ist oder eine unbekannte Nummer zu einer ungelegenen Zeit anruft. Als störend empfindet er Anrufe nach einem anstrengenden/langen Tag und wenn diese zu lange dauern. Hat er keine Zeit/Lust auf ein Telefonat, verschiebt oder beendet er es. Wenn ein Anruf versäumt wird, ruft er meist zurück. Versäumt er mehrere Anrufe einer Person (z.B. Mutter) gibt dies Anlass zur Besorgnis. Befindet er sich in Begleitung anderer Personen, wird das Gespräch kurz gehalten. *Internet-Telefonie* wird mit Unterbrechungen neben anderen Tätigkeiten am Arbeitsplatz verwendet und auch, um entspannt mit Freunden zu plaudern. *Internet-Chat* benutzt er, um Dinge zu organisieren, jemanden zu begrüßen, Daten zu senden, einen Anruf anzukündigen, um im Team zu spielen und ebenfalls mit Unterbrechungen neben anderen Tätigkeiten.

Fall 2 fasst im Fragebogen zusammen, dass er grundsätzlich immer erreichbar ist, jedoch alle Medien auf lautlos und das Handy auf Vibration hat, wenn er sich in der Arbeit bzw. in Besprechungen befindet oder nicht kommunizieren will (weil er zu müde ist, während des Tages zu viel telefoniert hat, oder weil er vor dem Fernseher bzw. am Computer sitzt). Mit dem *Handy* telefoniert er häufig und grundsätzlich gerne, wenn es sein Zeitplan zulässt. *SMS* verfasst er sehr selten, weil er das Schreiben nicht mag. Wenn, dann benutzt er es nur für das „Herumschicken von Daten“ oder zum Archivieren von Bestellbestätigungen. Das *Internet-Telefon* kommt bei ihm oft, vor allem im Computerspielbereich (teambasiertes Spielen) bzw. für Telefonate mit „entlegenen Verwandten“ und Freunden zum Einsatz. Der *Internet-Chat* läuft ständig, ist aber nicht immer aktiviert. So kann er „spätestens am Abend die latest News“ aus dem Freundeskreis lesen und kommentieren.

Auf Rückfrage meinte Fall 2, dass die letzte Woche sein Kommunikationsverhalten spiegle, gab aber an: „Momentan hab ich etwas mehr Stress als sonst, daher kann es sein, dass ich etwas weniger kommuniziert habe [...] Einer meiner Lieblingstelefongesprächspartner ist im entfernten Ausland und muss daher per Skype kontaktiert werden.“

4.2.2.3 Fall 3: Berufstätiger, 23 Jahre

Der 23-jährige Berufstätige benützt Festnetz- und Mobil-Telefon, SMS, E-Mail, Chat und selten auch das Internet-Telefon. Freude über *Kommunikation* herrscht, wenn Zeit vorhanden ist bzw. es der Zeitüberbrückung dient, der Inhalt positiv/interessant ist und Probleme gelöst bzw. etwas erledigt werden kann. Längere Kommunikation findet zu Hause statt. Das *Handy* ruft Ungeduld bzw. Ärgernis hervor, wenn er in momentanen Tätigkeiten gestört, ein Termin kurzfristig verschoben oder er verbunden wird bzw. er in einer langen Warteschleife hängt, unnötige Kommunikation stattfindet oder er „abgewürgt“ wird - Freude, wenn er jemanden erreichen kann. Bei anderen Menschen verärgert ihn, wenn sie laut und lange an öffentlichen Orten bzw. in öffentlichen Verkehrsmitteln telefonieren. Als Reaktion darauf hört er Musik. Wenn er gerade keine Zeit/Lust auf ein Telefonat hat, teilt er die Situation mit bzw. kürzt es ab. In der Arbeit schaltet er das Handy auf lautlos, Vibration oder ab. *SMS* schreibt er, auch wenn er eigentlich keine Zeit/Lust hat und antwortet gleich. Bei Mails findet er es ärgerlich, wenn er nach mehreren Nachrichten noch keine Rückmeldung oder wenn er Werbemails erhält.

Abgeschaltet wird das Handy in der Arbeit und in der Nacht. Zwischendurch wird aber nachgeschaut, ob ein Anruf oder eine SMS eingegangen ist. E-Mails werden morgens und abends sowie unregelmäßig auch während das Tages angesehen. Internet-Chat und Internet-Telefon werden nur abends genutzt. Das *Handy* bietet für ihn Sicherheit im Falle eines Notfalls. *SMS* schreibt er oft, da es schnell und einfach geht und wenn er nicht sicher ist, ob der Empfänger bei einem Anruf abheben würde. An *E-Mails* genießt er, Daten und Bilder zu senden, auch wenn der Adressat nicht online ist und dass Bestätigungen ausgedruckt werden können. Das *Internet-Telefon* wird von ihm sehr selten genutzt, da er die Handhabung mühsam findet und er das Handy bevorzugt. Am *Internet-Chat* schätzt er, so wie bei den E-Mails, dass Daten und Bilder gleich gesendet werden können, sowie eine Konferenz mit mehreren Personen möglich ist.

Nach Abschluss der Studie gab Fall 3 an, dass der untersuchte Zeitraum nicht ganz sein Kommunikationsverhalten spiegle, „da diese Woche sehr stressig war und ich normalerweise am Abend mehr chatte und auch mehr Mails schreibe. Auch telefoniere ich normalerweise etwas länger als in dieser Woche.“

4.2.2.4 Fall 4: Pensionist, 75 Jahre

Der 75-jährige Pensionist verwendet Festnetz- und Mobil-Telefon, E-Mail und Internet-Telefonie (wobei zu diesem Medium kein Eintrag im Tagebuch erfolgte). Freude an der *Kommunikation* hat er, wenn es sich um die engere Familie (vor allem seine Töchter) handelt und der Inhalt interessant bzw. positiv ist. Als Ärger empfindet er Kommunikation, die Pflicht ist - als Verwunderung, wenn ein ausgemachter Termin nochmals bestätigt werden muss. Freude am *Telefonieren* hat er, wenn die Kommunikation geplant bzw. routiniert stattfindet und er durch den Anruf schnell etwas erledigen kann. Als Ärgernis empfindet er, wenn jemand nicht erreichbar ist oder er „abgewürgt“ wird. *E-Mails* schreibt er, um jemandem Informationen zu senden.

Im Fragebogen hat der Pensionist Folgendes vermerkt: „Kommunikation ist für mich alles! Ohne Telefon wäre ich amputiert! Wenn ich kein Telefon hätte, wäre ich undenkbar unglücklich, weil Kommunikation mit anderen Menschen - egal ob Familie, Freunde oder auch Unbekannte - macht einen Teil meines Lebens aus.“ Das *Handy* wird auch in der Nacht nicht ausgeschaltet und liegt für Notfälle neben dem Bett. Für das Festnetz-Telefon gibt es einen Anrufbeantworter, wobei er sich freut, „wenn wir nette Stimmen hören“. Das Handy wird nur verwendet, wenn er unterwegs bzw. im Auto ist. „Getratscht“ wird fast nie. Das Telefon – vor allem das Festnetz - dient nur zur Weitergabe von wichtigen Information oder Fragen. *SMS* werden von ihm weder aktiv noch passiv benutzt, da er das SMS-Schreiben nach eigenen Angaben nicht kann. Die „üblichen Abkürzungen finde ich einfach scheußlich“. Lieber schreibt er traditionell einen Brief, da „ich als Pensionist Zeit habe“. Das Schreiben von *E-Mails* findet er genauso unpersönlich, gewöhnt sich aber daran, „da es einem von außen aufoktruiert wird“. Allerdings sitzt er nicht täglich vor dem Computer, sondern liest seine E-Mails einmal wöchentlich. *Internet-Telefonie* wird nur sehr selten verwendet (wenn, dann mit seiner Tochter in Deutschland, da er sie zu selten sieht). Den Begriff *Internet-Chat* hat er erst in den letzten Tagen kennen gelernt.

Seinen Angaben zufolge entspricht die untersuchte Woche seinem gewöhnlichen Kommunikationsverhalten mittels Medien der interpersonalen Kommunikation.

4.2.2.5 Fall 5: Selbständig Tätige, 42 Jahre

Die 42-Jährige ist selbständig tätig und benutzt Festnetz- sowie Mobil-Telefon, SMS und E-Mail. Freude an der *Kommunikation* hat sie, wenn der Inhalt positiv bzw. interessant, Zeit vorhanden ist, die Kommunikation der Zeitüberbrückung dient, es sich um einen angenehmen Kommunikationspartner oder die engere Familie handelt. Ungeduld/Ärgernis empfindet sie, wenn eine Kommunikation (Anruf) unangenehme Konsequenzen hat (z.B. länger im Verkehr stehen). Freude bei der (Handy-)Telefonie taucht auf, wenn sie durch einen Anruf schnell etwas erledigen kann, Ungeduld/Ärgernis, wenn unnötige Kommunikation stattfindet. Wenn sie keine Lust auf das *Telefonat* hat bzw. es gerade ungünstig ist, teilt sie die Situation mit bzw. kürzt das Gespräch ab. Wird ein Anruf versäumt, holt sie ihn zu einem späteren Zeitpunkt nach. In Begleitung von anderen Personen wird telefoniert oder der Anrufer weitergegeben (an ihren Mann). *E-Mails* beantwortet sie nicht immer gleich.

Telefonisch ist Fall 5 nicht erreichbar, wenn sie sich in Besprechungen befindet oder sie ungestört sein möchte (wenn sie ihr Kind ins Bett bringt). E-Mails werden im Urlaub keine gelesen. Ansonsten ist sie fast immer erreichbar. Am *Handy* genießt sie es, „praktisch jederzeit“ telefonieren zu können, „wenn es ihr passt“. Das *SMS*-Schreiben ist ihr zu mühsam und unpersönlich und erfolgt eher selten. Ein Anruf wird vorgezogen. *E-Mails* schreibt sie häufig und findet es praktisch, dass sie sich die Zeit einteilen kann, wann sie sie lesen und beantworten möchte. *Internet-Telefon* und *Chat* nutzt sie nicht.
Beim Untersuchungszeitraum handelte es sich ihren Angaben nach um eine „durchaus normale Woche“.

4.2.2.6 Fall 6: Berufstätige, 34 Jahre

Die 34-jährige Berufstätige kommuniziert per Handy, SMS, E-Mail und Internet-Chat (nur Facebook). Ungeduld bzw. Ärgernis tritt ein, wenn die Konversation zu lange dauert, Freude, wenn es sich um angenehme *Kommunikation*spartner handelt und Zeit vorhanden ist bzw. Zeit überbrückt wird. Telefonate sind o.k., wenn sie Zeit hat und weiß, worum es geht. Beim *Handy* freut sie sich über geplante/routinierte Anrufe (von denen sie weiß, dass

sie kurz sind) und wenn sie sich dadurch selbst einen Anruf erspart. Wenn ein Anruf versäumt wird, ruft sie manchmal zurück, in der Mehrheit der beschriebenen Fälle aber nicht. Wenn jemand anderer anwesend ist, verlässt sie zum Telefonieren den Raum. Bei dem täglich erwarteten Anruf zum Essen macht sie dies jedoch nicht, da sie weiß, dass das Gespräch nicht sehr lange dauert. Ein schlechtes Gewissen rührt sich manchmal, wenn sie nicht abhebt bzw. sich bei jemandem nicht meldet. Ausgeschaltet ist das Handy etwa im Theater. *SMS* werden auch geschrieben, wenn sie eigentlich keine Zeit dafür bzw. Lust darauf hat, wobei sie SMS in der Mehrheit der Fälle sofort beantwortet und dies oft geschieht, während sie sich nebenbei noch einer anderen Tätigkeit widmet. Ungeduld bzw. Nervosität tritt ein, wenn die Zeit für SMS gerade ungünstig ist (etwa im Theater kurz vor Vorstellungsbeginn). Oft freut sie sich über das Eintreffen von SMS. *E-Mails* bereiten Freude, wenn sie von Leuten kommen, die sie mag. Lange bzw. uninteressante Mails werden oft nicht gleich gelesen. Die Antwort erfolgt jedoch auch manchmal unter Zeitdruck. Auf *Internet-Chat* antwortet sie nicht, wenn sie keine Zeit hat bzw. die Nachricht zu spät liest und der andere den Chat bereits wieder verlassen hat. Wenn sie auf das Chatten keine Lust hat bzw. keine Zeit dafür, beendet sie es bzw. hält sie es kurz. Enttäuscht bzw. genervt ist sie, wenn die Zeit unpassend ist.

Nicht erreichbar ist Fall 6 bei beruflichen Terminen, bei Veranstaltungen, beim Sport (sie lässt das Handy zu Hause), manchmal in der Nacht und wenn „ich die Nase voll hab vom Erreichbarsein“. E-Mail und Chat hat sie abends und nachts ausgeschaltet. Per Handy und SMS ist sie den ganzen Tag über und meistens auch nachts erreichbar, „falls jemand mich in einem Notfall erreichen muss“. E-Mail und Chat benützt sie tagsüber in der Arbeit. Abends nur, wenn sie bewusst einschaltet, weil ihr langweilig ist oder sie sowieso am Computer sitzt. Privat telefoniert sie eigentlich ungern und „zwangsläufig“ immer wieder ausgiebig, da die Mehrheit der Freunde nicht in Wien lebt. Einerseits freut sie sich über das Gespräch mit der Person, andererseits würde sie die Zeit aber lieber mit etwas anderem verbringen. Sie bevorzugt es, per SMS oder E-Mail zu kommunizieren. Beim *Handy* stört sie, wenn „es dauert klingelt“, beim Telefonieren das Ohr heiß wird und die Handy-Strahlung im Allgemeinen. Das Handy ist für sie „Mittel zum Zweck“ und „notwendiges Übel“ um Kontakt zu halten. Das Gespräch führt sie, wenn möglich, ausschließlich, wenn niemand mithört. *SMS* schreibt sie gern und viel. Sie findet sie „witziger und prägnanter“ und schätzt, dass sie auch geschrieben werden können, wenn ein Telefonat nicht möglich ist. Sie freut sich fast immer über SMS, während ihr Anrufe eher lästig sind. Für *E-Mails*

gilt dasselbe wie für SMS, sie schreibt viel und gerne und findet es toll, dass sie gratis und schnell gehen. Der *Internet-Chat* wird nur auf „Facebook“ verwendet, um mit Freunden in Kontakt zu bleiben bzw. Bekannten, „bei denen ich immer zu faul bin, sie anzurufen“ schnell ein paar Sätze zu schreiben. Diese Möglichkeit hat sie erst vor kurzem entdeckt und findet sie einfacher als SMS, verwendet ihn allerdings nicht so oft - manchmal in einer Arbeitspause oder abends, wenn sie sowieso vor dem Computer ist. *Internet-Telefon* benutzt sie nicht.

Nach eigenen Angaben war die untersuchte Woche für sie „eher untypisch“, aus folgendem Grund: „Ich war weitaus mehr unterwegs als üblich und hatte wenig Ruhe für Kommunikation mit Freunden. Wahrscheinlich hätte ich trotzdem nicht wesentlich mehr telefoniert. Ich glaube aber, dass es um einige mehr SMS und E-Mails geworden wären.“

4.2.2.7 Fall 7: Pensionistin, 61 Jahre

Die 61-jährige Pensionistin verwendet Handy und SMS und hat Freude an der *Kommunikation*, wenn sie die engere Familie (Tochter) betrifft oder der Inhalt positiv ist. Am Kommunikationsverhalten anderer stört sie, wenn diese laut und lange an öffentlichen Orten telefonieren, sie dadurch selbst aufgehalten wird (wie etwa an der Kasse des Supermarkts) und Regeln nicht eingehalten werden (wie zum Beispiel im Wartezimmer des Arztes). Als störend empfindet sie *Anrufe*, wenn sie gestresst ist bzw. gerade keine Zeit hat oder das Telefon lange läutet. Wenn sie einen Anruf versäumt, holt sie ihn später zu einer besseren Gelegenheit nach. Ist sie in Begleitung anderer Personen (wie etwa ihres Mannes), hält sie ein Gespräch kurz. Ausgeschaltet wird das Handy bei Krankheit oder wenn sie im Ausland ist.

Nicht erreichbar ist Fall 7 – wie schon zuvor erwähnt – im Krankheitsfall oder bei Auslandsaufenthalten, erreichbar tagsüber. Das *Telefon* bzw. *Handy* verwendet sie selten, beide Medien sind für sie aber wichtig. *SMS* setzt sie öfter ein, da sie kostengünstiger sind.

Rückblickend gesehen war es für Fall 7 eine „normale“ Woche und sie fügt hinzu: „Ich kommuniziere nicht sehr viel.“

4.2.2.8 Fall 8: Studentin, 21 Jahre

Es handelt sich um eine 21-jährige Studentin, die alle der angeführten Medien verwendet. Freude an der *Kommunikation* hat sie, wenn der Inhalt positiv bzw. interessant ist und es sich um die engere Familie handelt. Zu Ungeduld /Ärgernis kommt es, wenn der Inhalt negativ bzw. enttäuschend ist, sie gerade anderweitig beschäftigt ist oder die Kommunikation zu lange dauert. Wenn der Kontakt ungelegen kommt, ist er dennoch o.k., wenn er kurz gehalten wird. Bei anderen Menschen verärgert sie, wenn laut und lange an öffentlichen Orten bzw. öffentlichen Verkehrsmitteln telefoniert wird bzw. der Gesprächsinhalt indiskret ist. Es verwundert sie, wenn sie nochmals an einen Termin erinnert wird. Bei *Handy*-Telefonaten tritt Freude ein, wenn jemand erreichbar ist oder sie durch einen Anruf schnell etwas erledigen kann. Als störend empfindet sie Gespräche in öffentlichen Verkehrmitteln bzw. öffentlichen Orten. Das Handy stellt sie auf der Uni bzw. beim Sport oder Sportveranstaltungen auf lautlos, Vibration oder ganz aus. Wenn sie ein Gespräch zu Hause führt und noch jemand anwesend ist, schließt sie ihre Zimmertüre. Wenn ein Anruf in der Öffentlichkeit erfolgt, dämpft sie ihre Stimme. Bei *SMS* wird sie ungeduldig, wenn die Zeit gerade ungünstig ist. Generell antwortet sie auf SMS gleich, freut sich darauf und schreibt sie auch, während sie etwas anderes macht (zum Beispiel wenn sie fernsieht). *E-Mails* bereiten ihr Freude, wenn sie damit etwas erledigen kann bzw. Fortschritte macht oder mit einem Mail gleich mehrere Personen erreicht. Ärgernis tritt bei überflüssigen oder nicht zutreffenden Mails ein (etwa wenn sie Informationen ein zweites Mal erhält). Mails stressen sie, wenn sie gerade anderweitig beschäftigt ist bzw. keine Zeit hat oder zu viele kommen. Lästige bzw. unzutreffende Nachrichten werden gleich gelöscht. Manchmal besteht Unsicherheit, ob die Mails rechtzeitig ankommen bzw. gelesen werden. Als o.k. werden Mails eingestuft, wenn es nicht zu viele sind und man gerade Zeit hat. Positiv bei der *Internet-Telefonie* ist, dass sie kostenlos ist. Ärgernis tritt ein, wenn die vereinbarte Zeit für ein Gespräch seitens des Partners nicht eingehalten wird. Am *Internet-Chat* ist toll, dass er gratis ist und schnell geht, er eine Zusammenarbeit ermöglicht und ein Telefonat erspart - er ist nervend, wenn ein Treffen abgesagt wird, es zu Missverständnissen kommt, jemand zu fordernd schreibt, die Zeit gerade unpassend ist oder man etwas Konkretes erarbeiten muss, das per Chat schwerfällt.

Am Handy nicht erreichbar ist Fall 8 auf der Universität, beim Sport, im Arztwartezimmer oder beim Schlafen. Per E-Mail ist sie nicht erreichbar, wenn sie unterwegs ist und in der Nacht. Internet-Telefonie und -Chat sind ausgeschaltet, wenn sie am Schreibtisch sitzt und

lernen möchte, unterwegs ist oder schläft. Am *Handy* ist sie fast immer erreichbar, vor allem, wenn sie außer Haus und unterwegs ist oder sich mit jemandem trifft und sich mit der betreffenden Person „zusammen telefoniert." Per Computer ist sie oft erreichbar, vor allem in der Freizeit zu Hause, am *Festnetz* eher abends. Bei Telefonaten geht es ihr häufig nach Gesprächen mit der Familie besser und wenn angenehme Dinge (wie etwa ein Heimflug) besprochen werden. Sie hält vor allem über das Festnetz mit ihrer Familie in Deutschland Kontakt. Einerseits genießt sie das Gefühl gebraucht zu werden und wenn sich andere nach ihr erkundigen, andererseits geht es ihr auf die Nerven, wenn sie ihre Ruhe haben möchte, sich jemand aber mit ihr treffen will und sie per Handy absagen muss. *SMS* benutzt sie täglich und ist oft erleichtert, wenn sie jemanden an Verabredungen erinnert oder nette Worte verschickt. Sie findet SMS aber auch ein unpersönliches Medium, das zu Missverständnissen führen kann. Sie fände es zeit- und geldsparender manchmal einfach kurz zu telefonieren, sieht darin aber eine gute Möglichkeit, wenn man auf ein Telefonat keine Lust hat, etwas loswerden möchte, eine Erinnerung oder Grüße schicken möchte bzw. um einen Termin zu vereinbaren. *E-Mails* verwendet sie ebenfalls mehrmals täglich und ist zufrieden, wenn sie dadurch eine Aufgabe erledigen, jemanden ein Dokument zukommen lassen oder ihrer Mutter ihre Woche schildern kann. Enttäuscht ist sie, wenn das Geschriebene missverstanden oder fehlinterpretiert wird. Sie schätzt die Einfachheit, Schnelligkeit und Möglichkeit zu einem ersten formellen Austausch (z.B. mit einem Professor). Das *Internet-Telefon* wird mehrmals in der Woche verwendet, um mit ihrer besten Freundin oder ihrem Bruder in Deutschland Kontakt zu halten. Nach einem Austausch geht es ihr meistens besser. Da sie meistens Termin und Uhrzeit vereinbart, freut sie sich auf das Telefonat. Traurig ist sie nach einem einseitigen oder nicht zufrieden stellenden Gespräch oder wenn sie die andere Person trotz Webcam nicht sehen kann. Sie schätzt die Möglichkeit, gratis ins Ausland zu telefonieren, bemängelt allerdings die fehlende Spontaneität. *Internet-Chat* benutzt sie fast täglich mit neutralem Gefühl. Sie hat den Eindruck, dass durch das Chatten viel Gefühl verloren geht und es durch das schnelle Schreiben zu Überschneidungen und damit leicht zu Missverständnissen kommen kann. Sie sieht im Chat aber eine gute Alternative, wenn man auf das Telefonieren keine Lust hat und trotzdem etwas „los werden" bzw. eine kurze Erinnerung oder Grüße schicken möchte bzw. um einen Termin zu vereinbaren oder zu bestätigen. Weiters schätzt sie es, gratis und schnell Informationen und Nachrichten senden zu können.

Auf Rückfrage zu der untersuchten Woche bestätigt sie, dass „die vergangene Woche mein Kommunikationsverhalten recht gut widergespiegelt hat."

4.2.3 Allgemeine Interpretation

An dieser Stelle sollen die zuvor getrennt dargestellten Ergebnisse aller acht Fälle (Tagebuch-Eintragungen und Fragebögen) zusammengeführt und hinsichtlich der Forschungsfragen interpretiert werden.

4.2.3.1 Grundeinstellung

Den Ergebnissen nach zu schließen, genießen die Teilnehmer der Tagebuch-Studie vor allem die Kontaktmöglichkeiten mit Familie und Freunden, auch und besonders dann, wenn sich diese in einer anderen Stadt, einem anderen Land oder auf einem anderen Kontinent befindet. Zu den wichtigsten Medien zählen in erster Linie *Festnetz- und Mobil-Telefon*. Die Ergebnisse der Tagebuch-Eintragungen zeigen, dass dieses Medium als einziges der fünf genannten einheitlich von allen verwendet wird, während bei *SMS* bereits die Meinungen auseinander gehen. Am Festnetz-Telefon wird vor allem geschätzt, dass andere Personen zu Hause erreicht werden und somit nicht unterwegs gestört werden müssen. Enttäuschung tritt allerdings ein, wenn niemand abhebt bzw. der Anrufbeantworter läuft. Positive Charakteristika des Handys sind Schnelligkeit, persönliche Kommunikation, Erreichbarkeit, die Möglichkeit jederzeit telefonieren, rasch Erledigungen machen und die Zeit unterwegs nützen zu können. Die Erreichbarkeit stellt gleichzeitig einen negativen Punkt da, weil oft auch in ungünstigen Situationen das Gespräch aufgenommen bzw. weiter geführt wird. Als unangenehm werden von einer Teilnehmerin physische Faktoren, wie häufiges Klingeln und ein „heißes Ohr" nach langen Gesprächen empfunden.

Die einen lieben und ziehen *SMS* Telefongesprächen vor, die anderen schreiben sie gar nicht bis äußerst selten. Das Alter spielt bei dieser Einstellung keine Rolle, da unter den „Nicht-Schreibern" sowohl ältere (z.B. Fall 4) als auch jüngere Personen (z.B. Fall 2) sind. Bei den Tagebuch-Teilnehmern waren es häufiger Männer, die das SMS-Schreiben ablehnten. Die Berufstätigkeit fällt bei dieser Entscheidung nicht ins Gewicht. An SMS wird geschätzt, dass sie kostengünstiger sind als ein Telefonat, auch dann einsetzbar, wenn

Telefongespräche nicht möglich sind oder man nicht weiß, ob der Angerufene abhebt, man nicht stören möchte und sie witzig und prägnant sind. Als negativ wird empfunden, dass das Tippen mühsam ist, SMS unpersönlich wirken, leicht zu Missverständnissen führen können und die verwendeten Abkürzungen „scheußlich“ sind.

E-Mails werden bis auf einige wenige Ausnahmen von allen Probanden über alle Altersstufen hinweg verwendet. Bei den meisten kommen sie täglich zum Einsatz, ein älterer Herr beschränkt sich auf etwa einmal pro Woche, eine ältere Dame verzichtet gänzlich darauf, da sie zu Hause keinen Computer hat. Positiv empfinden die Studien-Teilnehmer, dass gleich mehrere Adressaten mit einer Mail zu erreichen sind, die Zeit selbst eingeteilt werden kann, das Medium eine regelmäßige Kontaktpflege mit Personen erlaubt, die man nicht sehr oft sieht, lange und kurze Mitteilungen möglich sind, sowie die Übermittlung und der Ausdruck von Daten, die auch dann erfolgen können, wenn der Partner sich nicht im Netz befindet. Ein älterer Herr verwendet das Schreiben von E-Mails auch als eine Art Tagebuch. Nicht zuletzt wird an diesem Medium geschätzt, dass es kostenlos, einfach zu bedienen ist und ein „erster formaler Austausch“ möglich ist. Bekritelt werden eventuell auftretende Missverständnisse und Fehlinterpretationen.

Internet-Telefonie und *Internet-Chat* werden von den fünf zur Auswahl stehenden Medien am seltensten verwendet. Hier macht sich ein deutlicher Generationen-Unterschied bemerkbar, vor allem beim Chat. Während die Internet-Telefonie auch von den beiden älteren Männern gerne zur Kommunikation mit im Ausland lebenden Familienmitgliedern herangezogen wird, verzichten alle der vier älteren Teilnehmer auf den Internet-Chat, wobei einer Person der Begriff erst seit kurzem bekannt ist. Am Internet-Telefon wird geschätzt, dass es kostenlos ist, man mit der Familie und Freunden im Ausland Kontakt halten und es im Computerspielbereich einsetzen kann (Fall 2). Negative Faktoren sind eine mühsame Handhabung und die fehlende Spontanität. Der Internet-Chat bietet den Eintragungen und Fragebögen nach die Vorteile, dass Kontakt zu jenen Leuten aufgenommen werden kann, die man anderweitig (per Telefon etc.) nicht kontaktieren würde, Daten und Bilder gesendet werden können, Konferenzen und eine Zusammenarbeit möglich sind, er kostenlos ist, schnell geht und einfacher ist als SMS zu schreiben. Zu den Kritikpunkten zählen, dass es durch Überschneidungen zu Missverständnissen kommen kann und das Gefühl durch diese Art der Kommunikation verloren geht.

Was die **örtlichen Situationen** betrifft, in denen die Medien der interpersonalen Kommunikation gerne bzw. nicht gerne eingesetzt werden, ist anzumerken, dass nicht nur der Ort, sondern vor allem auch der Zeitpunkt für die Bewertung der Kommunikationssituation ausschlaggebend ist. Beim *Handy* wird geschätzt, dass jederzeit und von überall Kommunikation möglich ist. Positiv sind jene Orte, an denen die Zeit zum Telefonieren genützt werden kann, wie etwa im Gehen, im Auto und manchmal auch in der Arbeit. Längere Gespräche werden oft bevorzugt von zu Hause aus geführt, wo Zeit und Ruhe vorhanden sind. Einige Personen, vor allem die älteren bzw. jene, die einen Teil ihrer Familie im Ausland haben, greifen nach wie vor gerne auf das Festnetz zurück bzw. benutzen dieses vorrangig (Fall 1, Fall 4). Als ungünstiger Ort für ein Telefonat werden meist die öffentlichen Verkehrsmittel genannt, sowohl seitens der Teilnehmer selbst, als auch andere Personen betreffend. Negativ wird bei anderen vor allem Kommunikation an öffentlichen Orten und in öffentlichen Verkehrsmitteln, wie etwa in der Straßenbahn, im Arztwartezimmer, im Park oder im Supermarkt beurteilt. Da die *anderen Medien* (E-Mail, Internet-Telefonie und Internet-Chat) an einen Computer gebunden sind, sind die Örtlichkeiten für die Nutzung von Vornherein beschränkt. Bei einer Bewertung spielt weniger der Ort an sich eine Rolle, als mehr die zur Verfügung stehende Zeit, was auch auf SMS zutrifft, die naturgemäß die gleiche Mobilität wie das Handy aufweisen.

4.2.3.2 Verhalten, Strategien und Erreichbarkeit

Die **Regeln der Höflichkeit** kommen vor allem bei der Kommunikation mittels *Telefon* zum Tragen. Wenn noch jemand anwesend ist - zu Hause oder in der Arbeit - wird entweder für das Gespräch eine Türe geschlossen, der Raum verlassen und manchmal auch nicht, wenn man aus Erfahrung weiß, dass die Konversation nur kurz dauern wird. Befindet sich die kontaktierte Person an öffentlichen Plätzen bzw. Verkehrsmitteln, hält sie das Gespräch kurz, dämpft die Stimme, entfernt sich von anderen Leuten oder telefoniert einfach normal weiter. Diese bisher genannten Verhaltensmöglichkeiten werden von zwei weiblichen Teilnehmern (Fall 6 und 8) angewendet. Bei den übrigen Studien-Teilnehmern sind diesbezüglich keine Eintragungen vorhanden. Erfolgt ein Anruf in Begleitung anderer Personen, wird das Gespräch meist kurz gehalten, erfolgt eine Entschuldigung bei der Begleitung und wird abgehoben, der Anruf weitergegeben (zum Beispiel an den Partner) oder manchmal auch einfach weitertelefoniert. Wird ein Anruf versäumt, ruft die Person meistens gleich zurück, oft erst später zu einer besseren Gelegenheit oder manchmal auch

gar nicht. Auf *SMS* wird ebenfalls sehr oft gleich geantwortet, auch wenn die Zeit gerade ungünstig ist. Auch *E-Mails* werden manchmal unter Zeitdruck geschrieben.

Wenn die **Nutzung seitens anderer Personen stört**, was ebenfalls nur beim *Mobil-Telefon* aufgetaucht ist, werden dem Lärmverursacher vorwiegend (böse) Blicke zugeworfen. Fall 2 entscheidet sich bei dieser Situation für Musik. Erhält jemand selbst einen Anruf zu unpassender Zeit, wird die Situation mitgeteilt und das Gespräch abgekürzt, trotzdem abgehoben, die Konversation verschoben, das Gespräch nicht angenommen, beendet oder der Anrufer einfach „weggedrückt".

Was die **Strategien im Umgang mit Medien** betrifft, hängt dieser Punkt sehr eng mit Forschungsfrage 7 (dem *Wunsch nach Nicht-Erreichbarkeit* zusammen) und soll daher an dieser Stelle zusammen beantwortet werden. Eine Nicht-Erreichbarkeit wird beim *Handy* in der Arbeit, auf der Universität, im Theater, beim Sport, bei Sportveranstaltungen, gesellschaftlichen Anlässen, im Krankheitsfall, bei Auslandsaufenthalten, abends, in der Nacht, „wenn ich Ruhe haben möchte", vor dem Fernseher oder „wenn ich die Nase voll hab vom Erreichbarsein" gewünscht und daher wird das Gerät entweder ganz abgeschaltet oder auf lautlos bzw. Vibration eingestellt. Folglich besteht also nicht immer und überall der Wunsch erreichbar zu sein, obwohl einige Teilnehmer auch nachts ihr Handy für eventuelle Notfälle eingeschaltet lassen. Bezogen auf *SMS* gibt es andere Verhaltenstendenzen. So werden diese unter Umständen auch in der Arbeit, der Universität, im Theater etc. geschrieben, manchmal mit einem schlechten Gewissen, da die Aufmerksamkeit eigentlich einem anderen Thema gelten sollte. Als Beispiele für Nicht-Erreichbarkeit per *E-Mail* werden genannt: der Urlaub, „wenn ich unterwegs bin", in der Nacht. Als Strategien im Umgang mit E-Mails kommen zur Anwendung, dass diese oft nicht sofort beantwortet bzw. weitergeleitet, unzutreffende bzw. lästige Mails manchmal sofort gelöscht und lange bzw. uninteressante Mails bzw. Attachments oft nicht gleich gelesen werden. *Internet-Telefon und Internet-Chat* werden etwa ausgeschaltet, wenn die Person am Schreibtisch sitzt und lernen muss, sie werden erst aktiviert, wenn Zeit ist. Einige Studien-Teilnehmer haben jedoch die Applikationen für Internet-Telefonie und Chat auch während der Arbeit geöffnet (Fall 2 und 6) und müssen bei einer unwillkommenen Kontaktaufnahme reagieren. So wird zum Beispiel nicht darauf geantwortet, die Konversation kurz gehalten oder beendet. Erreichbar sind die meisten Studien-Teilnehmer in allen anderen Situationen, die oben nicht angeführt wurden. Der

ausdrückliche Wunsch nach Erreichbarkeit besteht in zwei Fällen (4 und 6) nachts, wenn es einen Notfall gibt, weshalb diese Personen ihr Handy eingeschaltet lassen.

4.2.3.3 Zeit und aktuelles Verhalten

Druck bzw. Ungeduld taucht auf, wenn Telefonate zu lange dauern, was von mehreren Teilnehmern angegeben wird. Dasselbe gilt für SMS-Konversation, Internet-Telefonate und lange E-Mails bzw. wenn das Verfassen eines Mails lange dauert. Was dabei unter „lange“ verstanden wird, ist individuell verschieden und wurde bei der Tagebuch-Studie nicht explizit erfragt, auch wenn einige der Probanden eine Zahlenangabe machten. Wenn die Kommunikation kurz und schnell vonstatten geht, dadurch gleich etwas erledigt bzw. nebenbei etwas anderes gemacht werden kann (z.B. beim SMS-Schreiben, Internet-Chat), dadurch ein aktiver Anruf erspart wird oder es sich um einen Freund handelt, wird sie auch bei Zeitmangel als o.k. empfunden. Generell führen die Teilnehmer längere Gespräche mit dem Ziel sich auszutauschen lieber von zu Hause aus, oft zu einem vorher definierten Termin, um sich Zeit zu nehmen. Handy-Gespräche erfolgen unterwegs meist zu organisatorischen Zwecken, wobei die Möglichkeit der Zeitüberbrückung („Heimweg vergeht schneller“) willkommen ist. Manchmal, meist die engere Familie betreffend, ist die Kommunikationsdauer auch zu kurz (bei einem Telefongespräch oder einer SMS), da man mehr von der geliebten Person erfahren möchte. Beim E-Mail wird der zeitsparende Faktor geschätzt, nämlich dass mit einer Nachricht gleich mehrere Personen erreicht werden können. Bei sehr langen bzw. uninteressanten Mails werden diese bei nicht vorhandener Zeit oder Lust nicht sofort beantwortet, nicht gelesen bzw. sofort gelöscht. Betreffend subjektive Zeitwahrnehmung und aktuelles Verhalten wird mehrmals angegeben, dass sowohl Telefon- als auch Internet-Gespräche, SMS und E-Mails unter Zeitdruck erfolgen - bei SMS besteht die Neigung sofort zu antworten - wobei das eine oder andere Kommunikations-Medium auch neben und während anderer Tätigkeiten benutzt wird (z.B. SMS-Schreiben beim Zeitung Lesen oder Putzen, Chat und Internet-Kommunikation während der Arbeit etc.). Bei Telefon, SMS und E-Mail (auch beim Chat) wird vor allem die Schnelligkeit geschätzt.

Zusammenfassend ist anzumerken, dass von den Teilnehmern der Studie die jüngere Generation eine breitere Palette an verschiedenen Medien benutzt, wobei es keinen Unterschied zwischen den Geschlechtern gibt. SMS, E-Mail und Internet-Telefonie haben

bereits auch Anhänger unter den älteren Menschen gefunden, jedoch liegt die Nutzungsfrequenz eindeutig hinter jener der jüngeren Leute. Was die Häufigkeit der Kommunikation betrifft, ist ein Unterschied zwischen den Berufstätigen und Pensionisten bzw. Studenten nicht auszumachen.

4.2.4 Bewertung der Tagebuch-Studie seitens der Teilnehmer

Nach Vollendung der Studie wurden die Teilnehmer gebeten, einen einseitigen Feedback-Bogen auszufüllen, um einerseits zu eruieren, wo es Probleme bei der Anwendung der Tagebuch-Methode gab und die Eintragungen der Probanden besser zu verstehen, andererseits um für eventuelle Folgestudien oder Studien mit ähnlicher Herangehensweise Anregungen zu sammeln.

Auf die Frage, wie es den Teilnehmern während der Woche der Eintragungen ergangen ist, kann zusammengefasst werden, dass fast alle Probanden den großen Zeitaufwand beklagten, der erforderlich war, um die Notizen zu ordnen und die Kommunikation des ganzen Tages zu protokollieren und zu beschreiben, und dass dieser erheblicher war als ursprünglich angenommen. Manchmal kostete es die Teilnehmer Überwindung, sich noch am Abend hinzusetzen bzw. eine Teilnehmerin begab sich zu diesem Zweck extra eine halbe Stunde früher ins Büro. Eine Probandin fand die Zeitspanne sehr lange. Anderseits kamen auch positive Rückmeldungen, zum Beispiel, dass es interessant war, das eigene Kommunikationsverhalten kennen zu lernen, einen Überblick über seinen Freundes- und Bekanntenkreis zu erhalten und zu sehen, wer vernachlässigt wurde. Vielen Teilnehmern ist es „sehr gut ergangen“, sie fanden es „lustig, den Tag Revue passieren zu lassen“ und schätzen die „gut aufbereiteten Instruktionen“ als wertvoll ein.

Unklarheiten gab es bei einigen Teilnehmern trotz Einschulung, Musterbeispielen und fallweiser Rücksprache nach Zusendung der ersten Eintragungen vor allem bei der Kategorie „Handlung/Reaktion“, wo einige nicht wussten, was genau gemeint war bzw. der Unterschied zu der Spalte „Emotionen“ schwer zu erkennen war. Weiters fiel einigen generell die Abgrenzung der Punkte schwer. Eine Teilnehmerin war sich unklar darüber, wie sie mit verpassten Anrufen agieren sollte und erachtete diese folglich als nicht erwähnenswert, während sie jedoch bei den übrigen Teilnehmern aufgelistet wurden. Ein Teilnehmer hatte Probleme, wie er Mischformen wie „Teamspeak“ einordnen sollte (was

jedoch noch während der Einschulung geklärt wurde), eine andere gab zu, die Instruktionen zu ungenau durchgelesen zu haben.

Positiv wurde die Verwendung des Computers beurteilt, die „gut strukturierte Vorlage“, die „genaue Erklärung“ sowie die „vorgefertigten Formulare plus Erklärung“, die „Erläuterung zu den Punkten“, die Tatsache, dass für jedes Medium eine eigene Seite eingeplant war und dass „nahezu alle Kommunikationsformen abgedeckt“ wurden.

Einschulung und Betreuung waren für alle „ausreichend“, „klar vermittelt“ und „super“, wobei „nichts vermisst“ und die „sofortige Rückmeldung auf Anfragen“ sowie die „Strukturiertheit des Vorgehens und die klaren Anweisungen“ geschätzt wurden.

Als Verbesserungsvorschläge wurde ein statistisches Verfahren für „mehr Reliabiliät und Validität“ genannt, „eventuell händische Fragebögen, da zeitnäher“, Multiple Choice, da es „weniger anstrengend wäre“ und „eventuell noch Beispiele für mögliche vorkommende Situationen mit den Medien anführen und die Überpunkte noch näher erläutern (welche Situation klar unter den Begriff fällt und was gar nicht hinein gehört)“. Weiters bestand der Wunsch, eventuell zwei Tage Zeit zum Ausfüllen zu haben anstatt der gewünschten täglichen Rückmeldung bzw. der Zusendung alle zwei Tage (wobei die Tagebuch-Eintragungen ohnehin nicht bei allen regelmäßig eintrafen, sondern manchmal mehrere gesammelt in einer E-Mail).

Auf die Frage, ob es ihnen Spaß gemacht hätte bzw. ob sie wieder an einer solchen Studie teilnehmen würden, antworteten einige, dass es „keinen ‚Spaß’“ bzw. „nicht wirklich Spaß gemacht [hat]“ bzw. „eher anstrengend war, als Spaß gemacht“ hätte, aber auch manche, dass es „Spaß gemacht“ hat bzw. „die ersten Tage großen Spaß gemacht, da es neu und aufregend war, nach dem dritten Tag war es sehr stressig und aufwendig“ bzw. „interessant war zu sehen, dass ich weniger kommuniziere, als ich dachte“. Viele würden erneut an einer solchen Studie teilnehmen, „wenn nicht zu großer Arbeits- und Zeitaufwand“ gefordert wird, „aufgrund des Zeitaufwandes für jemand Fremden nur in Ausnahmefällen (extremes Interesse an der Thematik)“ bzw. „abhängig vom Thema“. Eine Person gab an, dass sie „hoffte, es wäre das einzige Mal“, eine andere meinte, „als Pensionistin nicht so viel beitragen zu können“ und eine weitere „würde beim nächsten Mal gut überlegen, ob ich solch einen Aufwand nochmal betreiben will während meines Alltagsgeschäfts“. Unter

den Antworten waren aber auch: „würde wieder mitmachen“, „für nette Menschen würde ich es wieder machen“.

4.2.5 Nutzen und Probleme der Tagebuch-Methode

Rückblickend ist zur Tagebuch-Methode anzumerken, dass es kaum Handbücher zur Orientierung gibt - Alaszewski 2006 ist eines der wenigen - und es extrem schwer war, brauchbare Literatur diesbezüglich zu finden. Studien, die diese Methode anwenden, stammen vor allem aus dem klinisch-psychologischen Bereich, wählen eine quantitative Herangehensweise und liegen meist schon einige Jahre zurück. Hilfreich bei der Entwicklung des vorliegenden Konzepts war die Studie „Alltagsbelastungen“ von Weber und Knapp-Glatzel (1988) (siehe *Kapitel 3.3.1.4*).

Bei der Auswahl der Teilnehmer ist - wie auch hier vorgegangen - zu berücksichtigen, dass es sich nicht um völlig fremde Personen handelt. Mitmachbereitschaft, Genauigkeit und Motivation hinsichtlich der Qualität der Studie sind größer, wenn es zumindest eine gemeinsame Bezugsperson gibt. Entscheidenden Einfluss auf die Ergebnisse hat auch, ob seitens der Teilnehmer Interesse am Inhalt der Studie besteht. Anhand der Schneeballmethode gestaltete es sich nicht allzu schwer, Probanden zu finden.

Bereits beim Pretest tauchten Beschwerden darüber auf, dass die Eintragungen viel Zeit kosteten und die Versuchspersonen dies nur in Kauf nehmen würden, um der Forscherin (zu der sie in einem Naheverhältnis stehen) weiterzuhelfen. Wie später in der Studie auch, zeichneten sich bereits beim Pretest bei den Kategorien „Handlung/Reaktion“ Schwierigkeiten ab, da hier manchmal Dinge eingetragen wurden, die eigentlich die Spalte „Emotionen“ betraf. An jener Stelle konzentrierten sich die Notizen allerdings mehr auf Emotionen bezüglich des Kommunikationsinhaltes als auf Emotionen die Kommunikation betreffend. Trotz Überarbeitung der Tagebuch-Instruktionen und Musterbeispiele konnte dieses Problem rückblickend leider nicht vollständig gelöst werden. Weiters erfolgten bei der Kategorie „Zeit“ manchmal anstatt der gewünschten subjektiven Einschätzung (ob z.B. das Gespräch gefühlsmäßig von der Länge o.k. war oder besser kürzer bzw. länger hätte sein sollen) Einträge unter Anführung der Kommunikationsdauer, also einer konkreten Minuten-Angabe. Bei Pretest II fielen die Eintragungen in manchen Spalten sehr kurz aus und bestanden oft nur aus einem Wort, was nicht zu den erwünschten Informationen

führte. Für zukünftige Studien muss bedacht werden, dass die Instruktionen sehr klar formuliert werden müssen und neben Musterbeispielen eventuell auch „Anti-Beispiele“ vorkommen sollten, um unbrauchbare Ergebnisse zu verhindern.

Die Anzahl von acht Teilnehmern stellte sich hinsichtlich der vorhandenen Zeit und unter Hinzuziehen einer zweiten Methode als optimal heraus. Weniger ertragreiche Fälle konnten durch - vor allem zwei - ergiebige Fälle kompensiert werden, wobei eine größere Anzahl an Probanden sicherlich noch interessantere Ergebnisse geliefert hätte.

Mittels Tagebuch-Studie alleine konnten die Forschungsfragen nicht zufrieden stellend beantwortet werden. Der zusätzliche Fragebogen erwies sich dabei als sehr hilfreich und als große Stütze. Hinsichtlich der Qualität der Aussagen brachte die Gruppendiskussion interessantere Ergebnisse und wird rückblickend als unverzichtbar erachtet.

Für diese Arbeit kann der Schluss gezogen werden, dass die Tagebuch-Studie eher dazu geeignet ist, nüchterne Fakten hinsichtlich der Anzahl der Kontakte, Art der Gesprächspartner, Inhalt der Kommunikation und Länge zu liefern als detaillierte Schilderungen über die emotionalen Hintergründe und Einstellungen zur Mediennutzung. Diese traten mehr in der Gruppendiskussion zu Tage, wo durch wechselseitige Kommentare viele verschiedene Themen angesprochen und intensiv behandelt wurden.

4.3 Gruppendiskussion

In diesem Kapitel erfolgen einerseits eine Erläuterung zur Durchführung der Transkription, andererseits die Beschreibung der Vorgangsweise, anhand derer die Gruppendiskussion inhaltsanalytisch untersucht wird sowie die Deskription und Interpretation der Ergebnisse mit Beantwortung der themenzugehörigen Forschungsfragen.

4.3.1 Transkription

Die Transkription wurde von der Forscherin selbst vorgenommen und erfolgte im genauen Wortlaut (mit „äh´s“ und Unterbrechungen, Lachen etc.), wobei die gesprochene Sprache weitgehend übernommen wurde (z.B. „hab“ statt „habe“, etc.). Keinen Eingang fand

jedoch die genaue Pausenlänge, die Kennzeichnung der Unterbrechungen durch Klammern und Einrückungen - wie von Bohnsack (2003) empfohlen - sowie die Hervorhebung von Betonungen u.Ä. Da bei der Auswertung nur der Inhalt und nicht die Dynamik des Gesprächs untersucht werden sollte, hätte dies einen unnötigen Mehraufwand dargestellt und den Lesefluss beeinträchtigt. Ein undeutliches bzw. nicht zu verstehendes Wort wurde mit „(unverständlich)“ gekennzeichnet. Die Zeilen wurden anschließend durchnummeriert, um eine Zuordnung zu den einzelnen Passagen zu ermöglichen. Die Personen wurden mit der Initiale ihres Decknamens (z.B. A für Andreas) angeführt. Die Zuordnung der Gesprächsbeiträge stellte aufgrund der geringen Teilnehmerzahl keine Schwierigkeit dar, allerdings litt die Verständlichkeit, wenn alle vier gleichzeitig zu sprechen begannen, was aber selten zutraf.

In diesem Kapitel ist darauf hinzuweisen, dass „Transkription [...] bereits Interpretation! [ist]“ (Loos/Schäffer 2001:55). Nachdem bestimmte Alltagsphänomene beobachtet wurden, müssen diese in eine theoretische Sprache übersetzt werden. Dabei besteht die Gefahr, dass sich der Forscher in seinen Interpretationen und Erklärungen irrt (vgl. Lamnek 1988:139). Es ist wichtig, seine eigene Standortgebundenheit zu analysieren und zu thematisieren, um sicherzustellen, dass nicht „Selbstverständlichkeiten des eigenen Milieus in die Interpretation einfließen“, was als „Prozess der Distanzierung“ bezeichnet wird (Schäffer 2006:292).

Es wird versucht, während der Forschung die oben genannte distanzierte Haltung einzunehmen. Dennoch kann bei der Transkription eine interpretierende Handlung der Forscherin nicht ausgeschlossen werden, da es bei der Transformation der mündlichen Aussagen in eine schriftliche Form bereits um eine Auslegung handelt, die bei einer anderen Person zu einer unterschiedlichen Transkription geführt hätte.

4.3.2 Vorgangsweise

Die Gruppendiskussion erfolgte mit vier Teilnehmern, die aufgrund bestimmter Merkmale aus dem Bekannten- bzw. Verwandtenkreis ausgewählt wurden. Dem Geschlecht nach handelte es sich um zwei Frauen und zwei Männer, was das Alter betrifft um eine Pensionistin und einen Pensionisten und zwei Personen (eine Studentin und einen Berufstätigen) unter 40 bzw. unter 30 Jahren. Bei der Deskription und Interpretation der

Ergebnisse werden die Aussagen der jeweiligen Personen auch unter diesen Bezeichnungen zusammengefasst (z.B. Pensionist, Studentin etc.). Weitere wichtige Selektionskriterien bestanden darin, dass die Personen im Großraum Wien leben und zumindest eines der fünf aufgelisteten Medien regelmäßig (einmal in der Woche) verwenden.

Ausgangsmaterial der Inhaltsanalyse ist die gesamte, wortwörtliche Transkription der Gruppendiskussion. In einer ersten Reduktion werden Sätze bzw. Absätze herausgegriffen, die den Kategorien bzw. Unterkategorien entsprechen. Die Kategorien werden hinsichtlich der übergeordneten Forschungsfragen gebildet, die sich in die vier Oberthemen „Grundeinstellung", „Verhalten und Strategien", „Erreichbarkeit" und „Zeit" einteilen lassen. Unterthemen sind die jeweiligen untergeordneten Forschungsfragen. Sollte eine Textstelle in mehrere Kategorien passen, so wird sie beiden zugewiesen, um sie bei der Interpretation im jeweiligen Kontext berücksichtigen zu können. Analyseeinheit sind meistens ganze Sätze, aber auch Phrasen bzw. ganze Absätze, die eines der genannten Oberthemen beinhalten. Bei der Zuordnung werden von den anderen Teilnehmern unterbrochene Aussagen zusammengeführt, manchmal gekürzt und wegen der besseren Lesbarkeit bzw. Verständlichkeit gegebenenfalls umformuliert. Bei der positiven bzw. negativen Einschätzung der Medien kommt es darauf an, dass die Aussagen wertend formuliert sind und emotionsbehaftete Adjektive oder entsprechende Verben enthalten (z.B. „fein", „angenehm", „schätzen" etc. versus „stören", „nervend", „schrecklich") oder aus dem Zusammenhang ersichtlich ist, welchem Bereich sie zuzuordnen sind. In die Kategorien aufgenommen wird nur die ursprüngliche, erste Aussage eines Teilnehmers und nicht eventuelle Wiederholungen und Affirmationen, die daraufhin von anderen Diskutanten folgen. In eckigen Klammern „[...]" wird - wenn für das Verständnis erforderlich - von der Forscherin ergänzt, worum es geht. Die Absätze - diesmal sind, im Gegensatz zur Tagebuch-Studie, auch Aussagen über die Nutzung dritter Personen Gegenstand der Analyse - werden unter Hinzufügen der Zeilenangabe in einer *1. Reduktion* (siehe Anhang) zusammengefasst. Dabei erfolgte in den entsprechenden Kategorien und Unterkategorien eine Ordnung nach Medienart (z.B. alle Aussagen über das Handy hintereinander). Anschließend wird eine zweite Reduktion durchgeführt, deren Ergebnis die deskriptive und interpretative Analyse ist. Auf die Bildung von Musterbeispielen und einen Probedurchgang wurde verzichtet, nachdem die Zuordnung zu den Kategorien gut funktionierte.

Bei der Auswertung von Gruppendiskussionen gibt es keine einheitliche Vorgangsweise. Diese hängt von der Position des Forschers und der Erkenntnisabsicht ab. Von Interesse können dabei *inhaltliche* oder *gruppendynamische* Aspekte sein (vgl. Lamnek 2005b:462f), wobei bei dieser Arbeit Augenmerk auf die inhaltlichen Stellungnahmen gelegt wird.

In der Regel erfolgt die Auswertung von Gruppendiskussionen inhaltsanalytisch (vgl. Lamnek 2005a:182) und kann *deskriptiv*, *abstract-artig* - indem sie wichtige Inhalte und Zitate wiedergibt - oder *reduktiv* unter Zusammenfassung der Daten erfolgen (vgl. Lamnek 2005a:178). Hier werden anhand der *Cut-and-Paste-Technik*, die eine *deskriptiv-reduktive* Analyse darstellt und schnell und kostengünstig ist, beide Möglichkeiten vereint. Im ersten Analyseschritt kommt es zur Markierung jener Stellen, die hinsichtlich der Fragestellungen ausgewertet werden sollen. Das Material (Sätze, Phrasen Wörter, Dialoge) wird den betreffenden Kategorien zugeordnet, die vorher definiert worden sind, ebenso wie die Analyseeinheiten. Anschließend müssen diese Ergebnisse analysiert und interpretiert werden (vgl. Lamnek 2005a:183ff). Diese Vorgangsweise ist mit der strukturierenden Inhaltsanalyse nach Mayring (2007) zu vergleichen *(siehe Kapitel 4.1.2).*

Zusätzlich zur *Cut-and-Paste-Technik* sollen aus der *interpretativ-rekonstruktiven* Inhaltsanalyse von Bohnsack (2003:134ff) einige Aspekte der *formulierenden Interpretation* angewendet werden. Dabei können je nach Fragestellung eine Gliederung nach Themen und Unterthemen und eine zusammenfassende Formulierung erfolgen, bei der entschieden wird, welche Aussagen hinsichtlich der Beantwortung der Forschungsfragen relevant sind. Die weiteren Schritte von Bohnsack sollen im vorliegenden Fall nicht angewendet werden, da kein Vergleich zwischen Gruppen möglich ist.

Bei der strukturierenden Inhaltsanalyse kommt es zu zwei Reduktionen und einer anschließenden Generalisierung und Verallgemeinerung. Im ersten Schritt wird der gesamte Text der Gruppendiskussion mittels *Cut-and-Paste-Technik* auf die für die Kategorien/Forschungsfragen relevanten Stellen gekürzt und nach Medium geordnet (*1. Reduktion* siehe Anhang). Im zweiten Schritt, der im Rahmen einer Deskription der Ergebnisse erfolgt, werden die Sätze auf beispielhafte Phrasen reduziert und Inhalte

zusammengefasst wiedergegeben (siehe Deskription). Der dritte Schritt vereint schließlich in allgemeiner Weise die elementaren Punkte im Zuge einer Interpretation.

An dieser Stelle wäre weiters eine Untersuchung der Gruppendiskussion nach *metaphorischer* und *interaktiver Dichte* interessant gewesen. Damit sind „*detaillierte* Darstellungen“ und „*engagierte* Bezugnahmen“ (Bohnsack 2006:77) aufeinander gemeint, die Bohnsack (2003:33) als *Fokussierungsmetaphern* bezeichnet. Eine solche Untersuchung würde Aufschluss darüber geben, welche Themen vorrangig für Emotionen sorgen. Leider sind im Rahmen dieser Arbeit dafür keine Kapazitäten mehr vorhanden.

4.3.3 Deskription und Interpretation der Ergebnisse

Im folgenden Teil werden die wichtigsten Erkenntnisse aus der Gruppengruppendiskussion - nach Kategorie bzw. Themenbereich geordnet - beschrieben und interpretiert. Die Überschrift stellt dabei die Kategorie dar, die fett hervorgehobenen Worte die jeweiligen Unterkategorien. In einigen Kapiteln werden die Aspekte nach Medium zusammengefasst, in anderen die Aussagen nach Teilnehmer oder bei wenigen Kommentaren die Informationen allgemein wiedergegeben. Anschließend an die Deskription erfolgt eine Interpretation und zum Schluss die Beantwortung der jeweiligen Forschungsfragen.

4.3.3.1 Grundeinstellung

In der Gruppendiskussion haben sich folgende **positive und negative Punkte** der einzelnen Medien interpersonaler Kommunikation herauskristallisiert:

Das *Festnetz* genießt einen Sympathie-Wert: „Wenn ich Handy und Festnetz vor mir habe, dann rufe ich vom Festnetz an.“ Weiters wird das „gute alte Besetztzeichen“ geschätzt, sowie die Tatsache, dass ein Telefonat schneller zu realisieren ist, als eine andere Kommunikationsform und Gespräche vom Ausland billiger sind. „Es ist eine Zumutung, wenn man nur noch ein Handy hat.“

Bemängelt wird die zeitweise schlechte Qualität: „Dann hat man sich selber ein bisschen gehört. Das ist furchtbar, da kann man kein Gespräch führen.“ Eine Teilnehmerin empfindet den „schrecklichen Ton“ des Läutens als unangenehm und sieht einen Nachteil

bei Wohngemeinschaften mit Festnetz, da eine Trennung der Rechnung bzw. das „Schauen, wer wie viel telefoniert hat“ mühsam ist.

Bei der *Mobilkommunikation* wird geschätzt, dass sie als Wirtschaftsfaktor viele Arbeitsplätze geschaffen hat, sie „gut für das Zusammengehörigkeitsgefühl“ ist und einfach abzurechnen ist, da jeder seine eigene Rechnung zahlt. Als angenehm empfinden die Diskutanten, „dass man sieht, wer anruft“ und „dass man es abdrehen kann, wenn man nicht erreichbar sein will“. Eine Teilnehmerin findet die Nutzung des Kalenders am Handy sehr praktisch und verwendet diesen regelmäßig.

Als störend wird die Anklopf-Funktion empfunden, da das Wechseln bzw. das plötzliche Beenden eines Gesprächs als „furchtbar unhöflich“ erachtet wird. Das „biepende“ Geräusch wird auch von einer anderen Teilnehmerin als „wahnsinnig störend“ bezeichnet, die kommentiert: „Es stört mich selber, wenn wer reinbiept, und es stört mich noch mehr, wenn jemand sagt: Da ist grad wer auf der anderen Leitung, und tschüss.“ Ein stundenlanges Telefonieren fällt ebenfalls negativ auf. Ein Pensionist äußerst: „Früher, wo die Minute noch Geld gekostet hat, war alles begrenzter.“ Weitere Nachteile sieht er darin, dass es für andere Anrufer aus dem Ausland „relativ teuer“ und „eine Zumutung ist, wenn man nur noch ein Handy hat“ und er von den jungen Leuten wegen des häufigen Wechsels der Anbieter „nie eine aktuelle Telefonnummer“ hat. Den „Tarifdschungel“ empfindet er als eine „fürchterliche Sache“. Ein jüngerer, berufstätiger Diskutant wirft ein, dass „viel Handykommunikation unnötig ist, weil „das, was besprochen wird, braucht man nicht besprechen“ und unterlegt seine Aussage mit: „Du, ich komm jetzt zehn Minuten später nach Hause“. Die beiden jüngeren Teilnehmer bedauern, dass „manche Leute nicht mehr alleine und in Ruhe sein“ können und dass das „Nachdenken nachhaltig ausgeschaltet und das Denken weg ist“. Alle vier Personen sind sich einig, dass die Menschen „oberflächlicher und nachlässiger“ werden und „man denkt überhaupt nicht mehr daran, dass man sich was ausmacht“. Fehlende Pünktlichkeit und Präzision werden beanstandet.

SMS werden gerne verwendet, „wenn ich irgendwo bin, wo ich nicht telefonieren kann“ bzw. „wenn man weiß, das Telefonieren geht grad für den anderen nicht“. Die Teilnehmer genießen es, dass das Medium wenig störend und billig ist. Einige verwenden die Wörterbuch-Funktion, an der sie die Schnelligkeit schätzen.

Was an SMS nicht gemocht wird, ist „dieses grausliche Tippen auf der Tastatur“ sowie, wenn sich „per SMS eine Art Gespräch entwickelt.“

Während beim *E-Mail* Vorteile erst bei den Nutzungssituationen zusammengefasst werden, kritisierten die Teilnehmer an diesem Medium, dass ein Arbeiten in Ruhe, „ohne dass eine Störung eintritt“ nicht möglich ist. „Da kommen immer die E-Mails [...] schon ist man draußen“. Sowohl Jung als auch Alt sind sich einig, dass die Quantität die Qualität verdrängt. „Ein E-Mail wird so schnell und so leicht geschrieben“ und „Texte sind nichts mehr“. Es findet eine „Überkommunikation“ statt, bei der man „so oft in Kopie gesetzt“ wird. Diesbezüglich wird auch die „Nachweisbarkeit“ negativ beurteilt, da „man nicht sagen kann: Das hab ich nicht gekriegt.“

Das *Internet-Telefon* verwenden die Teilnehmer gerne, um kostenlos ins Ausland zu telefonieren. Sie finden, dass es gut funktioniert und „mit Kamera besonders fein“ ist. Positiv wird auch die Möglichkeit von Konferenzschaltungen beurteilt.

Ein Teilnehmer meint in Bezug auf Internet-Telefon und Chat, dass es ihm zu viel sei, „dass man dauernd erreichbar ist“ und „sich auf nichts konzentrieren“ könne. Von mehreren Diskutanten wird bestätigt, dass die Tonqualität „nicht so wunderbar, wie mit dem Telefon“ und „manchmal ein bisschen ruckelig“ ist.

Am *Internet-Chat* schätzen sowohl die jüngeren als auch älteren Teilnehmer das „schnelle sich Vernetzen“, die Möglichkeit, Kommunikation aufrecht zu erhalten, schnell etwas austauschen zu können, den sofortigen Erhalt einer Antwort und dass es kostenlos ist. Als angenehm empfinden die Diskutanten weiters, dass „man sieht, wer online ist, dann kann man ihn anrufen“, das Besprechen von technischen Dingen und das damit verbundene sofortige, „wunderbare“ Lösen und dass „man es auch ausschalten kann und nicht erreichbar sein muss“.

Nachteile des *Internet-Chats* wurden bereits bei der *Internet-Telefonie* zusammengefasst.

Was die *positiven Punkte* anbelangt, fällt eine besonders lange Aufzählung von verschiedenen Aspekten beim Internet-Chat auf. Sowohl von den jüngeren als auch älteren Teilnehmern, egal ob männlich oder weiblich, wird geschätzt, dass er kostenlos ist und

eine schnelle Austausch- und Lösungsmöglichkeit mit sofortiger Rückantwort bietet. Gehuldigt wird weiters die Möglichkeit Kontakte aufrecht zu erhalten sowie jene des Ausschaltens bei Wunsch nach Nicht-Erreichbarkeit. Gemeinsam mit der Internet-Telefonie, wo der Aspekt der Tonqualität bemangelt wurde, kommt beim Chat nur ein Nachteil seitens einer Person, nämlich dass sie nicht dauernd erreichbar sein möchte.

Beim Mobil-Telefon werden ebenfalls viele Vorteile genannt: der Wirtschaftsfaktor, das Zusammengehörigkeitsgefühl, die Möglichkeit des Ausschaltens sowie der integrierte Kalender. Als angenehm empfinden die Teilnehmer weiters die Anruferkennung und im Zusammenhang mit Wohngemeinschaften die Zusendung einer eigenen Rechnung. Hier ist allerdings auch die Liste der *negativen Punkte* von allen Medien am längsten. Als störend werden die Anklopffunktion, die Verlockung zum stundenlangen Telefonieren, der häufige Rufnummernwechsel und der Tarifdschungel empfunden. Die Diskutanten stimmen überein, dass es durch das Handy zu viel unnötiger Kommunikation sowie einer Oberflächlichkeit, Nachlässigkeit, einer fehlenden Präzision und Pünktlichkeit kommt. Außerdem stellt der ausschließliche Besitz eines Mobiltelefons für andere Anrufer, was die Kosten betrifft, eine Zumutung dar, vor allem für Familie und Freunde aus dem Ausland. An dieser Stelle ist zu berücksichtigen, dass es sich beim Mobil-Telefon um das am häufigsten genutzte Medium handelt und sich deshalb auch die Liste der negativen Punkte besonders lang gestaltet. Im Vergleich dazu kommt es bei den übrigen Medien erst gar nicht zu derart zahlreichen Stellungnahmen, weder positiver noch negativer Natur.

Das Festnetz-Telefon wird in der Wahlentscheidung in Konkurrenz zum Handy nach wie vor von einigen Teilnehmern als sympathischer empfunden. Geschätzt wird auch der „gute, alte Besetzt-Ton“, die Schnelligkeit und die geringen Kosten bei Anrufen vom Ausland. Lediglich bei der Tonqualität kommt es zu einem Widerspruch. Diese wird einmal bei den positiven Aspekten (in Bezug auf die Anfangszeiten des Handys) und einmal bei den negativen genannt („wenn man sich selber hört“). Unangenehm sind sonst lediglich das Geräusch des Läutens und – wie es früher der Fall war - das mühsame Aufteilen der Rechnung bei Wohngemeinschaften.

Den zwei unangenehmen Seiten der SMS, dem lästigen Tippen auf der Tastatur und wenn sich über SMS ein Gespräch entwickelt (wird als mühsam bezeichnet), steht eine Vielzahl an Vorteilen gegenüber. Kurzmitteilungen werden als wenig störend und billig empfunden

und sind mit Wörterbuch-Funktion schnell zu schreiben. Sie werden gerne eingesetzt, wenn ein Telefonat nicht möglich ist bzw. „man weiß, dass jemand nicht erreichbar ist“.

Während beim E-Mail die positiven Aspekte bei den Nutzungssituationen aufscheinen, wird am Medium kritisiert, dass ein Arbeiten in Ruhe ohne Störung nicht mehr möglich ist und die Qualität von der Quantität ersetzt wird. Dies betrifft einerseits die vielen Mails, die in Kopie versendet werden, als auch die schriftliche Form.

Hinsichtlich der ***Forschungsfrage eins*** lässt sich zusammenfassen, dass trotz vieler Vorteile des Handys - unter den in der Gruppendiskussion gemachten Aussagen - die negativen Aspekte überwiegen. Die E-Mail schneidet diesbezüglich ebenfalls nicht gut ab. Den Internet-Chat hingegen beurteilen drei Teilnehmer mit zahlreichen Kommentaren als positiv und auch bei SMS, Festnetz-Telefon und Internet-Telefon ist eine positive Grundstimmung zu verzeichnen. Dieses Ergebnis ist aber mit Vorsicht zu genießen, da es sich bei den letztgenannten Medien im Vergleich zu Handy und E-Mail um eine eher geringe Nutzung und eine noch nicht so starke Integration in das Alltagsleben der Menschen handelt. Bei einem intensiver werdenden Gebrauch ist davon auszugehen, dass auch die Anzahl negativer Beispiele steigen wird.

Im folgenden Abschnitt werden Aussagen zu den **positiven bzw. negativen Nutzungssituationen** zusammengefasst bzw. Situationen beschrieben, in denen die erwähnten Medien gerne verwendet werden, fehlen oder auch stören.

Das *Telefon* im Allgemeinen wird von dem Teilnehmer, der in Pension ist, auch als „angenehme Unterbrechung“ gesehen „wenn man so einen ganzen Nachmittag sitzt und liest und ein vielleicht ganz netter Anruf kommt“.

Demgegenüber empfindet der berufstätige Diskutant das Telefon als „Unterbrechung“. „Der Anruf an sich ist immer eine Störung“.

Der Pensionist erwähnt bezogen auf das *Handy*: „Natürlich gibt’s auch wunderbare Funktionen“ und berichtet von seiner Alarmanlage, die über das Handy funktioniert. Die Studentin erzählt von einem Erlebnis mit einer Autopanne und sie ihr Handy nicht dabei hatte. „Seitdem nehm ich es wirklich jedes Mal mit.“ Gerne telefoniert sie auch, „wenn ich

zu Fuß unterwegs bin“. Eine Pensionistin erzählt, wie „unheimlich“ sie ihr Handy am Flughafen vermisst hat, als sie es bewusst zu Hause gelassen hatte. „Diesen Kontakt ist man schon so gewöhnt. Dass man einfach anruft und irgendetwas plappert.“ Weiters findet sie es in öffentlichen Verkehrsmitteln „lustig, was sich da so tut“, „bin oft recht neugierig“. „Mir ist immer noch lieber sie telefonieren, als sie essen eine Pizza neben mir.“ In Verwendung hat sie ihr Handy auch, „um die Zeit beim Spazieren abzutöten“. Auch der jüngere, berufstätige Diskutant gib zu: „Vieles ist sehr praktisch. Wenn das Auto niederbricht, brauchst du nicht schauen, wo ist eine Notrufsäule, oder jemanden aufhalten.“ Oder folgende Situation: „Wenn ich mich mit jemandem treffen will [...] Da kann man 20 Meter voneinander entfernt sein und sich nicht sehen.“

Der negative Eindruck des Berufstätigen über das Mobil-Telefon lautet: „Wenn einer am Handy ist, schaltet er irgendwie das Bewusstsein über das soziale Umfeld ab [...] ist nur mehr im Gespräch und redet sehr laut und über Dinge, die man vielleicht nicht öffentlich erörtern würde. Das ist schon ein bisschen komisch und eher unangenehm.“ Der Pensionist kritisiert Handy-Telefonate in der Straßenbahn: „Da redet einer von A bis Z. So laut, dass alle mithören können [...] Wenn sich zwei unterhalten, ist die Lautstärke ganz anders, als wenn einer telefoniert“. Die Studentin schließt sich seiner Meinung an und erwähnt als Beispiel die U-Bahn und den Zug: „Weil ich’s selber nicht gern höre, und ich hab auch nicht gern, wenn jemand hört, was ich rede“. „Im Zug ist es extrem unangenehm [...] Wenn man immer nur eine Seite hört und dann eine Pause, da wird man jedes Mal rausgerissen.“ Weiters als negativ empfindet sie Anrufe und Gespräche in Gegenwart von Freunden. „Wenn ich mich mit Leuten im Kaffeehaus treffe und es ruft jemand an und die telefonieren [...] Das find ich schrecklich.“ „Wenn man abhebt und Leute nicht aufstehen, wenn sie angerufen werden und man irgendwo bei Tisch ist [...] Es können sich nämlich dann die anderen nicht unterhalten. Das stört. Also in einer privaten Runde, wo einer wirklich telefoniert, das stört.“ Die Pensionistin wirft ein, dass es „natürlich öfters [läutet], wenn man grad isst“ und erwähnt als negative Beispiele Anrufe um 22 Uhr und am Sonntag in der Früh.

Zu den positiven Nutzungssituationen von *SMS* äußert sich ausschließlich die Studentin. Sie versendet gerne Kurzmitteilungen „wo ich nicht telefonieren kann“ und um Treffen zu vereinbaren oder auch, wenn sie sich etwas merken möchte, aber gerade keinen Stift und Zettel zur Hand hat. Weiters kommen sie in Zeiten zum Einsatz, wo nicht sicher ist, ob der

andere noch oder bereits telefonisch zu erreichen ist. Da werden Fragen gestellt, wie „Bist du noch wach?“ oder „Darf ich dich schon anrufen?“ Außerdem schreibt sie SMS, wenn jemand im Ausland ist, um den teureren Anruf zu umgehen.

Es erfolgen keine negativen Stellungnahmen zur SMS.

Die E-Mail wird in jenen Situationen positiv beurteilt, in denen „eine ganze Abteilung informiert werden muss“, „für Bestätigungen“, bei denen geschätzt wird, dass sie schriftlich erfolgen oder „bei kleinen oder allgemeinen Dingen“.

Der Berufstätige sieht E-Mails als „problematisch“ an „für eine Arbeit, wo man sich konzentrieren und wirklich nachdenken muss“. Dabei empfindet er es als „lästig“, wenn er brauchbare von unbrauchbaren E-Mails trennen muss sowie wenn er in Kopie gesetzt wird und dann denn Vorwurf hört „Wieso wissen Sie das nicht? Da waren Sie ja eh in Kopie.“ Die Studentin mag es überhaupt nicht, „wenn mehrere Leute etwas über E-Mail festlegen wollen [...] Dann dauert das ewig, weil man nicht nachfragen kann [...] Hat so eine E-Mail-Latte. Und jeder antwortet auf etwas anderes“ und sie findet es im Job „schrecklich, wenn man dauernd E-Mails bekommt“. Es stört sie „dieses dauernde von einem Zimmer ins andere Mailen“, da sie es „teilweise mühsam“ findet, „Dinge über E-Mail wirklich auszudiskutieren oder zu verhandeln“. Auch sie beklagt, dass sie oft in Kopie gesetzt wird - „man denkt einfach teilweise nicht mehr nach, sondern macht das einfach“ - die vielen Informationen können teilweise nicht mehr verarbeiten werden.

Zur Internet-Nutzung allgemein erzählt die Studentin von einer Beobachtung auf der Universität während einer Lehrveranstaltung: „Bei vielen ist gleichzeitig E-Mail und Skype [...] offen“, wo sie sich denkt: „Super, dass du jetzt da sitzt“.

Zur *Internet-Telefonie* und zum *Internet-Chat* im Speziellen erfolgen weder positive noch negative Aussagen.

Im Gegensatz zu den oben genannten positiven und negativen Aspekten der Medien interpersonaler Kommunikation schneidet bei der Beurteilung der Nutzungssituationen das Handy sehr gut ab. Wie zu erwarten war, liegt es mit der Anzahl der Aussagen erneut an erster Stelle. In folgenden Situationen sind die Teilnehmer froh, dieses Medium mit sich zu

führen bzw. beurteilen sie die Nutzung positiv: bei Notfällen (Autopanne), wenn sie zu Fuß unterwegs sind, beim Spazieren, um sich die Zeit zu vertreiben, in Situationen, in denen Zeit vorhanden ist und ein Mitteilungsbedürfnis besteht, wenn die betreffende Person am Treffpunkt nicht aufzufinden ist und wo es als Alarmanlage dient. Die öffentliche Nutzungssituation wird zwar häufiger im negativen Zusammenhang genannt, tritt aber auch hier mit der Begründung auf: „Ich finde es ganz lustig, was sich da so tut und bin oft recht neugierig." Als negativ wird die mediale Kommunikation an öffentlichen Plätzen wie Straßenbahn, U-Bahn und Zug empfunden. Weiters stört das Mobil-Telefon beim Essen, zu unpassenden Uhrzeiten (22 Uhr, Sonntag in der Früh) vor allem von geschäftlicher Seite und wenn in privater, geselliger Runde in Gegenwart von Freunden telefoniert wird.

Betreffend das Telefon im Allgemeinen werden Unterbrechungen vom Pensionisten auch als durchaus angenehm empfunden, während im Gegensatz dazu der Berufstätige Unterbrechungen immer als Störung wahrnimmt.

Bezüglich SMS wurden ausschließlich positive Nutzungssituationen geschildert: Situationen, in denen man nicht telefonieren kann, zu unpassenden Uhrzeiten, um nicht mit einem Anruf zu stören, wenn sich der Kommunikationspartner im Ausland befindet sowie in Situationen, in denen kein Schreibmaterial zur Verfügung steht.

Bei den E-Mails überwiegen erneut die negativen Schilderungen. Kritisiert werden sie im Zusammenhang mit Situationen, in denen Konzentration und Nachdenken gefordert ist, im Job, wenn auf geringe Distanz (in die Nebenzimmer) gemailt wird, um Dinge auszudiskutieren und zu verhandeln und das In-Kopie-Setzen inflationär verwendet wird. Unter positive Situationen fallen jene, in denen viele Leute (eine ganze Abteilung) informiert werden müssen bzw. Bestätigungen benötigt werden oder jene der kleinen und allgemeinen Dinge.

Forschungsfrage zwei kann dahingehend beantwortet werden, dass sich negative Nutzungssituationen vor allem bei der Handy- und E-Mail-Kommunikation ergeben. Dabei handelt es sich um öffentliche Verkehrsmittel, ungünstige Zeiten/Gelegenheiten oder um eine inadäquate Verwendung. Dort, wo sie dem praktischen Zweck dienen (Notfall, Alarmanlage, jemanden finden) und in Situationen, in denen Zeit und ein

Mitteilungsbedürfnis vorhanden ist, wird ihre Nutzung als angenehm bewertet. SMS tauchen nur im positiven Zusammenhang auf, da sie in auch in Situationen versendet werden, in denen es zu keiner Störung kommen soll bzw. ein Telefonat kostenintensiver wäre. Bei der Nutzungssituation können weniger Örtlichkeiten genannt werden, als vielmehr zeitliche und kontextbezogene Begebenheiten, die individuell variieren.

4.3.3.2 Verhalten und Strategien

Wenn die Diskussionsteilnehmer kontaktiert werden, praktizieren sie folgendes **Verhalten** bzw. halten selbst **Regeln der Höflichkeit** ein:

Die Pensionistin gesteht, dass sie auch an das *Telefon* geht, wenn dieses zu unangebrachten Zeiten läutet. Wenn ihr Mann fernsieht, verlässt sie das Zimmer, um ihn nicht zu stören. In der U-Bahn spricht sie nur leise, „weil ich's selber nicht gern hab, wenn ich's höre". Diese Aussage steht allerdings im Widerspruch zu ihrem Kommentar bei den positiven Nutzungssituationen, wo sie in Bezug auf öffentliche Verkehrsmittel meint: „Ich finde es ganz lustig, was sich da so tut und bin oft recht neugierig." Sowohl bei Anrufen, als auch beim *E-Mail* fühlt sie sich verpflichtet, sich zu melden. „Ich muss zurückrufen oder zurückschreiben, weil die warten auf mich. Wenn ich mich nicht rühre, glauben die, es ist irgendwas."

Die Studentin erwähnt die Situation eines „anklopfenden" Anrufers am *Handy*, während sie mit jemandem ein Gespräch führt: „Wenn ich weiß, es gibt einen dringenden Anruf, dann schau ich drauf und sonst [ruf] ich halt dann später zurück." Wenn jemand anruft, mit dem die Studentin nicht reden möchte, „dann lass ich es läuten" oder sie schaltet das Läuten aus.

Dem Pensionisten ist ein Anruf in der Öffentlichkeit unangenehm. „Ich versuche ganz leise zu reden oder sage, ich rufe zurück."

Der Berufstätige empfindet den laufenden Erhalt von *E-Mails* am Arbeitsplatz als störend, schafft es jedoch nicht wirklich, die Benachrichtigungsfunktion auszuschalten. „Das habe ich heute abgedreht, aber das hilft nur bedingt. Ich hab nicht die Disziplin, dass ich sag, mir ist das wurscht [...] Ich schreib jetzt meinen Bericht und kümmere mich um nichts."

Der Pensionist praktiziert insofern Regeln der Höflichkeit, als dass er nie mittags oder morgens vor neun, oder abends nach 20 Uhr anrufen würde. Er meint: „Es gibt Regeln, die man einfach einhalten muss, die eigentlich zur guten Erziehung gehören.“ Während er diese Zeiten bei einem Ehepaar berücksichtigt, nimmt er es bei jungen Leuten nicht so genau. Als weitere Ausnahme erwähnt er seine Schwester, „oder wenn man was ausgemacht hat und weiß, der wartet.“ Er wendet die Regeln nur in Bezug auf Menschen an, mit denen „man keinen so engen Kontakt hat“. Weiters fragt er normalerweise zu Beginn eines Gesprächs: „Störe ich gerade?“ und wenn es gerade ungünstig ist, meint er: „Ich ruf gern zurück“. In öffentlichen Verkehrsmitteln oder Besprechungen vermeidet er Telefongespräche „zu 99 Prozent“. Er hat das Handy auf leise und schaut „von Zeit zu Zeit“ nach.

Diese Meinung vertritt auch die Pensionistin und erzählt von früheren Anrufen, über die sie sich geärgert hat: „Am Sonntag ruf ich überhaupt nicht an und schon gar nicht, wenn’s geschäftlich ist. Zu Mittag ruf ich nicht an und ab einem gewissen Zeitpunkt am Abend auch nicht. Gut, solche Regeln gibt’s drüben [in Amerika] nicht. Neun ist so irgendwie die Grenze, wo man wahrscheinlichen niemanden mehr stört.“ Als weitere Tabus für Anrufe erwähnt Zeiten, zu denen Nachrichten laufen und mit einem zynischen Unterton auch ein Fußballspiel. „Es hängt [...] davon ab, ob man jemanden besser kennt.“ Weiters stört sie an Kommunikation in den öffentlichen Verkehrsmitteln, „dass da jemand zuhört.“ Schon deshalb telefoniere sie selten.

Auf die genannten Telefonier-Zeiten der Pensionisten erwidert der Berufstätige: „Ganz so allgemein gilt das nicht.“ Bei sich selbst erwähnt er andere günstige Telefonzeiten, wie etwa zwischen 19 Uhr und 22 Uhr. Er ist der Ansicht, dass nicht viel Zeit übrig bleibe, wenn alle Regeln berücksichtigt werden. Da er nicht weiß, wann jemand zu Abend esse, ruft er deshalb irgendwann an. „Denk mir, wenn’s grad essts, dann geht’s halt nicht hin.“ Er gibt zu, „relativ rücksichtslos“ zu sein, wenn er selbst jemanden anruft, was nicht sehr häufig vorkommt und findet das Handy „perfekt“, denn „wenn jemand [...] nicht erreichbar sein will, soll er es halt abdrehen. Wenn ich um drei in der Früh anrufe und er hat’s eingeschaltet, selber schuld“, sieht dies beim Festnetz aber anders.

Die Studentin widerspricht den Meinungen der Pensionisten zu den Uhrzeiten nicht, fügt jedoch hinzu: „Unter Freunden ruf ich auch teilweise bis um zehn an. Und das ist vielleicht dann auch der Zeitpunkt, wo man wen einmal in Ruhe erreicht."

In Beantwortung der ***Forschungsfrage drei*** fällt auf, dass ausschließlich das Telefon bzw. Handy thematisiert wird. Bezüglich des Verhaltens ist festzustellen, dass bei Anrufen in der Öffentlichkeit bzw. in öffentlichen Verkehrsmitteln leiser gesprochen bzw. ein Rückruf vorgeschlagen wird. Um jemand anderen nicht zu stören, verlässt z.B. die Pensionistin das Zimmer. Hört die Studentin während des Gesprächs einen Anrufer, hebt sie nur ab, wenn sie weiß, dass es sich um einen wichtigen Gesprächspartner handelt, andernfalls ruft sie zurück. Wenn sie keine Lust hat, lässt sie das Telefon läuten. Unabhängig von Alter und Geschlecht werden Anrufe und E-Mails angenommen bzw. gelesen, auch wenn der Zeitpunkt gerade ungünstig ist, da dies einerseits vom Umfeld erwartet wird, andererseits - laut eigener Aussage - die Disziplin nicht vorhanden ist. Betreffend die Regeln der Höflichkeit halten sich die Pensionisten an gewisse Uhrzeiten und fordern dieses Verhalten auch von anderen Personen. Ausnahmen bilden Verwandte, Freunde und Bekannte. Ein Teilnehmer stimmt nicht mit der Einhaltung der Uhrzeiten überein, da das Handy abgedreht werden kann bzw. ein Anruf nicht beantwortet werden muss, wenn er ungelegen kommt. Die älteren Diskutanten vermeiden weiters Anrufe in öffentlichen Verkehrsmitteln bzw. während Besprechungen und schalten das Handy auf leise.

Die Frage nach dem Verhalten, wenn der **Kontakt bei anderen Menschen stört**, wurde von der Diskussionsleiterin angesprochen und führte zu folgenden Aussagen:

Bei allen vier Teilnehmern herrscht Einigkeit, was die Bereitschaft zur Akzeptanz und Handlungsunwilligkeit gegenüber störender Kommunikation von anderen Menschen betrifft. Vor allem, wenn es sich um fremde Personen handelt, wollen sie diese nicht zurechtweisen.

Die Pensionistin meint dazu: „Das ist ja heutzutage fast gefährlich! Nein, das mach ich sicher nicht." Und fügt hinzu: „Da geht man halt einen Wagon weiter oder setzt sich ein paar Sitze weiter nach hinten." Weiters erzählt sie von Situationen, in denen sie mit ihren Kindern unterwegs ist und diese Anrufe erhalten. „Manchmal sagen sie natürlich schon auch: ‚Jetzt geht's grad nicht, ich bin bei meiner Mutter'. Aber viele Partner reden dann

trotzdem weiter [...] Ich versuch das dann auf die höfliche Art, aber die sagen: ‚Jaja, nur kurz'. Und das hört nie auf."

Der Pensionist schließt sich diesen Aussagen an: „Nein, ich würde nie jemanden ... Dann kriegt man nur böse Antworten. Dann wird das so unhöflich. Dann muss man streiten. Nein, das würd ich nie im Leben machen." Er wechselt lieber den Sitzplatz oder denkt sich „das wird vielleicht noch vorbei gehen. Mecker vielleicht ein bisschen." Selbst bei Bekannten oder Verwandten wagt er es kaum etwas zu sagen.

Die Studentin kommentiert, dass es bei ihr „ganz unterschiedlich" ist und sie sich gegenüber einem Fremden auch nicht äußern würde, „weil das ist den Aufwand nicht wert". Es „kommt [...] natürlich drauf an, in welcher Beziehung man zu denen steht. Wenn's im Job ist, dann sag ich's nicht. Wenn's irgendwelche Kollegen sind, dann kann man das irgendwie schon anmerken, aber es ist gefährlich." Bei einem Bekannten würde sie zu erkennen geben, dass ihr langweilig ist, wenn dieser im Café fünf Minuten telefoniert, und wenn jemand in einer Runde abhebt und zu telefonieren beginnt, fragt sie schon ab und zu „ob das jetzt länger dauert und ob er hinausgehen möchte", „weil's einfach störend ist".

Der Berufstätige spricht den theoretischen Fall an, dass während der Gruppendiskussion das Handy läutet. Wenn die Person nicht gleich sagt „Tschuldige, geht jetzt nicht", würde er zwar nichts sagen, aber „irgendwie so schauen. So eher ein leises Protestzeichen setzen".

In Beantwortung der ***Forschungsfrage vier*** muss hervorgehoben werden, dass von allen vier Diskussionsteilnehmern gegenüber fremden Personen keine Bereitschaft vorhanden ist, diese auf störende Kommunikation anzusprechen. Zu groß sind die Befürchtungen böse Antworten zu erhalten und Streit anzustiften. Die beiden älteren Diskutanten ziehen es vor, in öffentlichen Verkehrsmitteln den Sitzplatz zu wechseln und beschränken sich auf ein leises „Meckern" bzw. hegen die Hoffnung, dass die Störung bald vorübergeht. Die Studentin meint, dass das Ansprechen den Aufwand nicht wert sei. Bei ihr kommt es auf das Beziehungsverhältnis an, ob sie sich äußern würde. Telefoniert jemand in ihrer Anwesenheit, gibt sie ihre Langeweile zu erkennen, handelt es sich um eine gesellige Runde, in der ein Telefongespräch stört, fragt sie, ob es länger dauert bzw. bittet die

betreffende Person hinauszugehen. Der Berufstätige würde durch „Schauen“ ein „stilles Protestzeichen“ setzen.

Was **Strategien** betrifft, die bei der interpersonalen Kommunikation angewendet werden, kamen folgende Antworten:

Hinsichtlich der interpersonalen Kommunikation im Allgemeinen sind die beiden älteren Diskutanten der Ansicht „man muss diese Dinge alle richtig nutzen und darf sich nicht terrorisieren lassen“ und „man darf sich nicht so vereinnahmen lassen“. Dabei fügt die Pensionistin hinzu, dass sich dies nicht immer leicht gestaltet, „weil man neugierig ist“.

Die Pensionistin schaltet ihr Handy nicht aus, „höchstens man ist irgendwo, wo eindeutig steht ‚Handy ausschalten’. In einer Ordination oder beim Turnen.“ Auch in der Nacht bleibt das Mobiltelefon eingeschaltet, wird aber von ihr weggelegt, „dass es mich in der Nacht nicht stört [...] Da kanns läuten und ich würde es nicht hören.“ Wenn sie beim Telefonieren nicht gestört werden möchte oder nicht will, dass jemand zuhört, geht sie in ein anderes Zimmer. Wenn sie selbst zu einem ungünstigen Zeitpunkt kontaktiert wird, hilft sie sich mit Aussagen wie „Ich kann grad nicht, wir essen“ oder „Wir rufen in zehn Minuten zurück“.

Der Pensionist spricht davon, dass alle technischen Möglichkeiten auszunützen sind, „gerade, wenn man ins Ausland fährt“ und erwähnt das Ausschalten der Mobilbox und liefert die Begründung „Das wird ja alles sehr teuer, sodass man wirklich nur im Notfall zu erreichen ist“.

Die Studentin lässt „vor allem am Wochenende, wenn alle wichtigen Personen da sind [...] das Handy oft irgendwo herumliegen.“ Sie hebt nicht ab, wenn sie keine Lust dazu hat und weiß, dass wichtige Leute sie auch am Festnetz erreichen können. Das bewusste Ausschalten ist bei ihr selten, dafür verwendet sie häufig Einstellungen wie „Leise“, „Vibrieren“ oder „verstreut“ ihr Handy absichtlich. Von ihrem Mann erzählt sie, dass dieser keine Anrufe mit unterdrückter Nummer abhebt. „Das schaff ich teilweise nicht, weil da zerfrisst mich manchmal die Neugierde.“ Da sie auch einige Freunde im Ausland hat, nimmt sie Gespräche mit unterdrückten Rufnummern an.

Der Berufstätige hebt sich mit seiner Nutzung von den anderen Diskutanten deutlich ab: „Ich dreh mein Handy nicht ab. Ich dreh mein Handy auf zu besonderen Gelegenheiten.“

In Bezug auf die *E-Mail* fällt eine Aussage seitens der Pensionistin auf, die zu der Abschaltmöglichkeit - die dazu dient, nicht durch jedes eingehende E-Mail gestört zu werden - meint: „Es ist wie beim Handy. Das schaltet man auch nicht aus.“

Das *Internet-Telefon* und den *Chat* dreht die Pensionistin ab, wenn sie nicht gestört werden will. Die Studentin stimmt zu und meint: „Ich schalt mich auch sehr oft aus. Wenn ich etwas mache, wo ich nicht gestört werden will oder einfach nicht reden will oder auch nicht schreiben, weil ich auf etwas anderes konzentriert bin, dann bin ich einfach ‚offline’“.

Betreffend ***Forschungsfrage fünf*** sind die älteren Diskutanten überzeugt, dass die „Dinge“ richtig zu nutzen sind und „man sich nicht vereinnahmen lassen darf“. Von den weiblichen Teilnehmern unterschiedlichen Alters wird dies als schwierig gesehen, da Neugierde vorhanden ist. Ein bewusstes Ausschalten des Handys erfolgt - mit einer Ausnahme - nur selten (wenn es explizite Handy-Verbote gibt), auch nicht in der Nacht. Wenn der Anruf ungünstig kommt, wird dies mitgeteilt bzw. ein Rückruf vorgeschlagen. Zur Regelung der Erreichbarkeit werden gerne verschiedene technische Einstellungen („Leise“, „Vibration“ etc.) verwendet, wie auch bei Internet-Telefonie und Chat, die dann ausgeschaltet werden, wenn Störungen unerwünscht sind.

4.3.3.3 Erreichbarkeit

Während auf Nachfrage der Diskussionsleiterin, für wen die Teilnehmer erreichbar sein möchten, Antworten wie „das variiert“ und „für die Familie immer“ kamen, kristallisierte sich im Zuge der Gruppendiskussion heraus, dass der dezidierte Wunsch nach Erreichbarkeit vor allem „im Notfall“ besteht, dieser aber nicht näher geschildert wurde.

Beim Wunsch nach Nicht-Erreichbarkeit wurde als Beispiel der Urlaub im Ausland erwähnt, „weil es [das Telefonieren] teuer ist“. Weiters ging aus einer Erzählung hervor, dass die betreffende Person nicht am Sonntag, zu Mittag und „ab einem gewissen Zeitpunkt am Abend“ erreicht werden möchte - vor allem auf berufliche Telefonate

bezogen (die hier im Ausnahmefall wegen der geringen Anzahl an Äußerungen miteinbezogen werden). Sie empfand die Nichteinhaltung gewisser Regeln der Höflichkeit als sehr ärgerlich.

Eine Teilnehmerin gab an, „am Wochenende, wenn alle wichtigen Personen da sind [...] und es auch das Festnetz gibt“ am Handy nicht erreichbar zu sein, „weil es mich nicht interessiert“. Als Erreichbarkeitsnische wurde jedoch das Festnetz-Telefon genannt, „weil ich ganz genau weiß, die, die mich wirklich erreichen wollen, die kennen die Festnetz-Nummer noch von früher. Und alle anderen können mir gestohlen bleiben“. Hier wird der Wunsch nach einer selektiven Erreichbarkeit ausgedrückt und in die Tat umgesetzt.

Die junge Diskussionsteilnehmerin erzählt, dass sie ihr Mobiltelefon immer mit und „eigentlich fast immer an“ hat, wenn sie unterwegs ist, allerdings in verschiedenen Einstellungen wie „Lautlos“, „Vibration“ oder „Leuchten“. „Ich fühl mich sogar nackt ohne Telefon.“ In bestimmten Situationen, wie z.B. bei ihren Eltern verlässt sie sich darauf, dass „die, die mich wirklich erreichen wollen, die kennen die Festnetz-Nummer“ und erwähnt in diesem Zusammenhang „dass ich es ausschalte ist selten, aber ich hab´s halt irgendwo herumkugeln.“ Selbst gesteht sie aber: „Es gibt wenig Leute, aber wenn ich die erreichen will, dann will ich sie erreichen“ und kommentiert die Aussage des jüngeren Herren, der sein Handy nur zu besonderen Anlässen aufdreht, mit: „Die sind nicht erreichbar, wenn man sie am dringendsten braucht [...] Wozu hat der Mensch ein Handy, heißts dann“. Sie empfindet es weiters als unangenehm, wenn sie als Anklopfende nicht angenommen wird oder wenn sie sich am Treffpunkt mit jemandem zusammentelefonieren möchte und dieser nicht abhebt: „Wenn der dann nicht rangeht, wird man ganz wahnsinnig.“ Andere Medien, wie z.B. das mobile Internet werden nur am Rande erwähnt: „Wenn mein Internet nicht geht, dann ist das schrecklich.“

Das Adjektiv „nackt“ - siehe weiter oben - wird auch von einem anderen, älteren Teilnehmer erwähnt, der von einer Bekannten erzählt, die ihr Handy am Flughafen nicht dabei hatte. „Das war eine Katastrophe. Sie war nackt. Sie wusste nichts.“ Er selbst besitzt eine Alarmanlage, die über das Handy funktioniert, was er als „eine wunderbare Sache“ empfindet, sich andererseits jedoch bewusst ist: „Ich bin jetzt gezwungen, mein Handy eingeschaltet mitzuhaben“. Als „sinnlos“ empfindet er das Anrufen von jungen Leuten, da diese nach einem Jahr die Handynummer wechseln und dann nicht mehr zu erreichen sind.

Ein jüngerer, im Arbeitsleben stehender Diskutant erklärt: „Das wäre mir zu viel, dass man dauernd irgendwie erreichbar ist.“ Derselbe berichtet von einem gelesenem Kommentar zu Anfangszeiten der Handys, in dem stand: „Die wirklich wichtigen Leute haben jemand, der hat ein Handy“ und von seiner Frau, die sich beschwert: „Du musst doch dein Handy aufdrehen!“, obwohl er im Büro neben dem Festnetz sitzt.

Auffallend ist, dass bis auf eine Ausnahme ausschließlich die Erreichbarkeit mittels Mobil-Telefon zur Sprache kommt. Andere Medien wie SMS, E-Mail, Internet-Telefonie oder Chat werden - dieses Gebiet betreffend - kaum berücksichtigt. Aus den Aussagen der Diskussionsteilnehmer geht hervor, dass die Erreichbarkeit über das Handy von der Gesellschaft bzw. Familie und Freunden gewissermaßen erwartet wird und sie diese von anderen meist ebenso erwarten. Zu Ärgernissen und Enttäuschungen kommt es, wenn gewünschte Gesprächspartner nicht erreicht werden können. Während nur ein Teilnehmer angibt, das Handy gezielt einzuschalten, hat es eine andere Diskutantin fast immer in verschiedenen Modi eingeschaltet bei sich dabei bzw. lässt es im extremsten Fall „herumkugeln“, wenn sie nicht kommunizieren möchte. Ein älterer Herr genießt die Sicherheit einer Alarmanlage über das Handy, muss allerdings den Kompromiss des ständigen Mitführens des Gerätes eingehen. Ist das Mobiltelefon - aus welchen Gründen auch immer - einmal nicht dabei, fühlt sich der Mensch schnell „nackt“.

Um die ***Forschungsfragen sechs und sieben*** zu beantworten, ist zu erwähnen, dass weder ausdrücklich Situationen (bis auf Notfälle) genannt werden, in denen die Teilnehmer dezidiert erreicht werden wollen, noch konkrete Gegebenheiten, wann sie nicht erreichbar werden wollen. Vielmehr scheint es an den jeweiligen Personen zu liegen, wie etwa die Familie, für die die Menschen gerne erreichbar sein wollen. Nicht-Erreichbarkeit löst rasch Irritationen bzw. Unbehagen seitens des Anrufers aus, denn die Alltagspraxis besteht offensichtlich darin, dass Menschen generell am Handy erreichbar sind. Möchte dies ein Individuum in speziellen Situationen nicht, so gibt es einige technische Möglichkeiten, auf die im Abschnitt *Strategien* näher eingegangen wurde.

4.3.3.4 Zeit

Der jüngere, berufstätige Teilnehmer erzählt, dass vor allem die beruflichen E-Mails eine Belastung sind und hier vor allem das Sortieren der brauchbaren Mails von den unbrauchbaren. „Das benötigt viel Zeit“ und „hält auch von der Arbeit ab“. In privater Korrespondenz sieht er kein Problem, da er nicht viele Mails erhält. „Hat man in wenigen Minuten. Das ist nicht störend.“ Für ihn sind E-Mails beides, einerseits eine „Zeitersparnis“, andererseits eine „extreme Zeitzumutung“ und eine „Verschwendung“.

Die Pensionistin fühlt sich verpflichtet, auf Anrufe bzw. Mails zu antworten, „weil dies erwartet wird“ und sich die Familie sonst sorgt. Diesen Umstand findet sie schade, da sie andernfalls die Zeit gerne zum Lesen nutzen würde.

Ob die Studentin morgens vor dem Weggehen noch ihre E-Mails abruft, hängt davon ab, wie viel Zeit sie hat.

Der Zeitfaktor wurde – in Bezug auf ***Forschungsfrage acht*** - in der Gruppendiskussion erst auf Nachfragen der Diskussionsleiterin erwähnt und auch dann nicht besonders eifrig diskutiert. Es kamen weder vermutete Antworten, wie etwa Klagen über Zeitnot durch ungelegene und lange Anrufe noch Lobpreisungen auf die Zeitersparnis durch die neuen Medien interpersonaler Kommunikation. Im Gegensatz zum Themengebiet der *Erreichbarkeit* (wo das Mobiltelefon im Zentrum stand) wurde hier fast ausschließlich das Medium E-Mail angesprochen, wobei das Problem vor allem in der zu bewältigenden Anzahl gesehen wird. Druck üben andere Personen aus, die eine Antwort gewissermaßen einfordern und diese unter Verzicht auf andere Tätigkeiten (wie z.B. Lesen) auch erhalten. Allerdings sehen die Diskussionsteilnehmer auch den Vorteil einer Zeitersparnis.

Forschungsfrage neun kann kaum beantwortet werden. Die jüngere Teilnehmerin erwähnt, dass sie ihre E-Mails morgens durchsieht, wenn sie Zeit hat, sonst jedoch nicht.

Die Gründe für die kargen Antworten zu den Forschungsfragen zur *Zeit* können in einer undeutlichen und vagen Formulierung der Forschungsfragen vermutet werden. Diese hätten eventuell präziser definiert und in der Diskussion mit Beispielen unterlegt werden müssen. Weiters liegt das Thema *Zeit* nahe an jenem der *Strategien,* weshalb es dort zu aufschlussreicheren Antworten kam.

Rückblickend kann zur Gruppendiskussion festgehalten werden, dass es nicht viele Kontroversen bzw. weit auseinander liegende Meinungen gab. Drei Personen unterschiedlichen Geschlechts und Alters (ein Pensionist, eine Pensionistin und eine Studentin) nutzen weitgehend alle der fünf genannten Medien und sind gut erreichbar. Weder bezüglich Alter noch Geschlecht sind deutliche Unterschiede in der Einstellung zu den Medien interpersonaler Kommunikation zu bemerken. Die ältere Generation ist den neuen Technologien und Anwendungen ebenso aufgeschlossen und integriert diese in ihr Alltagsleben wie auch die jüngeren Generationen. Lediglich der junge berufstätige Mann hebt sich mit seiner ablehnenden Haltung gegenüber den Medien von den anderen Diskutanten ab. Er kommuniziert weniger gerne und weniger häufig und zieht dem Ausschalten der Medien ein gezieltes Einschalten vor.

5 FAZIT UND AUSBLICK

Ziel dieser Arbeit war es, herauszufinden, wie es erwachsenen Menschen mit den neuen Medien interpersonaler Kommunikation Festnetz-Telefon, Mobil-Telefon, SMS, E-Mail, Internet-Telefon und Internet-Chat/Instant-Messaging geht. Um Einstellungen und Meinungen im Großraum Wien lebender Individuen zu erheben, wurde sieben Tage lang mit acht Personen eine qualitative Tagebuch-Studie durchgeführt. Im Anschluss daran fand mit vier weiteren Personen eine Gruppendiskussion zu diesem Thema statt. Dabei wurden - gegliedert nach den Forschungsfragen - folgende Ergebnisse gewonnen:

Grundeinstellung/Situationen

Die individuellen Vor- und Nachteile der jeweiligen Medien interpersonaler Kommunikation lassen sich wie folgt zusammenfassen: Am *Festnetz* wird geschätzt, dass durch die Erreichbarkeit zu Hause die Gesprächspartner nicht unterwegs gestört werden, es für Anrufer vom Ausland billiger ist und es als „sympathischer" gilt als das Mobil-Telefon. Weiters bevorzugen es die untersuchten Personen, um in Ruhe längere Gespräche zu führen. Das *Mobil-Telefon* punktet in: Erreichbarkeit, Schnelligkeit, Persönlichkeit, Vermittlung eines Zusammengehörigkeitsgefühls sowie Zeiteffizienz. Die Erreichbarkeit fällt aber ebenso unter die Nachteile wie auch die Anklopf-Funktion, die Verleitung zu längeren und unnötigen Gesprächen aufgrund der Kostengünstigkeit (dies stört am Kommunikationsverhalten anderer Personen), der oftmalige Rufnummernwechsel und die damit verbundene Nicht-Erreichbarkeit anderer Personen sowie der Tarifdschungel. *SMS* sind beliebt, weil damit Konversationspartner nicht gestört werden, sie in Situationen genützt werden können, in denen ein Anruf nicht möglich ist und weil sie prägnant und billig sind. Kritikpunkte liegen im mühsamen Tippen, der Unpersönlichkeit und dem leichten Zustandekommen von Missverständnissen. An *E-Mails* wird geschätzt, dass sie an mehrere Personen gleichzeitig geschickt und Nutzungszeit und –ort selbst bestimmt werden können. Sie unterstützen die regelmäßige Kontaktpflege, sind kostenlos und schnell. Andererseits verhindern sie oft ein ungestörtes Arbeiten (vor allem im Beruf) und bieten Raum für Missverständnisse. Beklagt werden auch eine mangelnde Qualität der Kommunikation sowie eine „Überkommunikation" durch das In-Kopie-setzen. An der *Internet-Telefonie* freut die Nutzer, dass sie kostenlos ist, den Kontakt mit Leuten im Ausland und das Abhalten von Konferenzen ermöglicht sowie dass sie mit Kamera und im

Computerspielbereich einsetzbar ist. Allerdings wird dieses Medium in der Handhabung als mühsam bezeichnet und die Tonqualität und fehlende Spontanität kritisiert. Vorteile des *Internet-Chats/Instant Messagings* sehen die Studienteilnehmer darin, dass sie auch Daten und Bilder senden und mit Leuten Kontakt halten können, der über andere Medien nicht erfolgen würde. Weiters wird der Chat für Konferenzen und diverse Zusammenarbeit genützt. Er ermöglicht eine schnelle Vernetzung mit anderen Personen, bietet ein rascheres Schreiben als per SMS und ist auch auszuschalten. Negativ bewerten die Teilnehmer die dauernde Erreichbarkeit, dass es aufgrund der Überschneidungen leicht zu Missverständnissen kommen kann und dass das Gefühl bei dieser Art der Kommunikation verloren geht.

Was die Situationen betrifft, herrscht eine positive Grundstimmung besonders dann vor, wenn die Gesprächspartner aus dem Familien- und Freundeskreis stammen bzw. wenn der Inhalt ein angenehmer ist. Routinierte bzw. geplante und regelmäßig stattfindende Kommunikationshandlungen werden positiv beurteilt sowie wenn Zeit vorhanden ist bzw. diese überbrückt oder schnell etwas erledigt werden kann. Allgemein wird technisch vermittelte interpersonale Kommunikation genossen, wenn sie in einem gezügelten Ausmaß und einer adäquaten Länge erfolgt und über die Nutzung individuell bestimmt werden kann. Als unverzichtbar werden jene Medien im Falle eines eventuellen Notfalls eingeschätzt.

Negativ empfinden die befragten Personen die untersuchten Kommunikationsmedien, wenn die über sie erfolgende Kommunikation zur Pflicht wird, lange dauert und der Inhalt unangenehm ist. Weiters erzeugen Zeitnot, das Kontaktiertwerden zu einer unpassenden Zeit, unnötig stattfindende Kommunikation sowie medial vermittelte interpersonale Kommunikation seitens dritter Personen in der Öffentlichkeit bzw. in öffentlichen Verkehrsmitteln Frust.

Verhalten und Strategien

Dadurch, dass sich die Teilnehmer anderen Menschen gegenüber verpflichtet fühlen bzw. eine gewisse Neugierde nicht unterdrücken können, wird oft medial kommuniziert, wenn eigentlich keine Zeit oder Lust dazu besteht. Es gibt aber auch Situationen in denen keine prompte Antwort erfolgt. Anrufe werden zum Beispiel manchmal gar nicht entgegengenommen, auf später verschoben, früher beendet oder kürzer gehalten, wenn der

Zeitpunkt ungünstig ist. Was E-Mails betrifft, werden uninteressante Mails oft sofort gelöscht oder nicht gleich gelesen. Das Schreiben von SMS erfolgt mitunter neben anderen Tätigkeiten. Für eine Kommunikation per Internet-Telefon wird gerne ein Termin bzw. Zeitpunkt vereinbart.

Eng verbunden mit den Verhaltensweisen im Falle eines medial vermittelten Kontakts sind die Strategien des Gebrauchs. An dieser Stelle wird von den Teilnehmern die Wichtigkeit eines gezielten Einsatzes betont und dass es nicht zu einer Vereinnahmung durch die Medien kommen darf. Die Neugierde macht diesem Vorsatz oft einen Strich durch die Rechnung. Beim *Handy* erfolgt entweder ein Abschalten bzw. Weglegen des Geräts, wenn der Anruf nicht willkommen ist, oder die Information an den Gesprächspartner, dass der Zeitpunkt ungünstig ist. In diesem Fall wird manchmal ein Rückruf vorgeschlagen. Ab und zu wird auch einfach nicht abgehoben. Eine Person schaltet ihr Handy für Kommunikationszwecke überhaupt erst ein. Gerne verwenden die Teilnehmer Einstellungen wie „Lautlos“, „Vibration“ oder „Leuchten“. *E-Mails* werden von einigen Untersuchten etwa nur morgens und abends bzw. gar nur einmal wöchentlich gesichtet. *Internet-Telefonie* und *Internet-Chat* finden bei manchen nur abends Verwendung, bei anderen untertags während der Arbeit. Wenn Konzentration erforderlich ist, wie etwa beim Lernen, werden diese beiden Medien ausgeschaltet.

Betreffend die Regeln der Höflichkeit wurden ausschließlich Telefon und Handy kommentiert. Eine mögliche Begründung liegt darin, dass durch diese Medien Störungen anderer Personen am leichtesten bzw. öftesten eintreten. Bei fremden Leuten werden - vor allem seitens der älteren Diskutanten - bei einem Anruf gewisse Uhrzeiten eingehalten. Bei Familienmitgliedern und Bekannten entfallen diese Richtlinien. In Anwesenheit anderer Personen halten die Teilnehmer Gespräche gerne kürzer bzw. verlassen zum Telefonieren den Raum. Allgemein gesehen telefonieren die Studienteilnehmer ungern in der Öffentlichkeit bzw. öffentlichen Verkehrsmitteln. Oft wird das Gerät dort auf lautlos gestellt. Wenn sie kontaktiert werden, dämpfen die meisten Untersuchten ihre Stimme bzw. entfernen sich von den Leuten, sofern dies möglich ist.

Wenn die mediale Kommunikation seitens anderer, unbekannter Personen stört, zeigen sich die Teilnehmer nicht sehr reaktionswillig bzw. handlungsbereit. Aus Furcht vor Reaktionen wird diese lieber akzeptiert bzw. werden stille Protestzeichen wie böse Blicke

bevorzugt. Einige Personen wechseln in den öffentlichen Verkehrsmitteln den Sitzplatz oder hören Musik. Handelt es sich um bekannte Leute, lassen sich die Untersuchten schon eher die Störung anmerken, fragen nach, wie lange es noch dauert oder bitten den Betroffenen den Raum zu verlassen.

Erreichbarkeit

Beim Punkt der Erreichbarkeit wird erneut nur das Handy thematisiert, mit einer Ausnahme, dem E-Mail im Urlaub. Der Großteil der Studienteilnehmer ist immer erreichbar, manche Personen sogar nachts (für den Notfall). Nicht-Erreichbarkeit besteht bei Verpflichtungen, bestimmten gesellschaftlichen Anlässen oder wenn Erreichbarkeit nicht erwünscht ist. Dabei handelt es sich um: Arbeit, Universität, Kino, Theater, Besprechungen, Beruf, Krankheit, Auslandsaufenthalt, Sport, Arzt, in der Nacht, zu ungelegenen Uhrzeiten und wenn alle wichtigen Personen anwesend sind. Erreichbarkeit wird heutzutage erwartet. Frust und Ärgernis treten ein, wenn Leute nicht erreichbar sind bzw. keine Rückmeldung erfolgt, Freude kommt auf, wenn sie erreicht werden.

Zeit

Medien interpersonaler Kommunikation werden positiv beurteilt, wenn Zeit vorhanden ist, sie der Zeitüberbrückung dienen, die Kommunikation nicht von zu großem Ausmaß und zu langer Dauer ist und rasch etwas erledigt werden kann. Wenn die Möglichkeit besteht, die Zeit der Nutzung selbst zu bestimmen, wird dies als angenehm empfunden. Umgekehrt dazu bewerten die Individuen Kommunikation negativ, wenn sie in Zeitnot sind bzw. es sich um einen unpassenden Zeitpunkt handelt oder die Kommunikation zu lange dauert. In der Gruppendiskussion finden vor allem Mails eine negative Erwähnung, da sie - allerdings in beruflicher Hinsicht - eine große Belastung darstellen. Ihnen wird beides - sowohl Zeitersparnis als auch Zeitverschwendung - zugeschrieben. Obwohl einerseits Freude über medial vermittelte interpersonale Kommunikation besteht, wenn es sich um angenehme Partner handelt, würden einige Personen die Zeit allerdings lieber mit anderen Dingen - wie etwa dem Lesen - verbringen. Oft wird kommuniziert, auch wenn eigentlich keine Zeit vorhanden ist und keine Lust dazu besteht. Längere Gespräche finden bevorzugt zu Hause statt, wo Zeit und Ruhe vorhanden sind.

Beide Studien zusammengefasst betrachtet, wurde - entgegen anfänglicher Vermutungen - der Eindruck vermittelt, dass die untersuchten Personen den neuen Medien interpersonaler

Kommunikation gegenüber trotz existierender Nachteile durchaus positiv eingestellt sind und den Grad der erwünschten Erreichbarkeit mehr oder weniger selbst zu steuern wissen. Nicht nur die jüngere Generation, sondern etwa auch Pensionisten stehen den neuen Medien aufgeschlossen gegenüber, wenn auch nicht mit gleicher Intensität und Frequenz. Zwischen den Geschlechtern bestehen keine auffallenden Unterschiede in der Medienverwendung. Interessant anzumerken ist, dass bei der Tagebuch-Studie von zwei weiblichen Teilnehmern eine besonders große Anzahl an Kontakten stattfand. Erreichbarkeit ist fast schon zur Voraussetzung geworden. Die Nicht-Erreichbarkeit gewünschter Kommunikationspartner führt zum Frust, ihre Erreichbarkeit zur Lust.

Während sich die Tagebuch-Studie eher für die Ermittlung von Fakten als nützlich erwies, waren die Ergebnisse betreffend Emotionen und Reaktionen hingegen enttäuschend. Diesbezüglich lieferte die Gruppendiskussion interessantere Ergebnisse, weshalb sich die beiden Methoden gut ergänzten.

In Anbindung an die Theorie ist in Bezug auf die *Cultural Studies* festzuhalten, dass sich durch die Medien interpersonaler Kommunikation immer auch die Kultur einer Gesellschaft ändert. Es entstehen neue Handlungsformen, wobei die Bedeutungen, die die Medien für den Menschen haben, stets aus einem sozialen Umfeld heraus entstehen. Um die Kommunikationsgewohnheiten der Menschen begreifen zu können, muss also die vorherrschende Kultur verstanden werden. Beim *Symbolischen Interaktionismus* spielt das Subjekt eine aktivere Bedeutung. Demnach prägen die Menschen durch die Art ihrer Nutzung die Kultur mit. In der Form, in der sie mit den Medien umgehen, gestalten sie auch ihre Umwelt. Dem *Uses-and-Gratifications-Ansatz* nach wählt jeder aktiv und selektiv jene Medien aus einer bestehenden Vielfalt aus, mit denen er seine individuellen Bedürfnisse befriedigen kann. Den Ansatz der *Medienökologie* berücksichtigend, ist eine Ausgewogenheit bzw. ein flexibles Gleichgewicht zwischen den Medien wichtig. Der Mensch muss sich der Auswirkungen bewusst sein, darf sich von den neuen Medien nicht „betäuben“ lassen, soll diese aus einer Distanz heraus betrachten und darf nicht automatisiert handeln. Einer einseitigen Nutzung kann er durch die Verwendung anderer Kommunikationsformen wie z.B. dem Face-to-Face-Kontakt entgegensteuern.

Für weiterführende Arbeiten wäre nach dieser qualitativen Untersuchung, die bekanntlich keine Repräsentativität bietet, sondern erste Meinungen erheben sollte, eine quantitative

Vorgangsweise interessant. Mittels eines standardisierten Fragebogens könnten Nutzungsweisen und Einstellungen der Menschen zu den neuen Medien interpersonaler Kommunikation erhoben werden

Zusammenfassend ist zu sagen, dass der Umgang mit den Medien interpersonaler Kommunikation jeder für sich selbst zu reflektieren hat. Es darf nicht zu einer automatisierten Verwendung kommen. Die Entscheidung darüber, was zielführend ist, vor allem aber gut tut, muss bewusst erfolgen und kann jeder nur individuell für sich selbst beurteilen.

Als kleine Hilfestellung dafür bietet Mettler-Maibom abschließend (1994:184) „Elf Empfehlungen für den Umgang mit Medien“:

1. *„Erhalte Dir die Neugier und das Recht auf Deine eigenen Erfahrungen und entwickle jenseits aller Medien Deine ureigensten Wahrnehmungs- und Ausdrucksmöglichkeiten.*
2. *Prüfe, ob die Art Deines Mediengebrauchs dem Dialog mit Dir selbst zuträglich ist.*
3. *Prüfe, wie Dein Umgang mit Medien Deine Fähigkeiten, Liebe zu geben und zu empfangen, beeinflusst.*
4. *Prüfe, ob Du mittels Medien versuchst, Macht über andere Menschen auszuüben.*
5. *Prüfe, welchen Vorbildcharakter - im Guten wie im Schlechten - Dein eigenes Medienverhalten in Beruf und Alltag für Deine Mitmenschen hat.*
6. *Prüfe, wie die Art Deines Mediengebrauchs auf Deine Beziehung zu Deinen Mitmenschen und zu Deiner Mitwelt einwirkt.*
7. *Prüfe, ob Dich der Umgang mit Medien auf falsche, vordergründige Werte hin orientiert und Dir den Blick für die Unsterblichkeit Deiner Seele und für Deine Aufgaben in diesem Leben verstellt.*
8. *Spüre, wo, wie, wann Mediengebrauch Dein inneres Gleichgewicht beeinträchtigt.*
9. *Nimm Dir Raum und Zeit für Stille, um auf Deine innere Stimme zu hören.*
10. *Prüfe, ob Deine Art des Medienumgangs Deinen inneren Zeitrhythmen und dem Fluß [!] Deiner Energien zuträglich ist.*
11. *Versuche, gespürte und begriffene Unstimmigkeiten in Deinem Medienverhalten zu korrigieren. Tue dies mit einem Lächeln Dir selbst und anderen gegenüber, aber bemühe Dich um Konsequenz.“*

6 LITERATURVERZEICHNIS

Ahrens, Daniela/Gerhard, Annette/Hörnig, Karl H. (1994): Neue Technologien im Kampf mit der Zeit, In: Soziale Welt, Sonderband 9, Verlag Otto Schwartz & Co, Göttingen, S. 227-255.

Alaszewski, Andy (2006): Using Diaries for Social Research, Sage, London.

Atteslander, Peter (1995): Methoden der empirischen Sozialforschung, 8. bearbeitete Auflage, Walter de Gruyter, Berlin, New York.

Baacke, Dieter (1991): Massenmedien, In: Flick, Uwe et. al. (Hrsg.): Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen, Psychologie Verlags Union, München, S. 339-343.

Baltes, Martin/Höltschl, Rainer (Hrsg.) (2002): absolute Marshal McLuhan, orange-press, Freiburg.

Beck, Stefan (Hrsg.) (2000): Technogene Nähe. Ethnographische Studien zur Mediennutzung im Alltag, Lit Verlag, Münster.

Beißwenger, Michael (Hrsg.) (2001): Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld, ibidem-Verlag, Stuttgart.

Blumer, Herbert (2007): Der methodologische Standort des Symbolischen Interaktionismus, In: Burkart, Roland /Hömber, Walter (Hrsg.): Kommunikationstheorien. Ein Textbuch zur Einführung, 4. erweiterte und aktualisierte Auflage, Studienbücher zur Publizistik und Kommunikationswissenschaft, Band 8, Braumüller, Wien, S. 24-41.

Bohnsack, Ralf (2003): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden, 5. Auflage, Leske + Budrich, Opladen.

Bohnsack, Ralf (2006): Gruppendiskussion, In: Schmitz, Sven-Uwe/Schubert, Klaus (Hrsg.): Einführung in die Politische Theorie und Methodenlehre, Verlag Barbara Budrich, Opladen, S. 69-87.

Bonfadelli, Heinz/Leonarz, Martina/Süss, Daniel (2001): Medieninhalte, In: Jarren, Otfried/Bonfadelli, Heinz (Hrsg.): Einführung in die Publizistikwissenschaft, Verlag Paul Haupt, Bern, Stuttgart, Wien, S. 383-415.

Brandstätter, Hermann (1977): Wohlbefinden und Unbehagen. Entwurf eines Verfahrens zur Messung von situationsunabhängigen Stimmungen – Plan einer Untersuchung, In: Tack, Werner H. (Hrsg.): Bericht über den 30. Kongreß der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Regensburg 1976, Band 2, Verlag für Psychologie, Dr. C. J. Hogrefe, Göttingen, Toronto, Zürich, S. 60-62.

Braunrath, Birgit (2009): Betreff: Glückwunsch!, In: Kurier, Nr. 167, 18. Juni 2009, S. 1.

Brüderl, Leokadia (Hrsg.) (1988): Belastende Lebenssituationen. Untersuchungen zur Bewältigungs- und Entwicklungsforschung, Juventa Verlag, Weinheim und München.

Burkart, Günter (2007): Handymania. Wie das Mobiltelefon unser Leben verändert, Campus Verlag, Frankfurt, New York.

Burkart, Roland/Hömber, Walter (Hrsg.) (2007): Kommunikationstheorien. Ein Textbuch zur Einführung, 4., erweiterte und aktualisierte Auflage, Studienbücher zur Publizistik und Kommunikationswissenschaft, Band 8, Braumüller, Wien.

Burkart, Roland (2002): Kommunikationswissenschaft: Grundlagen und Problemfelder. Umrisse einer interdisziplinären Sozialwissenschaft, 4., überarbeitete und aktualisierte Auflage, Böhlau Verlag, Wien, Köln, Weimar.

Bryant, Jennings/Zillmann, Dolf (2002): Media Effects. Advances in Theory and Research, Second Edition, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, Mahwah, New Jersey, London.

Cultural Studies, Eine Intervention (1994), IKUS Studies, Nr. 17+18, 3. Jahrgang, S. 11-40.

Damberger, Gert (2009): Verloren im Netz. Generation Internet, In: Weekend Magazin, Nr. 2, Jänner 2009, S. 22-25.

Denzin, Norman K. (2003): Symbolischer Interaktionismus, In: Flick, Uwe/von Kardoff, Ernst/Steinke, Ines (Hrsg.) (2003): Qualitative Forschung. Ein Handbuch, 2. Auflage, Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg, S. 136-150.

Diekmann, Andreas (2007): Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen, rowohlts enzyklopädie, im Rohwohlt Taschenbuch Verlag, 17. Auflage, Reinbek bei Hamburg.

Döring, Nicola (2001): Sozialpsychologische Chat-Forschung: Methoden, Theorien, Befunde, In: Beißwenger, Michael (Hrsg.): Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld, ibidem-Verlag, Stuttgart, S. 141-186.

Döring, Nicola (2003): Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen, 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage, Hogrefe Verlag für Psychologie, Göttingen, Bern, Toronto, Seattle.

Döring, Nicola (2004): Wie verändern sich soziale Beziehungen durch Mobil-kommunikation? Eine Analyse von Paar-, Familien- und Freundschaftsbeziehungen, In: Thiedecke, Udo (Hrsg.): Soziologie des Cyberspace. Medien, Strukturen und Semantiken, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 239-280.

Döring, Nicola/Dietmar, Christine (2005): Medienproduktion für die Mobilkommunikation, In: Krömker, Heidi/Klimsa, Paul (Hrsg.): Handbuch Medienproduktion. Produktion von Film, Fernsehen, Hörfunk, Print, Internet, Mobilfunk und Musik, Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 545-577.

Dreher, Michael/Dreher Eva (1991): Gruppendiskussionsverfahren, In: Flick, Uwe et. al. (Hrsg.): Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen, Psychologie Verlags Union, München, S. 186-188.

Drüeke, Ricarda et al. (2007): Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser? Privatsphäre und Nutzung digitaler mobiler Endgeräte in interpersonalen Beziehungen, In: Medien und Erziehung, Nr. 6, Dezember, S. 25-35.

Faulhaber, Theo/Stillfried, Bernhard (Hrsg.) (2001): Auf den Spuren einer Ethik von morgen, Herder, Freiburg im Breisgau, Basel, Wien.

Faulstich, Werner (Hrsg.) (1998): Grundwissen Medien, 3. vollständig überarbeitete und stark erweiterte Auflage, Wilhelm Fink Verlag, München.

Faulstich, Werner (1998): Telefon, In: Faulstich, Werner (Hrsg.): Grundwissen Medien, 3. vollständig überarbeitete und stark erweiterte Auflage, Wilhelm Fink Verlag, München, S. 330-338.

Feldhaus, Michael (2007): Mobilkommunikation im Familienalltag, In: Röser, Jutta (Hrsg.): Medienalltag. Domestizierungsprozesse alter und neuer Medien, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 199-209.

FESSEL-GfK (2004): mobilkom austria-Studie: Neuer Trend zu bewusstem Umgang mit Handy. URL: http://pressetext.at/news/040211029/mobilkom-austria-studie-neuer-trend-zu-bewusstem-umgang-mit-handy/ [25.06.2009].

Flick, Uwe/von Kardoff, Ernst/Keupp, Heiner et. al. (Hrsg.) (1991): Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen, Psychologie Verlags Union, München.

Flick, Uwe/von Kardoff, Ernst/Steinke, Ines (Hrsg.) (2003): Qualitative Forschung. Ein Handbuch, 2. Auflage, Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg.

Fortunati, Leopoldina (2003): The Mobile Phone and Democracy: An Ambivalent Relationship, In: Nyíri, Kristóf (Hrsg.): Mobile Democracy. Essays on Society, Self and Politics, Passagen Verlag Ges.m.b.H., Vienna, S. 239-258.

Freyermuth, Gundolf S. (1999): Ausgebimmelt, abgebrabbelt!, In: NZZ FOLIO. Die Zeitschrift der Neuen Züricher Zeitung, September. URL: http://www.nzzfolio.ch/www/d80bd71b-b264-4db4-afd0-277884b93470/ showarticle /0f7ea589-3e0e-4200-a960-332ce943d8c1.aspx [25.06.2009]

Friedrichs, Jürgen (1973): Methoden empirischer Sozialforschung, Rowolt Taschenbuch Verlag GmbH, Reinbeck bei Hamburg.

Fröhlich, Werner D./Zitzlsperger, Rolf/Franzmann, Bodo (1988): Die verstellte Welt. Beiträge zur Medienökologie, Fischer Taschenbuch Verlag GmbH, Frankfurt am Main, S. 9-23.

GfK (2007): Österreicher lieben Handys: Wichtiger als Auto. URL: http://oesterreich.orf.at/wien/stories/199679/ [25.06.2009].

GfK (2008): Immer mehr Handybesitzer stört die ständige Erreichbarkeit. URL: http://help.orf.at/?story=8110 [25.06.2009].

Gergen, Kenneth J. (2002): The challenge of absent presence, In: Katz, James E./Aakhus, Mark A. (Hrsg.): Perpetual contact. Mobile communication, private talk, public performance, Cambridge University Press, Cambridge, S. 227-241.

Giesecke, Michael (2002): Von den Mythen der Buchkultur zu den Visionen der Informationsgesellschaft. Trendforschungen zur kulturellen Medienökologie, Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main.

Glotz, Peter/Bertschi, Stefan/Locke, Chris (Hrsg.) (2006): Daumenkultur. Das Mobiltelefon in der Gesellschaft, transcript Verlag, Bielefeld.

Goffman, Erving (1999): Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation, 5. Auflage, Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft, Frankfurt am Main.

Göttlich, Udo (2008): Kultureller Materialismus und Cultural Studies: Aspekte der Kultur- und Medientheorie von Raymond Williams, In: Hepp, Andreas/Winter, Rainer (Hrsg.): Kultur - Medien - Macht. Cultural Studies und Medienanalyse, 4. Aufl., VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 93-107.

Götzenbrucker, Gerit (2005): Jugend im Netz? Effekte mobiler Kommunikation im jugendlichen Alltag. Eine qualitative Studie im Ballungsraum Wien, In: kommunikation@gesellschaft Jahrgang 6. URL: http://www.soz.uni-frankfurt.de/K.G/B3_2005_Goetzenbrucker.pdf [02.07.2009].

Grossberg, Lawrence (1994): Cultural Studies. Was besagt ein Name, In: Cultural Studies. Eine Intervention, IKUS Studies, Nr. 17+18, 3. Jahrgang, S. 11-40.

Grossberg, Lawrence (2006): Der Cross Road Blues der Cultural Studies, In: Hepp, Andreas/Winter, Rainer (Hrsg.): Kultur - Medien - Macht. Cultural Studies und Medienanalyse, 3. überarbeitete und erweiterte Auflage, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 23-40.

Haddon, Leslie (2004): Information and Communication Technologies in Everyday Life. A Concise Introduction and Research Guide, Berg, Oxford, New York.

Hanekop, Heidemarie (2006): Die Herausbildung neuer Nutzungsformen von IuK-Technologien - Ein empirisches Forschungsdesign basierend auf Nutzungsexperimenten. URL: http://www.sofi-goettingen.de/?id=132 [26.06.2009].

Hanekop, Heidemarie/Wittke, Volker (2005): Die Entwicklung neuer Formen mobiler Kommunikation und Mediennutzung, In: Hagenhoff, Svenja et al. (Hrsg.):

Göttinger Schriften zur Internetforschung, Band 1, Universitätsverlag, Göttingen. URL: http://www.sofi-goettingen.de/?id=132 [26.062009].

Hepp, Andreas/Winter, Rainer (Hrsg.) (2006): Kultur - Medien - Macht. Cultural Studies und Medienanalyse, 3. überarbeitete und erweiterte Auflage, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Hepp, Andreas/Winter, Rainer (Hrsg.) (2008): Kultur - Medien - Macht. Cultural Studies und Medienanalyse, 4. Auflage, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Höflich, Joachim R. (1996): Technisch vermittelte interpersonale Kommunikation. Grundlagen, organisatorische Medienverwendung, Konstitution „elektronischer Gemeinschaften“, Westdeutscher Verlag, Opladen.

Höflich, Joachim R. (2001): Das Handy als „persönliches Medium“. Zur Aneignung des Short Message Service (SMS) durch Jugendliche. URL: http://www.soz.uni-frankfurt.de/K.G/B1_2001_Hoeflich.pdf [25.06.2009].

Höflich, Joachim R. (2003): Part of Two Frames. Mobile Communication and the Situational Arrangement of Communicative Behaviour, In: Nyíri, Kristóf (Hrsg.): Mobile Democracy. Essays on Society, Self and Politics, Passagen Verlag Ges.m.b.H., Vienna, S. 33-51.

Höflich, Joachim R. (2004): Kommunikation im Cyberspace und der Wandel von Vermittlungskulturen: Zur Veränderung sozialer Arrangements mediatisierter Alltagskommunikation, In: Thiedecke, Udo (Hrsg.): Soziologie des Cyberspace. Medien, Strukturen und Semantiken, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 145-169.

Höflich, Joachim R./Gebhardt, Julian (Hrsg.) (2005): Mobile Kommunikation. Perspektiven und Forschungsfelder, Peter Lang, Frankfurt am Main, Wien [u.a.].

Höflich, Joachim R./Gebhardt, Julian (2005): Mobile Kommunikation und die Privatisierung des öffentlichen Raums. Ergebnisse einer explorativen Studie, In: Höflich, Joachim R./Gebhardt, Julian (Hrsg.): Mobile Kommunikation. Perspektiven und Forschungsfelder, Peter Lang, Frankfurt am Main, Wien [u.a.], S. 135-157.

Horak, Roman (1994): Cultural Studies am Wendepunkt. Vorläufige Bemerkungen, In: Cultural Studies. Eine Intervention, IKUS Studies, Nr. 17+18, 3. Jahrgang, S. 5-9.

INTEGRAL (2003): ONE Mobilfunkbarometer: Beliebte Plauderplätze und handylose Zonen der Österreicher. URL: http://www.itplanet.at/news/sep03/oneplauder.htm [25.06.2009].

INTEGRAL (2009): AIM (Austrian Internet Monitor), 1. Quartal. URL: http://mediaresearch.orf.at/index2.htm?internet/internet_aim.htm [25.06.2008]

Jarren, Otfried/Bonfadelli, Heinz (Hrsg.) (2001): Einführung in die Publizistikwissenschaft, Verlag Paul Haupt, Bern, Stuttgart, Wien.

Journal of Behavioral Medicine (1981), 4, S. 1-39.

Kanner, Allen D. et al. (1981): Comparison of two models of stress measurement: Daily hassles and uplift versus major life events, In: Journal of Behavioral Medicine 4, S. 1-39.

Karmasin, Matthias (2001): Die Begründung von Ethik und die Mediatisierung der Lebenswelt, In: Faulhaber, Theo/Stillfried, Bernhard (Hrsg.): Auf den Spuren einer Ethik von morgen, Herder, Freiburg im Breisgau, Basel, Wien, S. 53-61.

Katz, James E./Aakhus, Mark A. (Hrsg.) (2002): Perpetual contact. Mobile communication, private talk, public performance, Cambridge University Press, Cambridge.

Klimsa, Paul/Krömker, Heidi (2005): Mobilkommunikation, In: Krömker, Heidi/Klimsa, Paul (Hrsg.): Handbuch Medienproduktion. Produktion von Film, Fernsehen, Hörfunk, Print, Internet, Mobilfunk und Musik, Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 541-543.

Kloock, Daniela/Spahr, Angela (2000): Medientheorien: eine Einführung, 2. korrigierte und erweiterte Auflage, Fink Verlag GmbH & Co. KG, München.

Krömker, Heidi/Klimsa, Paul (Hrsg.) (2002): Handbuch Medienproduktion. Produktion von Film, Fernsehen, Hörfunk, Print, Internet, Mobilfunk und Musik, Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Krotz, Friedrich (1992): Kommunikation als Teilhabe. Der ‚Cultural Studies Approach', In: Rundfunk und Fernsehen, 40. Jahrgang 1992 / 3, Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden, S. 412-430.

Krotz, Friedrich/Thomas, Tanja (2007): Domestizierung, Alltag, Mediatisierung: Ein Ansatz zu einer theoriegerichteten Verständigung, In: Röser, Jutta (Hrsg.): Medienalltag. Domestizierungsprozesse alter und neuer Medien, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S.31-42.

Krotz, Friedrich (2007): Mediatisierung. Fallstudien zum Wandel von Kommunikation, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Krotz, Friedrich (2008): Gesellschaftliches Subjekt und kommunikative Identität: Zum Menschenbild von Cultural Studies und Symbolischem Interaktionismus, In: Hepp, Andreas/Winter, Rainer (Hrsg.): Kultur – Medien –Macht. Cultural Studies und Medienanalyse, 4. Auflage, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 125-138.

Krüger, Heidi (1983): Gruppendiskussion. Überlegungen zur Rekonstuktion sozialer Wirklichkeit aus der Sicht der Betroffenen, In: Soziale Welt, Jahrgang 34, Heft 1, Verlag Otto Schwartz & Co, Göttingen, S. 90-109.

Kubicek, Herbert/Schmid, Ulrich/Wagner, Heiderose (1997): Bürgerinformation durch „neue Medien"? Analysen und Fallstudien zur Etablierung elektronischer Informationssysteme im Alltag, Westdeutscher Verlag, Opladen.

Kuhn, Gabriele (2009): Generation iBrain, In: freizeit Kurier, Nr.1021, 27. Juni 2009, S. 30-35.

Kunczik, Michaela /Zipfel, Astrid (2001): Publizistik. Ein Studienhandbuch, Böhlau Verlag, Köln, Weimar, Wien.

Laireiter, Anton-Rupert/Thiele, Claudia (1995): Psychologische Soziodiagnostik: Tagebuchverfahren zur Erfassung sozialer Beziehungen, sozialer Interaktionen und Sozialer Unterstützung, In: Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie, 16, Heft 3, S. 125-151.

Laireiter, Anton-Rupert/Baumann, Urs /Reisenzein, Elisabeth/Untner, Alois (1997): A diary method for the assessment of interactive social networks: The interval-contingent diary SONET-T, In: Swiss Journal of Psychology. Schweizerische Zeitschrift für Psychologie, Vol. 56, No. 4, Verlag Hans Huber, Bern, Göttingen, Toronto, Seattle, S. 217-237.

Lamnek, Siegried (1988): Qualitative Sozialforschung, Band 1, Methodologie, Psychologie Verlags Union, München, Weinheim.

Lamnek, Siegfried (2005a): Gruppendiskussion. Theorie und Praxis, 2. Auflage, Beltz Verlag, Weinheim und Basel.

Lamnek, Siegfried (2005b): Qualitative Sozialforschung, 4., vollständig überarbeitete Auflage, Beltz Verlag, Weinheim, Basel.

Langenbucher, Wolfgang R./Fritz, Angela (1988): Medienökologie – Schlagwort oder kommunikationspolitische Aufgabe, In: Fröhlich, Werner D./Zitzlsperger, Rolf/Franzmann, Bodo: Die verstellte Welt. Beiträge zur Medienökologie, Fischer Taschenbuch Verlag GmbH, Frankfurt am Main, S. 255-269.

Leonhard, Felix et al. (1999): Medienwissenschaft. Ein Handbuch zur Entwicklung der Medien und Kommunikationsformen, Band 15.1, Walter de Gruyter, Berlin, New York.

Lindner-Braun, Christa (2007): Mediennutzung. Methodologische, methodische und theoretische Grundlagen, Mediensoziologie. Medienorganisation, Medienrezeption, Medienwirkung, Band 1, LIT-Verlag, Berlin.

Lindner, Rolf (1994): Cultural Studies in der Bundesrepublik Deutschland. Eine Rezeptionsgeschichte, In: Cultural Studies. Eine Intervention, IKUS Studies, Nr. 17+18, 3. Jahrgang, S. 50-57.

Ling, Rich et al. (2003): Mobile Communication and Social Capital in Europe, In: Nyíri, Kristóf (Hrsg.): Mobile Democracy. Essays on Society, Self and Politics, Passagen Verlag Ges.m.b.H., Vienna, S. 359-373.

Ling, Rich (2004): The mobile connection. The cell phone´s impact on society, Morgan Kaufmann/Elsevier, San Francisco.

Ling, Rich (2005): Das Mobiltelefon und die Störung des öffentlichen Raums, In: Höflich, Joachim R./Gebhardt, Julian (Hrsg.): Mobile Kommunikation. Perspektiven und Forschungsfelder, Peter Lang, Frankfurt am Main, Wien [u.a.], S. 115-133.

Logemann, Nils/Feldhaus, Michael (2002): Zwischen SMS und download – Erste Ergebnisse zur Untersuchung der neuen Medien Mobiltelefon und Internet in der Familie, In: kommunikation@gesellschaft, Jahrgang 3, Beitrag 2. URL: http://www.soz.uni-frankfurt.de/K.G/B2_2002_Logemann_Feldhaus.pdf [02.07.2009].

Loos, Peter/Schäffer, Burkhard (2001): Das Gruppendiskussionsverfahren, Leske + Budrich, Opladen.

Lutter, Christina/Reisenleitner, Markus (2002): Cultural Studies. Eine Einführung, Cultural Studies Band 0, Erhard Löcker GesmbH, Wien.

Stadt Wien, Magistrat 05 (2008): Informations- und Kommunikationstechnologie. URL: http://www.magwien.gv.at/statistik/daten/pdf/abschnitt-ikt.pdf [25.06.2009].

Marchart, Oliver (2008): Cultural Studies, UVK Verlagsgesellschaft mbH, Konstanz.

Maletzke, Gerhard (Hrsg.) (1972): Einführung in die Massenkommunikationsforschung, Verlag Volker Spiess, Berlin.

Maletzke, Gerhard (1988): Massenkommunikationstheorien, Max Niemeyer Verlag, Tübingen.

Mangold, Werner (1960): Gegenstand und Methode des Gruppendiskussionsverfahrens, Aus der Arbeit des Instituts für Sozialforschung, Europäische Verlagsanstalt, Frankfurt am Main.

Massenkommunikation. Theorien, Methoden, Befunde (1989), Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 30, Westdeutscher Verlag, Opladen

Mayring, Philipp (2007): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken, 9. Auflage, Beltz Verlag, Weinheim und Basel.

Meckel, Miriam (2008): Das Glück der Unerreichbarkeit. Wege aus der Kommunikationsfalle, 4. Auflage, Murmann Verlag, Hamburg.

Medien und Erziehung (2007), Nr. 6, Dezember.

Merton, Robert K./Fiske, Marjorie/Kendall, Patricia L. (1956): The focused interview. A Manual of Problems and Procedures, The Free press, Glencoe, Illinois.

Mettler-v. Meibom, Barbara (1994): Kommunikation in der Mediengesellschaft. Tendenzen, Gefährdungen, Orientierungen, Edition Sigma, Berlin.

Mikos, Lothar (2006): Cultural Studies im deutschsprachigen Raum, In: Hepp, Andreas/Winter, Rainer (Hrsg.): Kultur – Medien – Macht. Cultural Studies und

Medienanalyse, 3. überarbeitete und erweiterte Auflage, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 177-192.

Münker, Stefan/Roesler, Alexander (Hrsg.) (2000): Telefonbuch. Beiträge zu einer Kulturgeschichte des Telefons, Suhrkampf Verlag, Frankfurt am Main.

Neverla, Irene (1998): Das Medium denken. Zur sozialen Konstruktion des Netz-Mediums, In: Neverla, Irene (Hrsg.): Das Netz-Medium. Kommunikationswissenschaftliche Aspekte eines Mediums in Entwicklung, Westdeutscher Verlag, Opladen/Wiesbaden, S. 17-35.

Neverla, Irene (Hrsg.) (1998): Das Netz-Medium. Kommunikationswissenschaftliche Aspekte eines Mediums in Entwicklung, Westdeutscher Verlag, Opladen/Wiesbaden.

Neverla, Irene (2007): Medienalltag und Zeithandeln, In: Röser, Jutta (Hrsg.): Medienalltag. Domestizierungsprozesse alter und neuer Medien, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 43-53.

Nyíri, Kristóf (Hrsg.) (2003): Mobile Democracy. Essays on Society, Self and Politics, Passagen Verlag Ges.m.b.H., Vienna.

NZZ FOLIO. Die Zeitschrift der Neuen Züricher Zeitung, September 1999.

Postman, Neil (1988): Die Verweigerung der Hörigkeit, aus dem Amerikanischen von Reinhard Kaiser, 2. Auflage, S. Fischer Verlag GmbH, Frankfurt am Main.

Postman, Neil (1988): Sieben Thesen zur Medientechnologie, In: Fröhlich, Werner D./Zitzlsperger, Rolf/Franzmann, Bodo (1988): Die verstellte Welt. Beiträge zur Medienökologie, Fischer Taschenbuch Verlag GmbH, Frankfurt am Main, S. 9-23.

Postman, Neil (1999): Wir amüsieren uns zu Tode: Urteilsbildung im Zeitalter der Unterhaltungsindustrie, ungekürzte Ausgabe, 12. Auflage Fischer Taschenbuch Verlag, Frankfurt am Main.

Pross, Harry (1972): Medienforschung. Film, Funkt, Presse, Fernsehen, Carl Habel Verlagsbuchhandlung, Berlin, Darmstadt, Wien.

Real, Michael R. (1989): Super Media. A Cultural Studies Approach, Sage Publications, Newbury Park, London, New Delhi.

Reischl, Gerald/Sundt, Heinz (1999): Die mobile Revolution. Das Handy der Zukunft und die drahtlose Informationsgesellschaft, Wirtschaftsverlag Carl Ueberreuter, Wien.

Renckstorf, Karsten (1989): Mediennutzung als soziales Handeln. Zur Entwicklung einer handlungstheoretischen Perspektive der empirischen (Massen-) Kommunikationsforschung, In: Massenkommunikation. Theorien, Methoden, Befunde, Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 30, Westdeutscher Verlag, Opladen, S. 314-336.

Renger, Rudi (2003): Kulturtheorien der Medien, In: Weber, Stefan (Hrsg.): Theorien der Medien. Von der Kulturkritik bis zum Konstruktivismus, UVK Verlagsgesellschaft mbH, Konstanz, S. 154-179.

Rosengren, Karl Erik/Windahl, Swen (1972): Funktionale Aspekte bei der Nutzung der Massenmedien, In: Maletzke, Gerhard (Hrsg.): Einführung in die Massenkommunikationsforschung, Verlag Volker Spiess, Berlin, S. 169-186.

Röser, Jutta (Hrsg.) (2007): Medienalltag. Domestizierungsprozesse alter und neuer Medien, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Röser, Jutta (2007): Der Domestizierungsansatz und seine Potenziale zur Analyse alltäglichen Medienhandelns, In: Röser, Jutta (Hrsg.): Medienalltag. Domestizierungsprozesse alter und neuer Medien, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 15-30.

Rubin, Alan M. (2002): The Uses-and-Gratifications Perspective of Media Effects, In: Bryant, Jennings/Zillmann, Dolf: Media Effects. Advances in Theory and Research, Second Edition, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, Mahwah, New Jersey, London, S. 525-547.

Rundfunk und Fernsehen (1973), 21. Jahrgang, 4, Verlag Hans-Bredow-Institut, Hamburg.

Rundfunk und Fernsehen (1992), 40. Jahrgang, 3, Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden.

Saxer, Ulrich (1999): Der Forschungsgegenstand der Medienwissenschaft, In: Leonhard, Felix et al.: Medienwissenschaft. Ein Handbuch zur Entwicklung der Medien und Kommunikationsformen, Band 15.1, Walter de Gruyter, Berlin, New York, S. 1-14.

Schäffer, Burkhard (2006): Gruppendiskussionen lehren und lernen. Aspekte einer rekonstruktiven Didaktik qualitativer Forschung, In: Bohnsack, Ralf /Przyborski, Aglaja /Schäffer, Burkhard (Hrsg.): Das Gruppendiskussionsverfahren in der Forschungspraxis, Verlag Barbara Budrich, Opladen, S. 285-299.

Schenk, Michael (2002): Medienwirkungsforschung, 2. vollständig überarbeitete Auflage, Mohr Siebeck, Tübingen.

Schicha, Christian (2003): Kritische Medientheorien, In: Weber, Stefan (Hrsg.): Theorien der Medien. Von der Kulturkritik bis zum Konstruktivismus, UVK Verlagsgesellschaft mbH, Konstanz, S. 108-131.

Schmitz, Sven-Uwe/Schubert, Klaus (Hrsg.) (2006): Einführung in die Politische Theorie und Methodenlehre, Verlag Barbara Budrich, Opladen.

Schweiger, Wolfgang (2007): Theorien der Mediennutzung. Eine Einführung, Studienbücher zur Kommunikations- und Medienwissenschaft, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Seemann, Hanne (1997): Tagebuchverfahren – Eine Einführung, In: Gabriele Wilz/Brähler, Elmar (Hrsg.): Tagebücher in Therapie und Forschung: ein

anwendungsorientierter Leitfaden, Hogrefe Verlag, Göttingen, Bern, Toronto, Seattle, S. 13-33.

Seiffge-Krenke, Inge/Scherbaum, Susanne/Aengenheister, Nicole (1997): Das „Tagebuch“: Ein Überblick über die Anwendung der Tagebuchmethode in Forschung und Therapiepraxis, In: Gabriele Wilz/Brähler, Elmar (Hrsg.): Tagebücher in Therapie und Forschung: ein anwendungsorientierter Leitfaden, Hogrefe Verlag, Göttingen, Bern, Toronto, Seattle, S. 35-60.

Sennett, Richard (1995): Verfall und Ende des öffentlichen Lebens. Die Tyrannei der Intimität, Fischer Taschenbuch Verlag, Frankfurt am Main.

Sonnemann, Ingrid (2004): Kommunikation im Wandel: Auswirkungen des Mobilfunks auf die Gesellschaft, Univ., Diss.,Verlag im Internet GmbH, Berlin. URL: http://deposit.ddb.de/cgi-bin/dokserv?idn=974954810 [02.07.2009].

Soziale Welt (1983): Jahrgang 34, Heft 1, Verlag Otto Schwartz & Co, Göttingen.

Soziale Welt (1994), Sonderband 9, Verlag Otto Schwartz & Co, Göttingen.

Statistik Austria (2008): Computer- und Internetnutzung: Ergebnisse 2008. URL: http://www.statistik.at/web_de/dynamic/statistiken/informationsgesellschaft/031635 [25.06.2009].

Swiss Journal of Psychology. Schweizerische Zeitschrift für Psychologie (1997), Vol. 56, No. 4, Verlag Hans Huber, Bern, Göttingen, Toronto, Seattle.

Tack, Werner H. (Hrsg.) (1977): Bericht über den 30. Kongreß der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Regensburg 1976, Band 2, Verlag für Psychologie, Dr. C. J. Hogrefe, Göttingen, Toronto, Zürich.

Teichert, Will: „Fernsehen“ als soziales Handeln (II) (1973). Entwürfe und Modelle zur dialogischen Kommunikation zwischen Publikum und Massenmedien, In: Rundfunk und Fernsehen, 21. Jahrgang, 4, Verlag Hans-Bredow-Institut, Hamburg, S. 356-382.

Thiedecke, Udo (Hrsg.) (2004): Soziologie des Cyberspace. Medien, Strukturen und Semantiken, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Thiele, Claudia/Laireiter, Anton-Rupert/Baumann, Urs (2002): Deutschsprachige Tagebuchverfahren in Klinischer Psychologie und Psychotherapie. Ein Überblick, In: Zeitschrift für Klinische Psychologie und Psychotherapie, 31 (3), Hogrefe-Verlag, Göttingen, S. 178-193.

Vincent, Jane (2003): Emotion and Mobile Phones, In: Nyíri, Kristóf (Hrsg.): Mobile Democracy. Essays on Society, Self and Politics, Passagen Verlag Ges.m.b.H., Vienna, S. 215-224.

Vincent, Jane (2006): Emotionale Bindungen im Zeichen des Mobiltelefons, In: Glotz, Peter/Bertschi, Stefan/Locke, Chris (Hrsg.): Daumenkultur. Das Mobiltelefon in der Gesellschaft, transcript Verlag, Bielefeld, S. 135-142.

Weber, Hannelore/Knapp-Glatzel, Bettina (1988): Alltagsbelastungen, In: Brüderl, Leokadia (Hrsg.): Belastende Lebenssituationen. Untersuchungen zur Bewältigungs- und Entwicklungsforschung, Juventa Verlag, Weinheim und München, S. 140-183.

Weber, Stefan (Hrsg.) (2003): Theorien der Medien. Von der Kulturkritik bis zum Konstruktivismus, UVK Verlagsgesellschaft mbH, Konstanz.

Winter, Rainer (2003): Cultural Studies, In: Flick, Uwe/von Kardoff, Ernst/Steinke, Ines (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch, 2. Auflage, Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg, S. 204-213.

Witte, Erich H (Hrsg.) (2002): Sozialpsychologie wirtschaftlicher Prozesse. Beiträge des 17. Hamburger Symposions zur Methodologie der Sozialpsychologie, Pabst Science Publishers, Lengerich, Berlin, Bremen, Riga, Rom, Viernheim, Wien, Zagreb.

Wilz, Gabriele/Brähler, Elmar (Hrsg.) (1997): Tagebücher in Therapie und Forschung: ein anwendungsorientierter Leitfaden, Hogrefe Verlag, Göttingen, Bern, Toronto, Seattle.

Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie (1995), 16, Heft 3.

7 ANHANG

- Zusammenfassung
- Abstract
- Tagebuch-Instruktionen
- Tagebuch-Musterbeispiele
- Tagebuch
- Tagebuch - Demographische Daten + Fragebogen
- Tagebuch-Feedback: 6
- Inhaltsanalyse – Tagebücher
- Inhaltsanalyse – Tagebücher: Kategorien
- Gruppendiskussion - Demographische Daten + Fragebogen
- Gruppendiskussion - Transkription
- Gruppendiskussion - 1. Reduktion

7.1 ZUSAMMENFASSUNG

Diese Arbeit befasst sich mit der Frage, wie es erwachsenen Menschen mit den neuen Medien interpersonaler Kommunikation Festnetz-Telefon, Mobil-Telefon, SMS, E-Mail, Internet-Telefon und Internet-Chat, insbesondere im Zusammenhang mit der Erreichbarkeit geht und ob sie diese eher als Lust oder als Frust empfinden. Es werden sowohl die Nutzungssituationen untersucht als auch das Verhalten der Individuen im Falle eines Kontakts. Weiters sind die Entwicklung persönlicher Strategien des Mediengebrauchs von Interesse sowie die Reaktionen, wenn die Nutzung seitens anderer Gesellschaftsmitglieder stört. Es sollen jene Situationen ermittelt werden, in denen die Menschen die Erreichbarkeit als angenehm empfinden und jene, in denen Erreichbar-Sein eine Belastung darstellt. Außerdem wird nach der Beurteilung der Medien in Bezug auf das Thema Zeit gefragt und ob diese subjektive Zeitwahrnehmung sich auf das aktuelle Verhalten im Umgang mit den Medien auswirkt.

Die oben genannten Fragestellungen werden anhand eines qualitativen Methoden-Mix untersucht. Zuerst kommt eine Tagebuch-Studie mit acht Teilnehmern über einen Zeitraum von sieben Tagen zum Einsatz, die auch einen kurzen Fragebogen zur Nutzung und Bewertung der Medien interpersonaler Kommunikation beinhaltet. Zusätzlich findet mit vier weiteren Personen eine Gruppendiskussion zu diesem Thema statt. Beide Methoden werden anschließend mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet und interpretiert.

Jedes der fünf untersuchten Medien der interpersonalen Kommunikation bietet Vor- und Nachteile. Vor allem die Handynutzung stößt auf kontroverse Meinungen und wird viel diskutiert. Was die Regeln des Gebrauchs und der Höflichkeit betrifft, gewinnen diese zunehmend an Bedeutung. Allgemein scheinen die Studienteilnehmer jene Medien interpersonaler Kommunikation für sich herausgefiltert zu haben, die ihnen im Alltagsleben nützlich sind und die dieses für sie erleichtern können. Dabei setzen sie auch Strategien ein, um die Erreichbarkeit zu steuern, auch wenn die Tendenz in die Richtung der uneingeschränkten Erreichbarkeit zu gehen scheint. Entgegen anfänglichen Vermutungen ist das Thema Zeit kaum Gegenstand der Diskussion. Abgesehen vom E-Mail in beruflicher Verwendung entfallen weitgehend Klagen über Zeitnot durch die Verwendung jener Medien.

7.2 ABSTRACT

The title of this thesis can be translated as “Perpetual contact – joy or frustration? A qualitative research on what people think about new communications media and how they are used. The main interest of this paper is to find out about the people’s opinions and their use of different media of interpersonal communications which in this context are: fixed-line phone, mobile phone, SMS (text) message, e-mail, voice over IP (VoIP) and internet chat/instant messaging.

The mobile phone has had a permeation rate of approximately 90% among the Austrian population in early 2009. Call minutes on the regular phone have declined for the benefit of those on the mobile phone. Concerning the internet, 80% of the Austrians have access, 74% even at home. Referring to this, the most frequently used application is e-mail. These facts show that this sort of information and communications technology (I&T) is well integrated thus *domesticated* in every day life. Especially the cell phone is an “always-on” and “anytime, anywhere” medium (Hanekopp/Wittke 2005). Hardly a period of time exists when a person is not available. Electronic devices can save a lot of time, but this time is easily lost again because of the rise in contacts and the people’s demand to receive immediate answers.

Within the paper, the following questions should be answered: What is the overall impression people living in Vienna (men and women, older and younger ones, working and not working) have of these media? In which situations do they judge them positively or negatively? How do people react when they are being contacted? Are there any rules of courtesy they stand to? What do people do when they feel offended by other people´s use of media? Which kind of strategies do they use regarding these media? In which situations do they want to be reached, in which not? What do people think of time in connection with these media (time pressure, time saving)? Does their personal impression of time have any impact on how they use these types of media?

To find out about these questions, it was considered useful to apply a mix of two qualitative methods: *diary* and *focus group*. In the first case, eight participants had to note

every contact they had through fixed-line phone, mobile phone, SMS message, e-mail, VoIP and internet-chat, and their impressions concerning these media, in an *event-related diary* for a period of seven days. In the second case, four different participants discussed this matter as a *focus group*. Afterwards, the interpretation was carried out by a *qualitative content analysis*. The results can be summarized as followed:

Attitude/situations

Fixed-line phone and mobile phone are regarded as very important media to keep in touch with family and friends. While the fixed-line telephone - preferably used at home for longer calls and calls abroad – is nowadays not found in each household anymore, the cell phone is used by every participant. They appreciate that it is fast and personal and are disappointed when they cannot reach their phone partner. Concerning SMS messages, it can be said that some people love them, but others do not. They like this medium because it is cheap, they can use it in situations where a phone call is not possible or when they do not want to disturb someone. What they dislike about SMS messages is the typing, the fact that it is impersonal, and that it can lead to misunderstandings. Positive comments about e-mail are that more people can be reached at once, they can keep in touch with people they do not often see or who live abroad, that it is inexpensive and that it is up to oneself when it is used. A negative point is that e-mails can easily lead to misunderstandings and misinterpretations. Voice over IP and internet-chat are the less frequently used among the five mentioned media. Whereas older people also apply voice over IP, they do not use instant-messaging that much. Concerning VoIP, users like that it is for free and they can keep in touch with family and friends who live abroad. What they do not like is the fact that it cannot be used spontaneously. Positive points about internet-chat are the contact with people they do not have through other media, the possibilities to send attachments, have conferences and cooperate in different fields of work, that it costs nothing, and is faster and more simple than writing a SMS message. In contrast, it can lead to misunderstandings through overlapping contents. In general, it is less the physical place itself than the time available (or the possibility to bridge time while walking, driving etc.) and the communication partner that has an influence on whether the contact is considered positively or negatively.

Arrangements and Rules of courtesy

Concerning special arrangements and rules of courtesy, the focus lies on phone calls. Older people demand to respect certain times for calls. In presence of other people, users close the door or leave the room. In public places they try to talk in a low voice, make it short or leave the crowd. If they are in someone´s company, they excuse themselves and make it short or say that they cannot talk at the moment. Often they call back if they have a missed call or write back in case of SMS messages or e-mails – even under time pressure. If the participants are annoyed by other people´s use of communication media, they usually do not say anything if it is a stranger but look in an angry way, change location or listen to music. They do not want to risk negative reactions. If people they know are concerned, they might make a comment, look in a bored way or ask the person on the phone to leave the area. Regarding strategies, participants find it important to apply media correctly and to make use of certain technical features like the mode "silent" or "vibra" or to simply switch off the phone.

Availability

In general, the participants do not want to be reached all the time and everywhere (e.g. university, theatre, sports, social occasions, illness, abroad, at night, in front of TV etc.). E-Mails are sometimes not used on holiday or while underway. In contrast, there are people who want to be reached anytime and anywhere by their family and therefore even have the phone on at night.

Time

People become impatient when conversation in general is too long but it also happens that it is too short, especially concerning family members. E-Mails are mentioned negatively in context with time. When participants are put in cc (copy) too often, they regard it as a waste of time and money (at work). What they appreciate about e-mails, is the possibility to save time by reaching more people with one mail. In case there is no time for answering one of the five media, they often just do not do it, but then sometimes think about it, even under time pressure or while doing other things (reading, cleaning, watching TV).

To summarize the outcome of both the diary and focus groups, it is safe to say that among the participants there was no difference in sex concerning the use of new media of interpersonal communications. Although the younger ones use more of the different types

of media and probably more frequently, older people also appreciate the positive aspects especially of mobile phones, SMS messaging, e-mail and VoIP, despite some disadvantages they might have.

7.3 Tagebuch – Instruktionen

Zur Tagebuchführung (untertags):

- Bitte machen Sie sich während des Tages stichwortartige Notizen, um sich besser an die jeweiligen Situationen erinnern zu können, die Sie dann abends ausführlicher in Ihr Tagebuch eintragen.

- Bitte senden Sie (wenn möglich) jeden Abend die ausgefüllten Eintragungen per E-Mail an: verena_eissner@hotmail.com. Sollten Sie keinen Zugang zum Computer haben, können Sie die Eintragungen auch händisch vornehmen. Bei Fragen oder Unklarheiten können Sie mich (fast) jederzeit unter 0650/4282662 oder per E-Mail erreichen.

Zur Tagebuchführung (abends):

Beschreiben Sie bitte Ihre heutigen Eindrücke in Bezug auf Telefon/Handy, SMS, E-Mail, Internet-Telefon und Internet-Chat (Kontakte mit der Forscherin sind nicht miteinzubeziehen!) unter Berücksichtigung der folgenden fünf Fragen. Welche Erfahrungen haben Sie in Ihrer Freizeit-Kommunikation (nicht beruflichen Kommunikation) gemacht? Bitte nummerieren Sie die einzelnen Situationen.

1. Situation/Ort

- Zu welcher Tageszeit hat die Kommunikation stattgefunden (morgens, mittags, abends, nachts)?
- Bitte nennen Sie den Ort und beschreiben Sie kurz die Situation.
- Wer war sonst noch anwesend?

2. Nutzung (aktiv/passiv; unbeteiligt)

In welcher Situation haben Sie selbst (**aktiv**) zu Telefon/Handy, SMS, E-Mail, Internet-Telefon oder Chat gegriffen bzw. wurden Sie von jemandem kontaktiert (**passiv**) oder haben bei anderen Menschen etwas beobachtet (**unbeteiligt**), das Sie hier anführen möchten? (z.B.

wenn Sie es ärgerlich finden, wenn jemand in Ihrer Gesellschaft ein Telefongespräch annimmt oder in den öffentlichen Verkehrsmitteln telefoniert)

- Von wem ging die Aktion (aktiv, passiv, unbeteiligt) aus?
- Mit wem wurde kommuniziert? (Kurze Beschreibung des „Naheverhältnisses“)
- Warum haben Sie gerade diese Art der Kommunikation gewählt (bei aktiver Wahl)?
- Worum ging es?

3. Emotion

- Was fühlten Sie, was ist Ihnen durch den Kopf gegangen, als Sie kontaktiert wurden, jemanden kontaktiert haben oder kontaktieren wollten bzw. andere beim Kommunizieren beobachtet haben?
- In welchen Situationen waren Sie froh, jemanden erreichen zu können bzw. selbst erreicht werden zu können, in welchen Situationen gestört oder verärgert?

4. Handlung/Reaktion

- Wie haben Sie auf die Situation reagiert? (Bsp: zum Telefonieren den Raum verlassen; jemanden zurechtgewiesen, wenn er zu laut telefoniert hat etc.)
- Haben Sie Strategien eingesetzt, um nicht erreicht zu werden? (Abschalten des Telefons, sich nicht melden etc.)

5. Zeit/Zeitgefühl

- Was fällt Ihnen zu der Situation in Bezug auf den Zeitpunkt und die Zeitdauer der Kommunikation ein? (Bsp: Gespräch hat mir zu lange gedauert, Kontakt war o.k., weil kurz, netter Zeitvertreib, weil gerade nichts zu tun etc.)
- Kam Ihnen der Kontakt gelegen oder ungelegen?

7.4 Tagebuch - Musterbeispiele:

TELEFON/HANDY

1. Situation/Ort	2. Nutzung (aktiv/ passiv; unbeteiligt)	3. Emotion	4. Handlung/ Reaktion	5. Zeit/Zeitgefühl
1.) Nachmittags der Bibliothek; viele Leute anwesend. Handy war lautlos geschaltet, hat aber vibriert. Nummer war mir nicht bekannt.	Passiv: Anruf von Life Ball Komitee, ob ich nun Ballkarten möchte, oder nicht	Bisschen gestresst, da ich selbst noch unschlüssig war und auch noch mal meinen Tanzpartner fragen musste. Angenehm, dass die Dame eine Nachricht auf der Mobilbox hinterließ. So wusste ich, wer der Anrufer war und ob ich zurückrufen möchte.	Habe nicht abgehoben, da ich in der Bibliothek war und die Nummer nicht kannte. Bisschen später die Mobilbox abgehört und zu einem mir günstigen Moment zurückgerufen.	Anruf zuerst ungünstig, da mit anderen Dingen beschäftigt
2.) Abends im Krankenhaus, im Einzelzimmer bei Großmutter. Auch ihre Schwester anwesend	Unbeteiligt: Anruf von Mama an Omi	Schön, dass Mama angerufen hat. Haben in dem Moment über sie geredet. Omi hat mir dann auch das Handy übergeben.	Hat abgehoben und den anderen im Raum mitgeteilt, wer am Telefon ist bzw. teilweise worum es beim Gespräch geht.	Kurzes Gespräch. Hat reales Gespräch im Zimmer nicht lange gestört.

SMS

1. Situation/Ort	2. Nutzung (aktiv/ passiv; unbeteiligt)	3. Emotion	4. Handlung/ Reaktion	5. Zeit/Zeitgefühl
1.) Früher Nachmittag; in der mehr oder weniger vollbesetzten Straßenbahn	Aktiv: SMS an meine Mitbewohnerin geschrieben, um Supermarkteinkauf abzuklären. SMS, da ich wusste, dass sie im Sport ist, nicht an ihr Handy gehen kann und die Nachricht danach lesen wird	Positiv, da ich in der Straßenbahn Zeit hatte, und weil es in dieser Situation praktisch war und verhindern sollte, dass wir gleiche Dinge einkaufen.	keine	Angenehmer Zeitvertreib, musste aber Nachricht vor meiner Station fertig haben (kl. Zeitdruck)

E-MAIL

1. Situation/Ort	2. Nutzung (aktiv/ passiv; unbeteiligt)	3. Emotion	4. Handlung/ Reaktion	5. Zeit/Zeitgefühl
1.) Abends, allein zu Hause	Aktiv: Einige Massenmails an Freunde mit der Bitte um Unterstützung bei meiner Diplomarbeit Mail, weil mehrere Personen mit gleichem, umfangreicherem Inhalt erreicht werden sollten	Positiv, da ich mehrere Leute gleichzeitig kontaktieren konnte und mir rasche Antworten erwartete	keine	o.k., weil das Mail recht schnell verfasst werden und an mehrere Leute versendet werden konnte.

INTERNET-TELEFON (z.B. Skype)

1. Situation/Ort	2. Nutzung (aktiv/ passiv; unbeteiligt)	3. Emotion	4. Handlung/ Reaktion	5. Zeit/Zeitgefühl
1.) Abends; ich und meine Mitbewohnerin zu Hause	Unbeteiligt: Meine französische Mitbewohnerin hat per Skype, über den Lautsprecher, mit ihrer Mutter telefoniert	Etwas genervt, da die Stimme der Mutter einen schrillen Tonfall hat und mich die Lautstärke belästigte – noch dazu in einer Fremdsprache	Habe ihre offene Zimmertüre angelehnt und meine eigene geschlossen, damit ich mehr Ruhe habe.	Kurz, da die Kollegin bald darauf die Wohnung verließ, um ins Kino zu gehen.

INTERNET-CHAT (z.B. über Skype/Messenger)

1. Situation/Ort	2. Nutzung (aktiv/ passiv; unbeteiligt)	3. Emotion	4. Handlung/ Reaktion	5. Zeit/Zeitgefühl
Kein Chat an dem Tag				

7.5 Tagebuch

Identifikationsnummer: 6
Datum: 11.05.2009

TELEFON/HANDY

1. Situation/Ort	2. Nutzung (aktiv/ passiv; unbeteiligt)	3. Emotion	4. Handlung/ Reaktion	5. Zeit/Zeitgefühl
1) 10 Uhr, Redaktion, Arbeitskollegen rundherum.	**Passiv. Frau (mir nicht bekannt) ruft an, dass ich die Fortbildung nächste Woche, für die ich angemeldet bin, bezahlen soll. Hab aber schon bezahlt und sag ihr das.**	**Erster Anruf des Tages, deshalb bin ich noch nicht genervt. Kurz verwirrt, weil ich die Nummer nicht kenne. Da hebe ich nicht so gerne ab. Dann ok, als ich checke, worum's geht.**	**Das Handy läutet, ich geh wie immer raus in den Vorraum und hebe ab.**	**Sehr kurz. Kann praktisch sofort umdrehen und wieder an meinen Arbeitsplatz zurück.**
2) 12 Uhr, Redaktion, Arbeitskollegen rundherum	**Passiv„Speisekecht" (ein Arbeitskollege, der immer mit mir essen geht) ruft vom Dreh aus an, um Essenszeit auszumachen**	**Kurz und präzise, deshalb ein gutes Telefonat. Keine sonstigen Emotionen, dafür: Hunger.**	**Ich hebe ausnahmsweise in der Redaktion ab, weil 1) ein Arbeitskollege dran ist und ich 2) weiß, dass es nur Sekunden dauert**	**Sehr kurz. Gleich wieder aufgelegt.**

3) 17.30 Uhr. Höre irgendwo daheim in der Wohnung Handy läuten, gehe nicht dran.	**Passiv. War ein Freund, der plauschen wollte. Geht eh nicht, weil ich schnell ins Theater muss.**	**Hat schon zum zweiten Mal angerufen – ich sollte ihn zurückrufen. Also ein bisschen schuldbewusst..**	**Konzentrier mich nur flüchtig drauf und steck das Handy gleich wieder ein.**	**Einmal kurz aufs Handy geschaut und wieder weg.**
4) 17.55 Uhr. Burgtheater, viele Menschen rundherum	**Aktiv. Ruf den Bekannten an, mit dem ich mich im Theater treffe, weil ich ihn nicht finde.**	**Eigentlich keine. Rein organisatorisch, der Anruf.**	**Bin kurz angebunden, die Vorstellung fängt gleich an.**	**Nur ein paar Sekunden.**
5) 18.30 Uhr. 2 Anrufe in Abwesenheit **&** **6) 19 Uhr. 2 Anrufe in Abwesenheit**	**Passiv. 2 Anrufe Eltern, 2 Arbeitskollege.** **Hab das Handy den ganzen Abend ausgeschalten, deshalb Anrufe verpasst. Keine Mailbox-Nachrichten.**	**Keine. Aha, die haben angerufen. Meine Mama wollte sich wahrscheinlich für Muttertagsgeschenk bedanken.**	**Nichts weil ausgeschalten. Erst am nächsten Tag gesehen.**	**Nichts weil ausgeschalten. Erst am nächsten Tag gesehen.**

Identifikationsnummer: 6
Datum: 11.05.09

SMS

1. Situation/Ort	2. Nutzung (aktiv/ passiv; unbeteiligt)	3. Emotion	4. Handlung/ Reaktion	5. Zeit/Zeitgefühl
1) 7 Uhr, daheim, Schlafzimmer. Nur ich.	**Passiv. Eine Freundin fragt mich, wie es Sonntagabend beim Ausgehen war.**	**Ich schlafe zwar eigentlich noch, wache aber auf und lese SMS. Macht aber nix.**	**Nehme die Frage zur Kenntnis und denke, ich antworte später. Mach ich aber nicht.**	**Ui es ist früh. SMS-lesen nur sehr kurz.**
2) 11.30 Uhr. Redaktion. Arbeitskollegen rundherum.	**Aktiv und passiv. SMS an Bekannten, dass am Abend Theaterbesuch klargeht. 2x mit Antwort hin und her.**	**Keine. Rein Organisatorisch. Freu mich aber auf Theater.**	**Tippe schnell, damit ich weiterarbeiten kann.**	**Dauert sehr kurz. Ich tippe schnell.**
3) 15.20 Uhr. Redaktion. Arbeitskollegen rundherum.	**Aktiv. Erinnere einen Freund, dass er einen Kostenvoranschlag besorgen muss.**	**Ungeduldig, weil ich solche organisatorischen Dinge nicht so gerne mag und da noch was checken muss.**	**Tippe schnell, damit ich weiterarbeiten kann.**	**Tippe schnell, damit ich weiterarbeiten kann.**

Identifikationsnummer: 6
Datum: 11.05.09

E-MAIL

1. Situation/Ort	2. Nutzung (aktiv/ passiv; unbeteiligt)	3. Emotion	4. Handlung/ Reaktion	5. Zeit/Zeitgefühl
1) 12.20 Uhr. Redaktion. Arbeitskollegen rundherum.	**Passiv und aktiv. Mail von Freundin, erinnert mich an Spendenkonto Erdbebenopfer Abruzzen. Kurze Antwort von mir und dann noch von ihr.**	**Sie hat sich ein Moped gekauft. Ich freu mich. Und mailen mit ihr ist immer lustig.**	**Ich schreib schnell zurück und arbeite weiter. Antwort kommt auch schnell.**	**Vielleicht 5 Minuten.**
2) 13 Uhr. Redaktion. Arbeitskollegen rundherum.	**Passiv und aktiv. Eine Freundin will ein Date für den Abend ausmachen. Ich schreib zurück, dass ich keine Zeit hab. Kurze Antwort von ihr.**	**Gestresst. Ich will jetzt nichts absagen und erklären müssen, keine Zeit für Mail.**	**Schreib ihr schnell, was Sache ist.**	**Wieder 5 Minuten.**
3) 13.40 Uhr. Redaktion. Arbeitskollegen rundherum.	**Passiv. Weitergeleitetes Mail mit Musikeinladung von jemandem, den ich nicht kenne.**	**Eher lästig..**	**Ich überfliege den Text und schreibe nicht zurück.**	**2 Minuten.**
4) 13.40 Uhr. Redaktion.	**Passiv. Meine Mutter**	**Freut mich. Lustige E-**	**Ich lese den Text und**	**2 Minuten.**

Arbeitskollegen rundherum.	**bedankt sich per Mail für das Muttertagsgeschenk.**	**Mail.**	**schreibe nicht zurück.**	

Identifikationsnummer: 6
Datum: 11.05.09

INTERNET-CHAT (über Skype, Messenger, etc.)

1. Situation/Ort	**2. Nutzung (aktiv/ passiv; unbeteiligt)**	**3. Emotion**	**4. Handlung/ Reaktion**	**5. Zeit/Zeitgefühl**
1) 16 Uhr. Redaktion. Arbeitskollegen rundherum.	**Passiv. Mein Bruder chattet mich auf Facebook an. Ich sehs aber nicht und hab ohnehin keine Zeit zum Antworten.**	**Erstauen. Um die Zeit ist er sonst nie bei Facebook drin.**	**Ich antworte nicht. Er ist außerdem schon ausgeloggt.**	**Sekunden.**

7.6 Tagebuch – Demographische Daten + Fragebogen

Identifikationsnummer: 6
Alter: 34
Geschlecht: w
Familienstand: ledig
Beruf: Redakteurin
Wohnort: Wien

- Welche Medien interpersonaler Kommunikation (Telefon, Handy, SMS, E-Mail, Internet-Telefonie, Internet-Chat) nutzen Sie?

Handy, SMS, E-Mail, Internet-Chat (nur Facebook)

- In welchen Situationen sind Sie nicht erreichbar bzw. schalten Sie die oben genannten Medien aus?

Handy/SMS: bei beruflichen Terminen (Pressekonferenzen, Drehs, ...), bei allen Veranstaltungen, wenn ich laufen gehe und das Handy daheim lasse, am Berg, manchmal auch die Nacht über, und wenn ich die Nase voll hab vom Erreichbarsein.
E-Mail/Facebook: abends und nachts

- In welchen Situationen sind Sie erreichbar bzw. haben Sie die oben genannten Medien eingeschaltet?

Handy/SMS: Abgesehen von oben den ganzen Tag über und meist auch in der Nacht, falls jemand (Familie oder Freunde) mich in einem Notfall erreichen muss.
E-Mail/Facebook: Tagsüber während ich in der Redaktion bin. Abends nur wenn ich bewusst einschalte, weil mir fad ist oder ich sowieso am Computer sitze und z.B. Fotos bearbeite.

- Bitte um kurze Kommentare zu den folgenden fünf Medien interpersonaler Kommunikation. (Wie häufig/intensiv nutze ich sie? Wie geht es mir bei/nach der Nutzung? Was bedeuten sie mir persönlich?)

Telefon/Handy:

Muss beruflich viel telefonieren (Organisatorisches und Recherche) und gebe meine Handynummer weiter, weil ich da besser erreichbar ist. Privat telefoniere ich zwangsläufig immer wieder ausgiebig, weil die Mehrheit meiner Freunde nicht in Wien lebt. Telefoniere aber eigentlich ungern, schreibe viel lieber SMS oder E-Mail. Bei langen Telefonaten freu ich mich zwar über das Gespräch mit der Person, gleichzeitig würde ich die Zeit aber lieber mit etwas anderem verbringen. Es nervt mich, wenn es dauernd klingelt. Außerdem wird das Ohr heiß, und die Handy-Strahlung taugt mir auch nicht. Handy ist für mich Mittel zum Zweck und notwendiges Übel – für den Job und zum in Kontakt bleiben. Sonst verbindet mich nix mit dem Ding. Telefoniere außerdem wenn geht ausschließlich wenn keiner mithört.

SMS:

Schreibe recht viele SMS und mach das gern. Mag lieber schreiben als sprechen. Ist witziger, prägnanter, man kann auch schnell SMS schicken wenn telefonieren nicht geht. Freu mich fast immer über SMS, über Anrufe aber meist gar nicht, die sind eher lästig. Es gibt glaube ich wenig Tage, an denen ich keine SMS verschicke.

E-Mail:

Für E-Mails gilt das gleiche wie für SMS: Viel und gern. Super find ich das. Wie Briefe schreiben, nur gratis und schneller. Herrlich. Krieg sie gern und schreib sie gern und viel und schnell. Sicher jeden Tag.

Internet-Telefon:

-

Internet-Chat:

Nur auf Facebook: Hab ich erst vor kurzem entdeckt als Mittel, mit Freunden in Kontakt zu bleiben. Noch einfacher als per SMS. Auch mit Bekannten, bei denen ich immer zu faul bin, sie anzurufen. Ganz schnell ein paar Sätze hin und her und das war's. Mach ich aber nicht so oft, manchmal in einer Arbeitskurzpause, oder wenn ich abends sowieso vor dem Computer sitze.

7.7 Tagebuch – Feedback: 6

Was war Ihre Motivation an der Tagebuch-Studie teilzunehmen?
Weil mich die Verena gebeten hat ☺. Weiß, wie schwierig es sein kann, für Studien Teilnehmer zu finden, und helfe bei so etwas im Normalfall gerne mit. Sah da keine größere Hindernisse.

Wie ist es Ihnen in den vergangenen sieben Tagen mit dem Tagebuch ergangen?
Obwohl ich diese Woche sehr viel unterwegs war und deshalb weniger kommuniziert habe als sonst (teilweise war ich sogar erstaunt, wie wenig), hat es mich überrascht, dass das Tagebuchschreiben doch sehr aufwändig war. Habe ganz schön lange gebraucht. Bin meist eine halbe Stunde früher arbeiten gegangen deshalb, wurde trotzdem nicht sofort fertig. Abends ging nicht wegen ausgehen.

Gab es Unklarheiten bzw. Schwierigkeiten? Wenn ja, wo?
Eigentlich nicht. Manchmal vielleicht etwas in die falsche Spalte geschrieben. Habe mir aber bald mein eigenes „System“ zurecht gelegt. Wusste erst nicht, ob das so passt, wie ich das mache, dann aber Bestätigung von Verena.

Was fanden Sie am Tagebuch gut, was schlecht?
Super war, dass es schon vorgefertigte Formulare zum Eintragen gab, plus Erklärung. Das hat viel Zeit und Arbeit erspart. Schlecht: eigentlich nix. Wobei: Die Vieltelefonierer/-SMSer habe ich diese Woche nicht beneidet.

Waren Einschulung und Betreuung ausreichend? Wenn nein, was haben Sie vermisst?
Ja, auf jeden Fall. Außerdem gab’s die eh Infos schriftlich. Die Merci habe ich gleich aufgefuttert ☺. Vermisst habe ich nix, sonst hätte ich mich schon gemeldet.

Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie, falls erneut so eine Studie durchgeführt wird?
Multiple Choice wäre natürlich weniger anstrengend ☺ Aber versteh eh, dass das nicht geht. Alles, was den Aufwand für die Teilnehmer verringert, ist gut. Mir fällt aber eh nichts ein, was man noch tun hätte können.

Hat Ihnen die Teilnahme Spaß gemacht bzw. würden Sie noch einmal an einer solchen Studie mitwirken? Bitte begründen Sie Ihre Antwort.
Eigentlich hat es mich schon eher angestrengt als Spaß gemacht. Es war allerdings interessant zu sehen, dass ich noch weniger kommuniziere, als ich dachte. Für die Verena oder andere nette Menschen würde es das natürlich jederzeit wieder machen.

7.8 *Inhaltsanalyse – Tagebücher*

Fall	PARAPHRASE	GENERALISIERUNG	REDUKTION
		FESTNETZ / HANDY	
1	Festnetz, allein zu Hause, ruft Freundin an, weil einmal täglich Pflicht, sind mit über einer Viertelstunde die längsten Gespräche, Ungeduld, weil kein Ende, geht auf und ab	Ungeduld, weil langes Gespräch mit Freundin am Festnetz, tägliche Pflicht	K1a+b
1	Festnetz, allein zu Hause, ruft einen ehemaligen Berufskollegen an, fremde Probleme, die ihn berühren, langes Gespräch, etwa halbe Stunde	Langes Gespräch und fremde Probleme, die ihn berühren	-
1	Ruft Bruder am Handy an, um sich abzulenken. Hat Bedürfnis nach Kommunikation; nimmt sich bewusst Zeit; angenehme, freundschaftliche Gefühle	Ruft Bruder an, weil Bedürfnis nach Kommunikation und Ablenkung; angenehm und freundschaftlich	K2c+g
1	Allein zu Hause, ruft Freundin am Festnetz an, um ungestört länger zu sprechen; Telefon ist persönlicher; zufrieden, dass er sie erreicht, neugierig auf Tagesgestaltung, dann ungeduldig, weil in Zeitnot. Gespräch dauert zu lange	Telefonat, weil persönlich und um länger zu sprechen. Freude über Erreichbarkeit und Neugierde Ungeduld weil zu lang und Zeitnot	K3a+b K4a K1a+f
1	Allein zu Hause; Anruf von Tochter aus USA; glücklich über Wohlergehen und Bedauern, dass Telefonat so kurz ist	Freude über Anruf von Tochter und Bedauern, dass Telefonat so kurz	K2g K1d K5
1	Steht an der Supermarktkassa, als Tanzpartnerin wegen Termin anruft; Stresssituation, ist nervös; hält mit einer Hand das Handy, mit der anderen legt er Waren auf das Band; ist erleichtert über Kürze des Telefonats	Anruf von Tanzpartnerin stresst ihn, weil gerade an Supermarktkassa; ist erleichtert über die Kürze der Dauer	K1f K6a K7
1	Allein zu Hause; ruft Studienkollegin am Handy an, da sie dort erreichbar ist. Will ihm Fragebogen vorlegen. Muss sie auf anderen Tag vertrösten; dauert länger, da er nicht weiß, wie Gespräch beenden soll	Gespräch mit Studienkollegin dauert länger, da er nicht weiß, wie er Gespräch beenden soll	K6a
1	Ruft in Lernpause Bruder am Festnetz an, da er keinen Computer und das Handy meist ausgeschaltet hat; lustige Plauderei und befriedigende Informationen; Dauer gerade richtig	Gespräch mit Bruder lustig und befriedigend, da Dauer richtig und Lernpause	K2b,d+g
1	Mitten in der Arbeit; Bruder ruft an; Gespräch ist langwierig; wird ungeduldig und nervös; raubt ihm zu viel Zeit	Anruf von Bruder erfolgt mitten in der Arbeit. Ungeduld und Nervosität weil langwierig und keine Zeit	K1a+e
1	Ruft Studienkollegin wegen dringender Information am Handy im Büro an, da nur so erreichbar; Furcht, sie zu stören; hat keine Zeit und will später zurückrufen	Angst, Studienkollegin durch Anruf am Handy bei Arbeit zu stören; hat keine Zeit – will zurückrufen	K8b K9
1	Kollegin ruft zurück; gibt Informationen durch; beruhigt, da Problem gelöst; dauert länger, ist aber wichtig	Kollegin ruft zurück; beruhigt, da Problem gelöst; dauert, ist aber wichtig	K2h K10
1	Ruft Freundin am Festnetz an, um sie durch Anruf am Handy nicht zu stören, da sie beruflich viel unterwegs ist; erleichtert, dass er sie erreicht; verlegen, da nicht viel zu erzählen; Gespräch dauert lang und ist stockend	Anruf auf Festnetz, um Freundin nicht bei der Arbeit zu stören Langes und stockendes Gespräch	K8b K1a+g
1	Bruder ruft in der Früh wegen eines Termins an; liegt noch im Bett; ist ungehalten wegen früher Störung	Ungehalten, weil Bruder so früh anruft	K1f
1	Ruft Sohn wegen Mittagessen am Festnetz an, da er kein Handy hat; ist ungeduldig, da er erst beim zweiten Anruf abhebt	Ungeduldig, weil Sohn erst beim zweiten Anruf abhebt	K11a
1	Anruf von Sohn; fragt, ob er etwas vom Supermarkt mitbringen soll; ist froh über Anruf	Froh über Anruf, weil Sohn etwas vom Supermarkt mitbringen kann	K2f
1	Tochter ruft während der Arbeit am Festnetz an; fröhliche Stimmung und	Freut sich über Anruf von Tochter am Festnetz trotz Arbeit und Länge des	K2g

	Freude, sie wiederzusehen; trotz Länge findet er Dauer o.k.	Gesprächs	
1	Tochter ruft während Teekochen noch einmal kurz an	-	-
1	Ruft Sohn über Handy kurz an	-	-
1	Anruf von Bank; wundert sich über Anruf in dieser Angelegenheit		-
		SMS	
1	Pause beim Lernen, schreibt an Tochter, dass er schon länger nichts von ihr gehört hat; weiß nicht, ob sie noch in Costa Rica ist und findet, dass sie sich öfters melden könnte	Schreibt an Tochter, damit sie sich meldet	K12d
1	Von Tochter während der Arbeit zu Hause; willkommene Unterbrechung; Freude, dass sie sich meldet, könnte aber länger sein	SMS von Tochter bereitet Freude und ist willkommene Unterbrechung; Enttäuschung, weil zu kurz	K2g+i K5
1	Schreibt an Tochter wegen Zeitunterschied und Ankündigung, dass er anrufen wird	SMS an Tochter wegen Zeitunterschied und Ankündigung eines Anrufes	K12b+c
		E-MAIL	
1	Zu Hause, vor dem Frühstück; schreibt kurz an Bekannte; freut sich, dass sie wieder da ist	Schreibt an Bekannte und freut sich über Rückkehr	K2b
1	An Bekannte, die immer langes Mail erwartet; wird es abkürzen, da es ihm manchmal zu lang dauert; macht dazwischen Frühstückspause	Will das stets lange Mail an Bekannte abkürzen; macht dazwischen Pause	K1a+b
1	Mail von Tangolehrer mit Angebot;	-	-
1	Zu Hause; Antwortmail von Bekannter; antwortet erst am nächsten Tag	Erhält Mail, antwortet nicht	K13
1	Mail an Studienkollegin; Sorge, dass er sie belästigt	Mailt, da er Kollegin nicht belästigen will	K14
1	Löscht lästige Werbung sofort	Löscht Werbung	K15
1	Zu Hause; erhält Antwortmail von Bekannter; Bestätigung positiver Erwartung; wird am nächsten Tag antworten; angenehm kurzer Text	Angenehm, weil kurzer Text; antwortet nicht	K2e K13
1	Zu Hause beim Lernen; Kollegin beantwortet Fragen; verärgert, weil nicht konkret geantwortet; schreibt nicht zurück	Verärgert, weil Kollegin Fragen nicht konkret beantwortet, schreibt nicht zurück	K1c K13
1	Bekannte ist zurück von Reise; positiv, neugierig; schreibt nicht zurück	Positiv, neugierig, weil Bekannte zurück von Reise, antwortet nicht	K2b K13
1	Zu Hause; Bekannte schreibt wie erwartet langes Mail; schließt es ohne zu lesen, weil sehr lang	Wie erwartet langes Mail von Bekannter, schließt es ohne zu lesen	K16
1	Zu Hause in der Früh; tägliches Mail von Bekannter; kein Mail wäre Enttäuschung; antwortet erst am nächsten Tag	Tägliches Mail von Bekannter; kein Mail wäre Enttäuschung; antwortet nicht	K13
1	Zu Hause; ausführliches Mail von Bekannter; benützen Mail als Art Tagebuch; obwohl angenehmes Gefühl, oft ungeduldig wegen Länge; überfliegt es; wird erst am nächsten Tag antworten; ist unter Zeitdruck	Benützt ausführliche Mails mit Bekannter als Tagebuch; angenehm, aber oft ungeduldig wegen Länge, überfliegt es, da unter Zeitdruck; antwortet nicht	K1a+f K16 K13
1	Mail von Tochter	-	-
1	Schreibt an Bekannte Geburtstagsgrüße; zufrieden, dass er nicht vergessen hat und froh, nicht viel schreiben zu müssen	Geburtstagsgrüße an Bekannte; zufrieden, dass nicht vergessen und froh, dass nur kurz	K2e+h
1	Antwortmail von Bekannter	-	-
1	Schreibt tägliches Mail an Bekannte; ungeduldig, da längeren Text schreiben muss; dauert zu lange	Tägliches Mail an Bekannte; ungeduldig wegen längerem Text	K1a+b
1	Anfrage einer Kollegin wegen Fragebogen; Konflikt: will ihr helfen, aber keine Zeit	Anfrage; Konflikt, da helfen will, aber keine Zeit	K17a
1	Mail von Bekannter; keine Lust langes Mail zu lesen; verschiebt es auf nächsten Tag	Keine Lust langes Mail der Bekannten zu lesen; liest nicht	K16

1	Vor dem Frühstück; liest zwei Mails von Bekannten; gut gelaunt, unterhaltsam; will später antworten;	Liest Mails von Bekannten; unterhaltsam; antwortet nicht	K18a K13
1	Arbeitspause; schreibt Antwortmails; hält sich kurz, um keine Zeit zu verlieren	Schreibt in Arbeitspause Antwortmails; hält sich kurz, um Zeit zu sparen	-
1	Arbeitspause; an Bekannte; schlechtes Gewissen, hätte sich längst melden sollen; versucht unterhaltsam zu sein; nimmt sich Zeit	In Arbeitspause mit schlechtem Gewissen Mail an Bekannte; hätte sich melden müssen; nimmt sich Zeit	K17b
1	Unerwartetes Mail von Tochter; will später zurück schreiben	Unerwartetes Mail von Tochter; antwortet nicht	K13
1	Erwartetes Mail von Bekannter; mailt zurück	Erwartetes Mail; antwortet	-
		FESTNETZ / HANDY	
2	Ruft am Weg zur Arbeit, wie fast täglich, nahen Freund an; morgendliches Jour Fix; ist sehr entspannt, aber Freund etwas im Stress, weil er zur Arbeit muss	Ritualisierter und entspannter Morgenanruf vom Weg zur Arbeit – allerdings Freund im Stress	K4b+d
2	Am Arbeitsplatz ruft Freund von vorher zurück; jetzt ist er gestresst und teilt auch mit, dass keine Zeit für Gespräch; ist dank ritualisierter Telefonie kein Problem	Rückruf des Freundes zu ungünstiger Zeit – Gespräch wird abgebrochen	K6d
2	Verpasst am Arbeitsplatz Anruf von Vater und ruft zurück; besprechen Termine; ist gestresst und hat wenig Zeit	Versäumt Anruf und ruft zurück; Da am Arbeitsplatz und gestresst, wenig Zeit für Gespräch mit Vater	K19a K20e K6c
2	Verpasst am Arbeitsplatz Anruf von Freund und ruft zurück; dieser möchte sich mitteilen; machen Gespräch für Abend via Teamspeak aus	Versäumt Anruf und ruft zurück; Da am Arbeitsplatz – vereinbaren Gespräch für abends per Internet-Telefon	K19a
2	Zwei Telefonate am Heimweg mit Freundin über den Tag und ob schon zu Hause; gelöste Stimmung, da beide am Heimweg; sie bittet ihn noch etwas einzukaufen	Telefoniert mit Freundin; da beide am Heimweg gelöste Stimmung; sie bittet ihn was einzukaufen	K4d
2	Ruft am Arbeitsplatz ehemalige Studienkollegin hat und hat schlechtes Gewissen, weil noch nicht wegen Hochzeitseinladung geäußert und schon per Mail daran erinnert	Ruft vom Arbeitsplatz als Reaktion auf E-Mail an und sagt Einladung ab	-
2	Versäumt am Arbeitsplatz Anruf von nahem Freund und ruft zurück; Vorfreude auf Abendgestaltung und Planung des Abends	Ruft versäumten Anrufer von Arbeit zurück und freut sich auf Abendgestaltung mit ihm	K19a K2b
2	Ruft nahen Freund vom Arbeitsplatz aus an und ist auf Neuigkeiten gespannt; da dieser im Stress ist wird Gespräch für morgen geplant	Ruft Freund von Arbeit aus an, um Neuigkeiten zu erfahren – da dieser im Stress, Gespräch verschoben	-
2	Erhält zu Hause (2 Leute anwesend) Anruf von Freund; hat Interesse an Urlaubssgeschichten; Gespräch mit 10 Minuten etwas zu lange, da Besuch da	Freund ruft an; trotz Interesse am Gespräch, zu lange, da noch jemand anwesend	K21a
2	In Arbeit; hat Anruf von Vater schon erwartet, da per Skype Chat angekündigt; anfangs gespannt, dann gestresst, weil zu lange	Anruf von Vater erwartet, da per Chat angekündigt. Gestresst, weil zu lange	K1a
2	In Straßenbahn mit Freund; erhält Anruf von Freundin; etwas zu lang, weil Freund dabei	Anruf von Freundin zu lang, da jemand anwesend	K21a
2	Zu Hause; zwei verpasste Anrufe der Mutter; gemischte Gefühle und Sorge, ob etwas passiert	Nach zwei verpassten Anrufen der Mutter, Sorge ob etwas passiert	K22
2	Ruft Mutter zurück; Stimmung nach Anspannung wieder entspannt; Besprechung ihres Tagesablaufes über 10 Minuten wird als in Ordnung empfunden	Ruft Mutter zurück und plaudert entspannt	K19a
2	Freund ruft während der Arbeit an, um zu Fragen, wohin sie in der Mittagspause essen gehen	Anruf von Freund wegen Mittagessen	-
2	Freund ruft noch mal an und gibt Wechsel des Lokals durch	Freund gibt Lokalwechsel durch	-
2	Naher Freund ruft an; Gespräch wird kurzgehalten, da in der Straßenbahn mit Freund, und später fortgesetzt	Erhält Anruf; Gespräch nur kurz, da in Straßenbahn und Freund dabei	K21a
2	Alleine zuhause, Gespräch mit Freund	Da zu Hause wird Gespräch mit Freund	K23

	wird fortgesetzt; 25 Minuten immer noch zu kurz	länger fortgesetzt	
2	Alleine zuhause; Mutter ruft an; mühsam wegen bestimmter Themen und langem Arbeitstag; zu lange	Gespräch mit Mutter zu lange wegen Themen und langem Tag	K20c+d
2	Alleine zu Hause, Freundin ruft an und berichtet vom Abend; ist gespannt, Gespräch aber zu kurz weil beide Akkus schwach	Gespannt auf Gespräch mit Freundin, ist zu kurz	K5
2	Verpasst Anruf von Freund und ruft zweimal zurück; zuerst interessiert, dann grummelig, weil nicht erreichbar	Rückruf nach versäumtem Anruf; verärgert, da nicht erreicht	K19a, K11a
2	Anruf vom Freund am Arbeitsplatz, dass er auch länger arbeiten muss; geteiltes Leid ist halbes Leid	Anruf von Freund ist Trost, da dieser auch länger arbeiten muss	K4e
2	Versäumt Anruf von Freundin in der Arbeit und ruft zurück; Mitteilung, dass sie auch länger in Arbeit und ihn abholen kommt; Freude über geteiltes Leid und gemeinsame Heimfahrt	Rückruf nach versäumtem Anruf der Freundin; Trost, dass auch sie länger in Arbeit und Freude über gemeinsame Heimfahrt	K19a K4e
2	Mit Freundin zu Hause; Anruf der Mutter verpasst; keine Zeit für Rückruf	Nach verpasstem Anruf der Mutter keine Zeit für Rückruf	K19c
2	Verpasst zu Hause Anruf von Freund; dieser verpasst seinen Rückruf und ruft nochmals an; Vorfreude auch gemeinsame Abendgestaltung	Zurückrufen nach verpassten Anrufen und Vorfreude auf Abendgestaltung	K19a K2b
2	Ist zu Hause und erhält Anruf von unbekannter Nummer; hebt nicht ab, da beschäftigt; da Anrufer nochmals anruft, hebt er ab; naher Freund, der Rat benötigt; ruft ihn ihn zwei Minuten zurück; zuerst genervt von Anruf, dann o.k., als er weiß, wer es ist;	Genervt über Anruf; hebt nicht ab da unbekannte Nummer und beschäftigt. Bei zweitem Anruf doch; ist o.k., weil Freund	K11b K6e K7c
2	Verpasst zu Hause Anruf von Mutter und ruft zurück; Interesse am Gespräch	Verpasst Anruf und ruft zurück	K19a
2	Verpasst Anruf von Freund und ruft zurück. Hält Rücksprache mit Freundin wegen Treffen und ruft erneut an	Verpasst Anruf, ruft zurück und nach Rückbesprechung erneut an	K19a
		SMS	
2	Mit Freundin wegen Zusatzinfos; schreibt ungern SMS	Mit Freundin; Zusatzinfos; schreibt ungern	K12h
2	Schickt von zu Hause aus SMS an Freundin, um sie bei Abendgestaltung nicht zu stören; sie ruft an	Schickt SMS, um Freundin bei Abendgestaltung nicht zu stören	K12a
		E-MAIL	
2	Freut sich über Bestellbestätigung	-	K18c
2	Checkt Mails – keine erhalten	-	-
		INTERNET-TELEFON	
2	Am Abend zu Hause; entspanntes Teamspeak-Gespräch mit Freunden über Tagesgeschehnisse	Entspanntes Gespräch mit Freunden am Abend zu Hause	K23 K2j K24c
2	Zu Hause; ruft Freund an, weil Interesse am Tagesgeschehen; mit Unterbrechungen, da in Konferenz und beide gleichzeitig den Computer benutzen	Ruft Freund von zu Hause aus an, weil Interesse; machen beide auch etwas anderes am Computer	K23 K24a+b
2	Morgens zu Hause; Freund ruft an wegen gemeinsamer Fahrt zur Arbeit; entspannt	Freund ruft morgens an wegen Fahrt zur Arbeit	-
2	Abends zu Hause; zuerst Chat und Skypetelefon mit Freund im Ausland; etwas gestresst, da sie schon weg müssen, kann aber Freund nicht hängen lassen; aufmunterndes Gespräch, aber etwas zu lange	Freund ruft abends zu Hause an; etwas gestresst, weil Programm; redet aber weiter	K6a
		INTERNET-CHAT	
2	Am Arbeitsplatz; kurze Begrüßung eines Thailandheimkehrers; Freude über Wiederkehr	Kurze Begrüßung eines Heimkehrers vom Arbeitsplatz	K26a
2	Naher Verwandter chattet ihn aus dem fernen Ausland wegen Österreichaufenthalt an; konnte es kaum erwarten, da noch nicht alles klar war; mit Unterbrechungen, da beide bei der Arbeit	Am Arbeitsplatz chattet Verwandter wegen Planung des Besuchs; Unterbrechungen wegen Arbeit	K26b+c

2	Am Arbeitsplatz; naher Verwandter chattet ihn an; entspannte Planung über Aufenthalt und Mitbringsel	Am Arbeitsplatz chattet Verwandter wegen Mitbringsel; entspannt	K26b
2	Am Arbeitsplatz; chattet Vater an und sendet ihm Zeitungsartikel; erwartet Anruf	Am Arbeitsplatz; sendet Vater Zeitungsartikel	K26d
2	Zu Hause; Freund chattet ihn an, um ihn später per Skype anzurufen	Zu Hause; Info per Chat, dass später Anruf	K26e
2	Zu Hause; tritt der Konferenz bei, um im Team zu spielen; Freude; 4,5 Stunden	Zu Hause, längeres Team-Spiel	K26f
		FESTNETZ / HANDY	
3	Weg zur Arbeit; Anruf von einem Freund, der vom Urlaub zurück; Freude, aber etwas gestresst, weil er sich zur Arbeit beeilen musste; hat abgehoben und kurz gesprochen	Ein Freund ruft am Weg zur Arbeit an; da etwas in Eile nur kurz gesprochen	K6b
3	Hat in einer Pause einen Freund angerufen und ihn bei Problem um Rat gefragt; froh, dass er abgehoben hat, da er sonst länger gebraucht hätte; wenig Leute anwesend	Ruft Freund an, um um Rat zu fragen; froh, dass er abhebt	K2h
3	Am Heimweg; hat Mutter angerufen und sich über Neuigkeiten gefreut; Weg nach Hause erschien kürzer und Zeit verging schneller	Ruft Mutter am Heimweg an und freut sich; Zeit und Weg vergehen schneller	K2d
3	Alleine in der Arbeit; hat Kollegen angerufen; war auf der Suche nach ihm; per Handy einfacher, als Haus abzusuchen; gefreut, dass er sich gemeldet hat	Ruft in der Arbeit Kollegen an, um ihn im Haus zu finden und freut sich, dass er sich meldet	K3f K4a
3	Ruft am Heimweg Mutter an, dass er nach Hause geht; über Gespräch gefreut; Heimweg verkürzt	Ruft Mutter am Heimweg an und freut sich; Zeit und Weg vergehen schneller	K2d
3	Wird in Arbeit von Kollegen angerufen und gefragt, wo er sei; etwas genervt, da vorher noch gesehen; abgehoben und danach gleich gesehen	Wird in der Arbeit von Kollegen angerufen, wo er sei; genervt, da gerade erst gesehen	K11d+f
3	Alleine zu Hause; ruft Mutter an und sagt, dass er von Wien wegfährt; freut sich auf Heimfahrt	Ruft Mutter an, um Heimfahrt anzukündigen	K11g
3	Alleine zu Hause; Anruf von Bank, dass sich Termin verschiebt; ärgerlich, da er extra früh weggefahren ist	Anruf von Bank; ärgerlich, dass sich Termin verschiebt	K11c
3	Abends bei einem Freund; wird angerufen und gefragt, wann er nach Hause kommt, da Schwester gerade gekommen; einerseits gefreut, dass Schwester da, andererseits wollte er noch bei Freunden bleiben	Gerade bei Freund; Soll nach Hause kommen, da Schwester eingetroffen; einerseits Freude, würde aber gern noch bleiben	K11f
3	Im Zug; wenige Leute; eine Frau telefoniert sehr laut; ärgerlich, da es gestört hat; er beginnt Musik zu hören	Frau telefoniert laut in Zug; ärgerlich und hört Musik	K25a K27a
3	Alleine zu Hause; ruft zu Hause an, dass gut angekommen; am Handy, um sicher zu gehen, dass jemand abhebt und um nicht zu stören	Ruft zu Hause an, dass gut angekommen; Handy, damit jemand abhebt und nicht stört	K3g,h+i
		SMS	
3	SMS vom Arbeitsplatz, dass er aufbricht und um Treffpunkt zu bestimmen; gefreut, dass es klappt	SMS um Treffpunkt zu vereinbaren	K12e
3	Merkt Vibrieren bei der Arbeit; bekommt Einladung für das Wochenende und freut sich	Handy vibriert in Arbeit; bekommt Einladung	K28a
3	Merkt Vibrieren in der Arbeit; Nachfrage, ob er am Wochenende kommen kann; freut sich, hat aber keine Zeit; antwortet trotzdem kurz	Handy vibriert in Arbeit; Nachfrage, ob er kommt; Antwortet trotz Zeitnot	K28a K29 K41
3	Von zu Hause aus SMS, dass er jetzt weg geht und in 20 Minuten in der Arbeit ist; SMS weil er sich nicht sicher war, ob Empfänger abhebt	Schreibt SMS, wann er in Arbeit ist, da nicht sicher, ob Empfänger abhebt	K12f
3	SMS an mehrere Freunde, dass er jetzt im Dorf ist und Zeit hat; freut sich auf Zeit mit Freunden	SMS an Freunde, um sich zu treffen	K12e

3	SMS von Bruder, dass er ihn abholen kann; hat schon darauf gewartet und war froh, da er dann schlafen gehen konnte	SMS von Bruder, um ihn abzuholen	K12i
3	Nachricht mit Uhrzeit für ein Treffen mit Freund; freut sich, da lange nicht mehr gesehen	SMS mit Uhrzeit für Treffen	K12i
3	Hat Freund zum Geburtstag gratuliert; SMS, um nicht zu stören	Gratuliert mit SMS zum Geburtstag, um nicht zu stören	K12a
		E-MAIL	
3	Abends vor Heimweg; bekommt gute Prüfungsnote und freut sich	Freut sich über gute Prüfungsnote per Mail	K2b
3	Sieht öfters nach, aber keine Mail bekommen	-	-
3	Sieht öfters nach, aber nur Werbemails bekommen; verärgert, dass er diese nicht als Spam behandeln kann	Verärgert über Werbemails	K30c
3	Regelmäßig nachgeschaut, aber keine Mail bekommen	-	-
3	Zu Hause; schreibt Professorin, dass sie Note eintragen soll; verärgert, da schon oft Mail geschrieben und noch keine Reaktion	Verärgert, da schon mehrere Mails und noch keine Reaktion	K30a
		INTERNET-CHAT	
3	Sendet von zu Hause aus größere Datenmengen, die über E-Mail nicht gehen würden; gefreut, dass es so schnell und unkompliziert geht; aber doch zu lange gedauert	Chat, um größere Datenmengen zu senden, die per Mail nicht gehen; schnell und unkompliziert, dauert aber doch zu lange	K26d
		FESTNETZ / HANDY	
4	Beim Frühstück ruft Tochter aus Graz an; ruft an Wochentagen immer an, um sich nach dem Befinden der Eltern zu erkundigen und Neuigkeiten auszutauschen; da immer sehr nett und angenehm, ist es egal, wie lange es dauert	Täglicher Anruf wochentags von Tochter. Da immer nett und angenehm, ist Dauer egal	K4b K2g
4	Küche; Anruf von jüngster Tochter, die Multiple Sklerose hat und mitteilt, dass sie das tägliche Walken gut findet; sehr positive Antwort; immer sehr nett und angenehm, daher egal, wie lange es dauert	Freut sich über positive Nachrichten der jüngsten, kranken Tochter; Da immer nett und angenehm, ist Dauer egal	K2b+g
4	Wohnzimmer; Ruft Tochter wegen Prämienvertrag an und erhält eine sehr positive Antwort	Ruft Tochter an und erhält positive Nachricht	K2b
4	Wohnzimmer; Anruf an Schwager in Deutschland und sagt zu seinem Geburtstag zu; sehr eigenartig, aber er ist halt norddeutsch	Ruft Schwager in Deutschland an und gibt Zusage zu seinem Geburtstag durch	K3l
4	Täglicher Anruf von Tochter; immer angenehm	Täglicher Anruf von Tochter; angenehm	K4b K2g
4	Ruft sehr kranke Freundin an und ist unbefriedigt, weil sie ihn abgehängt hat	Ruft kranke Freundin an; unbefriedigt, weil sie ihn abhängt	K11e
4	Ruft Schwiegersohn an, der nicht im Büro ist; ist unbefriedigt, weil er nicht weiß, wie er ihn erreichen soll	Unbefriedigt, weil er Schwiegersohn nicht erreicht und nicht weiß, wie er erreichbar ist	K11a
4	Ruft Tochter wegen Erledigung eines Themas an und ist zufrieden	Ist zufrieden, weil er mit Anruf an Tochter Thema erledigen kann	K4c
4	Freundin hat OP-Termine mitgeteilt; arme Haut, daher gut für sie	Findet Anruf gut für Freundin, da sie arme Haut ist	-
4	Ruft Schwiegermutter wegen eines Termins für das Haarefärben seiner Frau an	Ruft Schwiegermutter für Friseurtermin für Frau an	K3l
4	Sohn gibt den Geburtstagswunsch seiner Frau durch; findet das schön, da er nicht mehr nachdenken braucht	Schön, dass Sohn Geburtstagswunsch seiner Frau nennt, erspart sich das Nachdenken	K3l K2b
4	Tochter will sich für den Kuchen von Mutter bedanken	Tochter will sich für Kuchen von Mutter bedanken	-
4	Täglicher Anruf von Tochter; immer angenehm	Täglicher Anruf von Tochter; angenehm	K4b K2g
4	Anruf bei nettem Freund, um sich für Durchsicht von Kostenvoranschlägen zu bedanken	Anruf bei nettem Freund als Dank für Dienst	K3m
4	Anruf von Freundin aus Deutschland, die mitteilt, dass ihr Mann gestorben ist; sehr	Freundin teilt mit, dass ihr Mann gestorben; traurig, da lange keine Kontakt	-

	traurig, weil sie lange keinen Kontakt hatten; verständigt daraufhin die Tochter	mehr; verständigt Tochter	
4	Ruft vom Handy vom Auto aus im Büro des Sohnes an, ob jemand anwesend ist; ist zufrieden, weil dem so ist und daher Besuch möglich	Anruf vom Auto im Büro des Sohnes, um Besuch anzukündigen; Zufrieden, weil jemand abhebt	K3g K4a
4	Ruft vom Handy aus die Tochter an, dass die Abholung wie besprochen möglich ist	Bestätigt der Tochter die Abholung vom Handy aus	K3g
4	Anruf von Tochter, dass es ihr besser geht; sehr erleichtert	Erleichtert über Mitteilung der Tochter über Befinden	K2b+g
4	Ruft Sohn an, dass sie das Pfirsichbäumchen für den Geburtstag der Schwiegertochter schon haben	Teilt Sohn die Erledigung einer Angelegenheit mit	K3l
4	Täglicher Anruf von Tochter; immer angenehm	Täglicher Anruf von Tochter; angenehm	K2g K4b
4	Gratuliert Freundin zum Geburtstag, spricht auf Tonband; somit abgehakt ist	Hakt Geburtstagsgratulation ab	K3c
4	Ruft Schwiegertochter an um Eintreffen anzukündigen und sie zu bitten das Gartentor aufzumachen	Bittet Schwiegertochter das Gartentor aufzumachen	K3g
4	Fax mit Kostenvoranschlag; blöd, weil leider teuer	Ärgert sich über teuren Kostenvoranschlag per Fax	-
4	Anruf von Freundin, die sich für Geburtstagswünsche bedankt; hat wenigstens Tonband abgehört	Freundin bedankt sich für Glückwünsche vom Tonband	-
4	Täglicher Anruf von Tochter; immer angenehm	Täglicher Anruf von Tochter; angenehm	K2g K4b
4	Anruf von Freund, ob es beim Besuch am Samstag bleibt, der schon vor Wochen ausgemacht wurde; verwundert	Verwundert über Anruf von Freund ob bereits ausgemachter Termin o.k.	K31a
4	Ruft Schwager in Deutschland an, um Einladung zum 70. Geburtstag anzunehmen	Bestätigt Schwager die Geburtstagseinladung	K3l
4	Macht eine telefonische Bestellung	Telefonische Bestellung	K3l
4	Anfrage bei Tochter wegen Geburtstagsgeschenk	Anfrage bei Tochter wegen Geschenk	K3l
4	Rückruf von Schwager mit o.k.	Schwager gibt o.k. durch	K3l
4	Vom Auto aus an Tochter, dass sie sie jetzt holen	Info vom Auto aus an Tochter, dass sie jetzt geholt wird	K3g
4	Anruf bei Schwiegersohn wegen Einverständnis mit Hotel	An Schwiegersohn; Einverständnis	K3l
		E-MAIL	
4	Schwiegersohn mailt Bilder vom Hotel, in dem sie im Herbst absteigen wollen	Schwiegersohn mailt Bilder vom Hotel	K32
		FESTNETZ / HANDY	
5	Während Spaziergang mit Tochter; klärt, ob sie Blumen kaufen soll, da gerade an Geschäft vorbei; positiv, da sie gleich etwas erledigen konnte	Anruf beim Spazierengehen positiv, weil sie gleich etwas erledigen kann	K4c
5	Erhält während der Spielgruppe eine Einladung zum Mittagessen	Erhält Einladung zum Essen	-
5	Ruft Freundin zurück, die während der Spielgruppe angerufen hatte; positiv, da sie gerne mit ihr plaudert; hat Gespräch allerdings etwas abgekürzt, da Freundin gerne lang telefoniert und sie Mittagessen vereinbart hatte	Ruft zurück und kürzt positives Gespräch ab, da Freundin gerne lang telefoniert und sie Vereinbarung zum Mittagessen hat	K19b K6b
5	Bei den Schwiegereltern; Anruf der Mutter; Erkundigung nach Befinden und Mitteilung eines Untersuchungsergebnisses; positiv, da gute Nachricht	Telefoniert bei Schwiegereltern mit Mutter und erhält positive Nachricht	K21c K2b
5	Warteschlange bei Kassa; Anruf von Chef; negativ, da ungünstiger Moment; hat gesagt, dass bei Kassa; beantwortete kurz ein paar Fragen	Hebt trotz ungünstiger Situation in Warteschlange ab, teilt dies aber mit und telefoniert kurz	K6b
5	Nachmittag im Auto; Anruf, ob sie schon am Heimweg und noch etwas mitnehmen kann; negativ, da somit noch länger unterwegs und viel Verkehr	Bekommt Auftrag am Heimweg noch etwas mitzunehmen; negativ, da noch länger im Verkehr	K1h
5	Alleine zu Hause; Anruf von Freundin bezüglich Verabredung; positiv, da gerade Zeit und nett geplaudert	Erhält Anruf von Freundin zu Hause und plaudert nett, da gerade Zeit.	K2d
5	Zu Hause; Mutter nachgefragt, ob sie	Mutter fragt nach, ob sie was für Tochter	K2f

	noch etwas für ihre Tochter braucht; positiv	braucht	
5	Zu Hause; Freundin wegen Verabredung am Abend; positiv	Freundin ruft wegen Verabredung an	K3d
5	Während Autofahrt; Schwiegermutter wegen Aufpassen für Tochter gefragt	Bittet während Autofahrt Schwiegermutter um Gefallen	K3j
5	Anruf der Schwiegermutter, ob sie noch etwas brauche; positiv, da sie gerne mit ihr plaudert	Schwiegermutter fragt, ob sie noch etwas braucht; plaudert gerne mit ihr	K2j
5	Zu Hause; Anruf von Mann wegen Besorgung für Abend; positiv	Positiver Anruf von Mann wegen Besorgung am Abend	K2g
5	Zu Fuß unterwegs; Freundin ruft wegen Besuch am Nachmittag an; positiv	Positiver Anruf von Freundin wegen Besuch; zu Fuß unterwegs	K2d
5	Zu Hause; Mann ruft an; positiv	Anruf von Mann; positiv	K2g
5	Zu Hause; Freundin findet mitgebrachte Blumen so toll; positiv, allerdings ungünstiger Zeitpunkt; nur kurz geplaudert und Gespräch beendet	Freundin ruft zu ungünstigem Zeitpunkt an; plaudert nur kurz und beendet Gespräch	K6b
5	Erhält neutralen Anruf	-	-
5	Anruf, dass Wäsche fertig ist	-	-
5	Zu Hause; ruft Schwiegermutter an und fragt, ob sie auf ihre Tochter aufpassen kann	Bittet Schwiegermutter um Gefallen	K3j
5	Zu Fuß unterwegs; mitgeteilt, dass sie am Heimweg und Frage, ob sie noch etwas mitnehmen soll	Am Heimweg und fragt, ob sie noch etwas mitnehmen soll	K3l
5	Zu Hause; Anruf von Freundin, ob sie etwas abholen kann	Bittet Freundin um Gefallen	K3j
5	Zu Hause; Anruf von Zeitschrift bezüglich Abo; genervt, da gesagt, dass nicht interessiert	Anruf wegen Abo nervt	K11d
5	Zu Hause; Versicherung wegen Bewilligung nachgefragt	-	-
5	Zu Hause; Mutter wegen morgigem Tagesablauf angerufen	Ruft Mutter wegen Tagesablauf an	K3l
5	Zu Hause; Hausverwaltung ihrer Wohnung angerufen und Plan urgiert	Urgiert etwas	K3l
5	Zu Hause; Mieterin ihrer Wohnung wegen Treffen angerufen; nett geplaudert	Ruft Mieterin wegen Treffen an	K3d
5	Zu Hause; Anruf von Versicherung wegen Bewilligung; positiv, da nette Mitarbeiterin mit positiver Nachricht	Positiver Anruf, weil nette Mitarbeiterin und gute Nachricht	K2b+j
5	Zu Hause mit Familie; Anruf von Freundin, ob sie morgen etwas mitbringen soll; positiv	Freundin fragt, ob sie etwas mitbringen soll	-
5	Mittag im Büro; Freundin lädt sie für ein paar Tage an den See ein; positiv; ein paar Minuten geplaudert, da schon länger nichts von ihr gehört	Positiv, da Einladung von Freundin	K2b
5	Zu Fuß unterwegs; Anruf von Mann wegen Besorgung für Einladung am Abend	Mann ruft wegen Besorgungen an	-
5	Zu Hause; Freundin, die neben Markt wohnt, gebeten etwas für Abend mitzunehmen	Bittet Freundin etwas mitzunehmen	K3j
5	Zu Hause; Freundin ruft wegen Abend an	-	-
5	Freunde zu Besuch; Haushaltshilfe ruft an, dass ihr ein Teil fürs Bett fehlt, das sie ihr geschenkt hat; übergibt Handy an Mann	Freunde zu Besuch, hebt ab und übergibt an Mann	K21d
5	Freunde zu Besuch; Freundin ruft an und wünscht schönen Urlaub; positiv, nett geplaudert	Freunde zu Besuch; plaudert trotzdem nett mit Freundin	K21c
		E-MAIL	
5	Zu Hause; sieht sich alle Mails von gestern Nachmittag und heute an; antwortet nicht	Sieht Mails zu Hause durch; schreibt nicht	K13
5	Sieht Mails durch; schreibt nicht	-	K13
5	Sieht Mails durch; schreibt nicht	-	K13
5	Fragt Mails ab; schreibt nicht	-	K13
5	Zu Hause; Schreibt Mail an ihre Freundin; etwas unter Zeitdruck	Schreibt Mail unter Zeitdruck	K29
		FESTNETZ / HANDY	
6	In der Arbeit ruft unbekannte Nummer	Da erster Anruf des Tages, noch nicht	K11b

	an, dass sie etwas bezahlen soll, was schon bezahlt ist; da erster Anruf des Tages, noch nicht genervt; kurz verwirrt, da Nummer unbekannt und deshalb nicht so gerne abhebt, dann o.k.; geht raus in den Vorraum	genervt. Da Nummer unbekannt, etwas verwirrt und hebt nicht so gerne ab Verlässt zum Telefonieren das Zimmer	K34a
6	In der Arbeit; Arbeitskollege ruft an, um Essenszeit auszumachen; kurz und präzise – deshalb gut; hebt ausnahmsweise in Redaktion ab, weil sie weiß, dass es nur ein paar Sekunden dauert	Regelmäßiger Anruf zur Vereinbarung zum Mittagessen; immer kurz – telefoniert deshalb am Arbeitsplatz	K4b K34c
6	Zu Hause; hört in der Wohnung Handy läuten und geht nicht ran; war ein Freund der plaudern wollte; schon zum zweiten Mal, dass sie ihn zurückrufen soll; etwas schuldbewusst, geht aber nicht, weil sie ins Theater muss	In der Wohnung; geht nicht ans Handy und ruft Freund auch nicht zurück, dass sie es eilig hat; etwas schuldbewusst	K6e K19c K35
6	Handy den ganzen Abend abgeschaltet, 4 Anrufe in Abwesenheit, aber keine Mailbox-Nachrichten - erst am nächsten Tag gesehen	Hat Handy am Abend ausgeschaltet und sieht versäumte Anrufe erst am nächsten Tag	K37b
6	In Arbeit, Freund ruft an; nicht viel Zeit und hofft, dass es nicht lange dauert; grundsätzlich telefoniert sie aber gerne mit ihm; geht aus dem Zimmer	In der Arbeit; da nicht viel Zeit, hofft auf kurzes Gespräch Wenn Zeit, telefoniert sie aber gern mit ihm Geht zum Telefonieren raus	K7a K34a
6	Arbeitskollege ruft wegen Mittagessen an; freut sich, da schon Hunger; bleibt am Platz	Regelmäßiger Anruf fürs Mittagessen; freut sich, da schon hungrig; bleibt am Platz	K4b K34c
6	In Arbeit; Freundin ist zu Besuch in Wien und ruft an, um Treffpunkt für Theater auszumachen; freut sich über Anruf, da eh fällig und wusste, warum; geht aus Zimmer; dauert etwas länger, aber passt, da kein Stress	Freut sich über Anruf, da sonst sie hätte anrufen müssen und wusste, worum es geht; passt, da kein Stress Geht aus Zimmer;	K4f K2d K34a
6	Im Aufzug; Anruf von Bruder in Abwesenheit; ruft nicht zurück, da gleich auf dem Rad	Ruft verpassten Anruf nicht zurück, da gleich am Rad	K19c
6	Zu Hause bzw. am Weg zum Theater; verpasst Anruf von Freundin und ruft gleich zurück, da sie gerne mit ihr redet und gerade Zeit; ein paar Unterbrechungen; telefoniert auch in U-Bahn; dann Gespräch aus; o.k., da nicht so gerne in U-Bahn redet	Ruft verpassten Anruf zurück, weil gerade Zeit und gerne mit ihr redet Telefoniert ausnahmsweise auch in U-Bahn; als Gespräch abbricht – o.k.	K19a K2j K36b
6	Handy den ganzen Abend ausgeschaltet, da im Theater	Ausgeschaltet, da im Theater	K37a
6	Zu Hause; Theaterbegleitung bittet, Zigaretten zu besorgen; ungeduldig, da spät dran, hebt aber ab, weil Begleitung; redet kurz und willigt ein, erklärt, dass spät dran	Ist spät dran, hebt aber ab, da Theaterbegleitung; sagt, dass spät dran und macht es kurz	K6a
6	Im Theater; Vater ruft an; teilt mit, dass sie ihn in Pause zurückruft; geht ran, weil diese Woche Eltern schon paar Mal verpasst und vor der Vorstellung noch Zeit	Vor Vorstellungsbeginn – noch etwas Zeit; geht ran, da diese Woche Anrufe der Eltern schon öfter versäumt; kündigt Rückruf in Pause an	K6c
6	In Theaterpause; ruft Eltern zurück; redet gerne mit ihnen; dauert aber oft länger, deshalb mühsam, wenn nicht viel Zeit; will Begleitung nicht so lange alleine lassen	Ruft Eltern in Pause zurück; nicht so lange, da in Begleitung; wenn es länger dauert, Gespräch mit Eltern mühsam	K21a K1a
6	In Theaterpause; ein Anruf in Abwesenheit und einen drückt wie weg, da sie nicht telefonieren will und auch nicht, dass es läutet, weil absolut keine Zeit; zweimal der gleiche Anrufer; schreibt SMS; Bedauern, da es ihm vielleicht schlecht geht, aber auch gestresst	Drückt Anrufer weg, da weder Telefonieren mag noch Läuten hören; keine Zeit; schreibt SMS; Bedauern, da es ihm vielleicht schlecht geht	K6f K12j K35
6	In Arbeit; Freundin ruft an und will über Hochzeit reden; freut sich immer, wenn sie anruft; ist unausgeschlafen und kann sich nicht auf Gespräch konzentrieren;	Freut sich über Anruf von Freundin in Arbeit; ist aber müde und sagt ihr das auch; lässt erzählen	K2i

	sagt ihr das auch und lässt sie erzählen; o.k., da sie eh nicht hätte arbeiten können		
6	In Arbeit; verpasst Anruf fürs Mittagessen; weiß worum es geht und ruft nicht zurück	Verpasst Mittagsanrufer; weiß worum es geht, ruft nicht zurück	K19c
6	Mittags-Rendezvous ruft wieder an; freut sich; reden nur das Notwendigste	Mittagsanrufer; freut sich	K4b
6	Im Supermarkt; Mitbewohner ruft an, dass er nicht mehr einkaufen gehen kann; positiv, da sie gerade dabei und weiß, worum es geht; bespricht sich kurz mit ihm und versucht von den Leuten wegzukommen; stört nicht, weil sie weiß, dass es nur kurz dauert	Im Supermarkt; Mitbewohner ruft an; stört sie nicht, da kurz und sie weiß, worum es geht; geht von Leuten weg	K36a+c K38b
6	Alleine vor dem Fernseher; ruft Freund an, um sich nach Befinden zu erkundigen; sehr lustig, da beide Zeit zum Telefonieren; als sie wegen der Länge schon unruhig wird, geht sie im Zimmer herum; da sie wusste, dass es länger dauern würde, hat sie zu stressfreier Zeit angerufen	Vor dem Fernseher; ruft Freund an; sehr lustig und beide Zeit; extra zu stressfreier Zeit angerufen, da sie wusste, dass es länger wird; als es länger dauert, geht sie auf und ab	K2d K23 K1a
6	Zu Hause mit Mitbewohner; Freundin ruft an und unterbricht kurz das Gespräch, da bei ihr jemand anklopft; freut sich immer, wenn sie anruft; weiß schon, worum es geht und hat Zeit zum Telefonieren; geht in ihr Zimmer, damit ungestört	Freundin ruft an, unterbricht wegen Anklopfer; geht in ihr Zimmer, damit ungestört; freut sich immer wenn sie anruft, weiß schon, worum es geht; hat Zeit	K34b K38b+c K2j
6	Zu Hause; Anruf in Abwesenheit; weiß, dass es ihre Eltern sind; aber gerade keine Lust auf Gespräch; verschiebt Rückruf auf nächsten Tag	Verpasst Anruf der Eltern; gerade keine Zeit und Lust; verschiebt Rückruf	K19b
6	Zu Hause; Freundin ruft an; freut sich, da Zeit und ohnehin mit ihr reden wollte	Freut sich über Anruf der Freundin, da Zeit und eh anrufen wollte	K2j K38c K4f
6	Zu Hause; Anruf in Abwesenheit; wieder Eltern; ruft gleich zurück, um es zu erledigen; weniger gestresst als am Vortag	Versäumt Anruf der Eltern; ruft gleich zurück, um es zu erledigen, weniger gestresst	K19a
6	Zu Hause; ruft beste Freundin an; motiviert, da sie neue Informationen weitergeben möchte	Ruft Freundin an; motiviert Informationen weiterzugeben	K2c
6	Zu Hause; ruft Freund an, um Versicherung zu besprechen; entspannt, da gerade Zeit	Ruft Freund an, um etwas zu besprechen; enstpannt, da Zeit	K3n K38c
6	Zu Hause; Freund ruft wegen Abendgestaltung an; freut sich, da sie eh noch raus möchte	Freund ruft wegen Abend an; freut sich, da eh raus will	K2c
		SMS	
6	Schlafzimmer; Freundin fragt, wie Abend war; schläft noch, wacht auf und liest SMS; stört sie aber nicht; will später antworten, macht es aber nicht	Freundin weckt sie mit SMS; stört sie nicht; will später antworten, macht es aber nicht	K39
6	In Arbeit; Bestätigung, dass Theater klar geht; hin und her; tippt schnell, damit sie weiter arbeiten kann	Während Arbeit, Bestätigung, dass Theater klar geht; schnell, damit sie weiterarbeiten kann	K12i K40c K41 K43a
6	In Arbeit; erinnert Freund an Kostenvoranschlag; ungeduldig, weil organisatorische Dinge nicht so mag; tippt schnell, damit sie weiter arbeiten kann	Erinnert Freund; ungeduldig, weil Organisatorisches nicht so mag; schnell, damit weiterarbeiten	K12i K40a+c K43a
6	In Arbeit; Freund teilt mit, dass Kostenvoranschlag besorgt; liest schnell und arbeitet weiter	Freund teilt mit, dass erledigt; liest schnell, arbeitet weiter	K40c
6	In Arbeit; Bekannter bittet um Gefallen; antwortet, dass es klar geht; zuerst irritiert, da noch nie SMS von ihm; findet es dann aber nett, weil nett formuliert	Irritiert, weil zum ersten Mal SMS von Bekanntem, der um Gefallen bittet; nett formuliert; antwortet, dass o.k.	K31c K41
6	In Arbeit; Freund kündigt Fax an; kurze Antwort; liest schnell und arbeitet weiter	Freund kündigt Fax an; antwortet kurz und arbeitet weiter	K41
6	In Arbeit; bekommt Infos zu Auftritt; antwortet, dass sie ihn bewerben wird;	Infos zu Auftritt; antwortet und schickt Mails aus; eigentlich viel zu tun	K41 K33

	schickt danach gleich Mails an Leute aus; eigentlich viel zu tun - dauert		
6	Im Auto mit Kollege; Telering kündigt Rechnung an; zuerst erfreut über SMS, dann aber nur Telering; keine Lust Rechnungen zu checken	Rechnungsankündigung; zuerst erfreut, dann enttäuscht; will nicht Rechnungen checken	K42
6	In Arbeit; Theaterbegleitung fragt nach Weg; SMS hin und her; Ausmachen des Treffpunkts; mühsam, Weg per SMS zu erklären; macht es aber doch; zwischen Antwort arbeitet sie und holt sich Kaffee; zu viel Zeit	Begleitung fragt nach Weg; machen Treffpunkt aus; mühsam per SMS, macht es aber doch während Arbeit	K12h K29 K40c K41 K43a
6	Nach dem Laufen; Bekannter schickt nette Botschaft; freut sich und will gleich zurückschreiben, aber gerade keine Zeit; legt Handy weg und räumt auf; überlegt, was sie später zurückschreibt	Freut sich über Botschaft von Bekanntem; will zurückschreiben, macht es aber nicht, weil keine Zeit; überlegt, was sie später antwortet	K42 K39
6	Beim Theater; Antwort auf SMS; gestresst, dass rechtzeitig im Theater, deshalb nur ein Satz	Antwortet gestresst, damit rechtzeitig im Theater; kurz	K40c
6	Theaterpause; Freund erklärt, dass er gerne geplaudert hätte; erleichtert, dass nichts Dringendes; gestresst wegen viel Handy-Getue im Theater – mag sie eigentlich nicht; kurz aber störend; stellt Handy dann auf lautlos, würde es aber lieber abschalten	Pause; Freund teilt mit, dass er gern geplaudert hätte; erleichtert, dass nichts Dringendes; gestresst und störend wegen Handy im Theater; schaltet auf lautlos	K40c K39 K37a
6	Im Theater kurz vor Beginn; fragt Bekannten, ob er im Lokal ist, wo sie dann hingehen; erhält positive Antwort; gestresst, dass es sich ausgeht; kurz aber störend	Vor Beginn kurze Frage an Bekannten und Antwort; kurz, aber störend und gestresst	K12e K29 K40c
6	Tippt während Radfahrens; Nachricht an Freund, wohin sie gehen; Antwort, dass er nicht kommt; schlechtes Gewissen, dass so spät informiert; Absage ist ihr egal; nicht gestresst	Während Radfahrens Info-SMS an Freund; schlechtes Gewissen, weil so spät informiert, Absage egal	K12h K43a
6	Theaterfreundin bedankt sich für Abend; freut sich, ist aber schon müde und will ins Bett; möchte eigentlich nicht, aber schreibt noch schnell zurück	Freundin bedankt sich für Abend; freut sich, aber schon müde; möchte nicht antworten, dann aber doch kurz	K42 K40c K29
6	Tag ohne SMS (Do); ist unausgeschlafen und hat niemandem was zu sagen bzw. auszumachen	Keine SMS; müde und nichts auszumachen	-
6	In Arbeit; SMS von Freund wegen Treffen; sagt zu; noch zwei SMS wegen Details; freut sich; hat Zeit und wollte sowieso dorthin; antwortet zwischen der Arbeit	SMS-Verkehr wegen Details zum Treffen; freut sich über Vorschlag und hat Zeit; antwortet neben Arbeit	K2a K12e K41 K43a
6	In Arbeit; Nachfrage bei Freund; Antwort und noch zwei SMS; ist neugierig, will aber nicht anrufen; arbeitet währenddessen weiter	Nachfrage bei Freund; Korrespondenz; neugierig, will aber nicht anrufen; arbeitet nebenbei	K12k K43a
6	SMS an Freund, weil vergessen etwas zu sagen; er antwortet; will nicht drauf vergessen, aber auch nicht anrufen	Will nicht mehr anrufen, aber auch nicht vergessen, deshalb SMS an Freund	K12b
6	Vor dem Laufen; SMS an Freund wegen Uhrzeit des Treffens; Antwort von ihm; will es schnell machen	SMS an Freund wegen Treffen; erhält Antwort; beeilt sich, da danach Laufen	K12e K40c K41
6	Verschiebt Verabredung wegen Aufräumen; gestresst, weil es sich nicht gut ausgeht; tippt sehr schnell beim Aufräumen	Verschiebt Verabredung; gestresst, da am Aufräumen; schreibt währenddessen	K12e K40c K43a K41
6	Im Haus des Meeres; SMS von Mitbewohner, dass er am Abend nicht daheim ist; freut sich über SMS; liest schnell, schreibt nicht zurück	Freut sich über Info-SMS des Mitbewohners; liest schnell, schreibt nicht zurück, da beschäftigt	K42 K39
6	Zu Hause; zirka 5 SMS mit Bekanntem; nur Blödelei; gerade nicht so motiviert dafür, schreibt aber zurück, aber verhalten, da keine Lust; antwortet am Schluss nicht mehr	SMS-Blödelei mit Bekanntem; nicht motiviert, antwortet aber, dafür verhalten; am Schluss nicht mehr	K40b K29
6	Im Park; SMS an Freunde, ob sie kommen wollen; Absagen und Retour-OK; entspannt, will aber nicht	SMS an Freunde, ob sie in Park kommen wollen; Absagen; entspannt; will nicht telefonieren, schreibt währen dem Lesen	K12e+k K43a

	telefonieren; schreibt während des Zeitungslesens		
		E-MAIL	
6	In Arbeit; kurzer E-Mail-Verkehr mit Freundin; freut sich, da Mailen mit ihr immer lustig; schreibt schnell zurück und arbeitet weiter	Freut sich über Mail-Verkehr mit Freundin in Arbeit, da immer lustig; antwortet schnell	K18a+b
6	In Arbeit; kurzer E-Mail-Verkehr mit Freundin; will sich Treffen für Abend ausmachen; kurze Antwort, dass keine Zeit; ist gestresst, da keine Zeit für Mail und sie nicht absagen und erklären will	In Arbeit; bekommt Mail wegen Treffen am Abend; Antwort, dass keine Zeit; gestresst wegen Antwort	K33
6	In Arbeit; weitergeleitetes Mail von jemandem, den sie nicht kennt; lästig; überfliegt Text und schreibt nicht zurück	Weitergeleitetes Mail; überfliegt es; lästig	K30b
6	In Arbeit; Mutter bedankt sich für Mail; freut sich über lustige Mail; schreibt nicht zurück	Freut sich über Mail der Mutter	K18b
6	In Arbeit; Freund schickt Text mit Bitte um Durchsicht; mühsam, da keine Zeit	Freund schickt Text zur Durchsicht; mühsam, da keine Zeit	K44a
6	In Arbeit; beantwortet Mail, korrigiert Text; beeilt sich	Beeilt sich bei Korrektur und Antwort	K33
6	Ein ganzer Tag ohne Mails, Mi	Tag ohne Mails	-
6	In Arbeit; drei Werbemails, die sie nicht liest, aber auch nicht löscht	Ignoriert Werbemails	K16
6	Schaut immer wieder in Account, aber keine Mails und schreibt auch nicht	Checkt Account öfters – keine Mails	-
6	Zu Hause; Wohnungsangebot über Mail-Verteiler; interessiert, dass ein Freund Wohnung sucht	Mail-Verteiler mit Wohnungsangebot	-
6	Zu Hause; Sammelmail von Bekannter mit Konzerteinladung; gelangweilt, da eh keine Zeit und nicht interessiert; will keine Zeit verschwenden	Sammelmail mit Konzerteinladung; gelangweilt, da weder Zeit noch Interesse	-
6	Zu Hause; Bekannte macht sie auf Veranstaltung aufmerksam; verwundert, dass sie so früh schreibt; leitet Mail weiter	Leitet Mail weiter	-
6	Zu Hause; Mutter schickt ihr etwas; überrascht, dass sie so schnell ist; liest Mail, schaut aber Attachment noch nicht an	Liest Mail von Mutter, schaut aber Attachment noch nicht an	K16
		INTERNET-CHAT	
6	In Arbeit; Bruder chattet sie auf Facebook an; sieht es aber nicht und hat auch keine Zeit; erstaunt, da er sonst um diese Zeit nie drin; antwortet nicht	Während Arbeit; antwortet nicht auf Chat, da sie es zu spät sieht und auch keine Zeit	K45a+b K26c
6	In Arbeit; ist eingeloggt und wird von Freund und Freundin angechattet bzw. chattet selber Freund an; hat keine Zeit und Lust; ist müde und will es kurz halten; chattet kurz mit Freundin; würgt den Freund ab und schickt dem anderen nur kurze Info; muss dann weg; macht gleichzeitig auch Arbeitssachen	In der Arbeit; chattet selbst und wird angechattet; keine Lust und Zeit; hält es kurz bzw. würgt ab	K26c K46a+b K53d K46b
		FESTNETZ / HANDY	
7	Zu Hause beim Frühstück; Anruf von Schwägerin immer montags früh, um zu fragen, wie es ihnen geht und Plauderei über das Wochenende; Freude	Freut sich über regelmäßigen Anruf von Schwägerin zu Wochenbeginn und über Plauderei übers Wochenende	K4b
7	Am Abend; Anruf von Tochter; kam zu spät zum Telefon; gestresst, da gerade im Badezimmer; wurde über Mobilbox um Rückruf gebeten	Anruf von Tochter verpasst, da gerade im Badezimmer und gestresst; wird um Rückruf gebeten	K19b K20e
7	Ruft Tochter vor dem Schlafengehen zurück; nette und herzliche Plauderei, wie Tag verlief	Nette Plauderei mit Tochter vor dem Schlafengehen	K2d+g
7	In der Straßenbahn; Mann ruft an, dass er gut angekommen ist; zufrieden und beruhigt	Ist beruhigt, dass Mann gut angekommen ist	K2b K3k
7	Ruft Hausfriseurin von zu Hause aus an, um Termin zu vereinbaren	Vereinbart Termin mit Friseurin	K3l
7	An Supermarktkassa; letzter Kunde vor	Ungeduld, da an Supermarktkasse	K25b

	ihr telefoniert ausführlich; Ungeduldig, da sie lange warten musste	telefoniert wird, was sie aufhält	
7	Wacht in der Früh mit Migräne auf und beschließt das Handy den ganzen Tag nicht zu benützen – informiert Freunde und Verwandte per SMS	Ist wegen Migräne den ganzen Tag per Handy nicht erreichbar	K28b
7	In U-Bahn-Station unterwegs als Freundin anruft – erkennt sie an Klingelton; kurzfristig wird neuer Treffpunkt für Essen vereinbart; freut sich darauf und beeilt sich zum Treffpunkt; stellt Handy auf lautlos	Anruf von Freundin, um Treffpunkt kurzfristig zu ändern	K3e
7	Ruft abends von zu Hause aus Freundin an, um sich für Essenseinladung zu bedanken; kurzes Gespräch, da Mann anwesend	Bedankt sich telefonisch für Essenseinladung Hält Gespräch kurz, da Mann anwesend	K3m K21a
7	Telefoniert vom Arbeitszimmer aus mit Uniqua wegen Versicherung und Schaden; Verärgert wegen langem Tonband – nach 10 Minuten aufgelegt	Verärgert über lange Warteschleife – nach 10 Minuten aufgelegt	K11g
7	Beim Mittagessen zu Hause; erkennt Nummer der Schwägerin am Display; sehr unpassend; hebt nicht ab; Handy hat zu lange geläutet	Unpassender Anruf und langes Läuten von Schwägerin während des Mittagessens	K20e+f
7	Beim Arzt im Wartezimmer; Patient hat Handy nicht abgeschaltet – obwohl vorgegeben; sehr verärgert, da er im Wartezimmer und nicht leise telefonierte und sie ihr Handy abgeschaltet hatte; zu lange in Anwesenheit mehrerer Leute	Verärgert über langes und lautes Gespräch eines Patienten im Wartezimmer und Nichteinhaltung der Regeln während sie sich daran hält	K25a+c
7	Handy abgeschaltet, da im Ausland	Handy abgeschaltet, da im Ausland	K28c
		SMS	
7	Wacht in der Früh mit Migräne auf und informiert Freunde und Verwandte per SMS, dass sie am Handy nicht erreichbar ist	Informiert Freunde und Verwandte Nichterreichbarkeit am Handy wegen Migräne	K12g
7	SMS an Tochter und informiert sie kurz über Treffen mit Freundin	SMS an Tochter über Treffen mit Freundin	K12h
7	SMS an Uniqua; ersucht um Rückruf, da Tonband zu lange läuft	SMS mit der Bitte um Rückruf	K12d
		FESTNETZ / HANDY	
8	Zu Hause, Freund da; schließt Türe vor Gespräch; ruft Professorin an, weil schneller geht als Mail; große Wut wegen negativer Note; froh, Professorin gleich zu erreichen und Dinge zu klären	Schließt Zimmertüre vor Gespräch; ruft Professorin an, geht schneller als Mail; froh, sie gleich zu erreichen	K4a+c K34b
8	Auf Uni; versäumter Anruf von Freundin, da Handy auf „stumm“ war	Versäumter Anruf von Freundin, da Handy auf „stumm“, weil auf Uni	K28a
8	Auf Straße; ruft Freundin zurück, die schon viermal anrief, als sie in Vorlesung saß; glücklich, da sie ihr Glück wünschte und sie aufbaute;	Auf Straße; ruft Freundin zurück; glücklich über aufbauende Worte	K19b K2b
8	Auf Parkbank; rechte Nachbarin telefoniert mit Handy, nach halber Stunde auch der linke; erst neutral, dann genervt, als beide telefonieren und Lautstärke lauter wird; wollte eigentlich Ruhe haben; wirft Blicke in der Hoffnung auf Kenntnisnahme	Auf Parkbank; Nachbar telefoniert mit Handy; zuerst o.k., dann genervt, als auch linker Nachbar telefoniert und wegen Lautstärke; wirft Blicke in der Hoffnung auf Rücksicht	K25a K27b
8	Bei der Chorprobe; verpasster Anruf von Freund, da Handy auf lautlos im Rucksack	Verpasster Anruf von Freund, da bei Chorprobe Handy lautlos im Rucksack	K28a
8	Straßenbahnhaltestelle; ruft Freund an, ob er ihr in Pause etwas nachbringen kann; Handy, damit es schnell geht; froh, ihn erreicht zu haben	Straßenbahnhaltestelle; bittet Freund ihr etwas nachzubringen; froh, ihn schnell zu erreichen	K3j K4a+c
8	In Wohnung kurz vor Sport; Anruf von Freundin und Vorschlag für Treffen; Zeitdruck, wegen Training, aber auch erfreut über Einladung; kurzes Telefonat, da unter Zeitdruck und dies auch zu Beginn mitgeteilt hat.	Zu Hause, kurz vor Sport; Freundin schlägt Treffen vor; Zeitdruck, aber auch erfreut über Einladung; kurzes Gespräch, teilt zu Beginn mit, dass sie es eilig hat	K2b K6b
8	Allein zu Hause; Anruf von Freundin, ob gemeinsam auf Geburtstagsfest; erfreut,	Anruf von Freundin, ob gemeinsam auf Fest; erfreut, dass sie an sie denkt; stört	K2a+d

	dass Freundin an sie denkt; stört nicht, weil daheim und Ruhe; kurzes Gespräch	nicht, da zu Hause und Ruhe	
8	Allein zu Hause; ruft Eltern vom Festnetz an wegen Frage zu Reise; spricht auf Anrufbeantworter; enttäuscht, da Frage unbedingt klären wollte und AB nicht oft abgehört wird	Zu Hause; ruft Eltern vom Festnetz an; enttäuscht über AB und weil Frage nicht klären konnte	K8a
8	Zu Hause; schließt Türe; Anruf im Reisebüro, da gerade Kunde, wird Rückruf versprochen; froh, jemanden zu erreichen, jedoch ungewiss, wann Rückruf und verwirrt, wer am Apparat;	Schließt Türe und ruft im Reisebüro an; Rückruf wird versprochen; froh, jemanden zu erreichen, ungewiss wann Rückruf	K34b K4a
8	Zu Hause; ruft wegen Reiseorganisation in Büro an; geht schneller als Mail und weil Nummer in Mail angegeben; enttäuscht über unklare Antwort, hätte sich Anruf sparen können; dauert zu lange, da weiter verbunden wird und dann keine Antwort	Zu Hause; Anruf in Büro wegen Reiseorganisation, weil schneller als Mail; enttäuscht über unklare Antwort und zu lange, weil verbunden	K1c K11g
8	Im Stiegenhaus; Anruf von Reisebüro; unpassend, da zuerst im hallenden Stiegenhaus, dann auf lärmender Straße; dies dem Gesprächspartner auch gesagt; hält sich Ohr zu; schwer verständlich, aber auch froh endlich Termin auszumachen; o.k., da Termin schnell vereinbart, aber ungünstig, da Kalender nicht zur Hand	Anruf vom Reisebüro als gerade in hallendem Stiegenhaus und lärmender Straße; dies auch mitgeteilt, hält sich Ohr zu; froh endlich Termin zu vereinbaren, ungünstig, weil kein Kalender	K6a K20g
8	In voller Straßenbahn; Mädchen telefoniert lautstark etwa 15 Minuten; niveaulose Ausdrucksweise; genervt, da nicht interessiert an ihrem Befinden und über Ausdrucksweise; fühlt sich gestört, da sie lesen wollte und sich nicht konzentrieren kann; wirft ein paar böse Blicke in der Hoffnung, dass sie Lautstärke dämpft – keine Reaktion	Mädchen telefoniert in Straßenbahn; genervt über Lautstärke, Länge und Ausdrucksweise; fühlt sich gestört, da sie sich nicht konzentrieren kann; wirft böse Blicke in Hoffnung auf Reduktion der Lautstärke	K25a+d K27b
8	Vor Lokaleingang; ruft Freund an, ob er auch auf Party kommt; sie will auch nicht mehr zu lange bleiben und will ihn kontaktieren, wenn in U-Bahn; verwirrt, was sie nun machen soll; froh, ihn zu erreichen; geht zum Telefonieren aus Bar wegen Lärm	Geht für Telefonat wegen Lärm aus der Bar; ruft Freund an; froh ihn zu erreichen	K4a
8	U-Bahn-Station; ruft Freund an und verabreden sich mit Freunden in einer Bar; ist schon müde, will aber keine Spielverderberin sein; hält sich Ohr zu wegen Lärm; Zeitpunkt gut, da Wartezeit genützt	U-Bahn-Station; ruft wie vereinbart Freund an; schon müde, gehen aber noch in Bar; hält sich wegen Lärm Ohr zu; nützt Wartezeit	K4d
8	Zu Hause; Anruf von Freund, dass er zu früh auf Uni; verwundert, warum er dies mitteilt	Anruf von Freund; verwundert wegen Information	-
8	In der Straßenbahn; Frau vor ihr bekommt Anruf; genervt, da sie lesen wollte und Frau unangenehme, schrille Stimme und nicht wissen will, was in ihrem Privatleben passiert; schaut sie ein paar Mal an und hofft, dass sie Telefonat beendet	Straßenbahn; genervt über Anruf einer Frau; unangenehme und laute Stimme; kein Interesse an ihrem Privatleben; schaut sie bewusst an und hofft auf Beendigung des Telefonats	K25a+d K27b
8	Supermarkt, Einkaufstaschen in Händen; Anruf von Reisebüro; überfordert und genervt, aber froh über Mitteilung; Zeitpunkt ungelegen, da nicht gerne in Öffentlichkeit wichtige Gespräche; dämpft Stimme	Supermarkt mit Einkaufstaschen; Anruf von Reisebüro; überfordert und genervt, aber froh über Mitteilung; Zeitpunkt ungelegen, da in Öffentlichkeit; dämpft Stimme	K2b K20b+e K36c
8	Zu Hause; schließt Türe; ruft Mutter an und erzählt ihr von Woche und bittet sie um Gefallen; sehr erfreut sie zu sprechen; merkt aber, dass sie im Stress ist; fragt sich, ob Zeitpunkt ungünstig gewählt; vermisst Familie; froh über Kontakt per Telefon; halbe Stunde für sie o.k., merkt aber, dass Mutter im Stress und Gespräch kurz halten wollte	Schließt Zimmertüre und ruft Mutter an; erfreut sie zu sprechen, merkt aber, dass diese unter Stress; froh über Kontakt per Telefon mit Familie	K34b K2g

8	Zu Hause; Freund ruft an und bittet um Gefallen; froh, dass er sich noch meldet; wollte ihn eigentlich per SMS informieren; guter Zeitpunkt, da Handy noch in Reichweite	Freund bittet um Gefallen; froh, das er anruft; guter Zeitpunkt, da Handy noch in Nähe	K2d
8	Im Bus am Weg zum Sport; Handy ist in Sporttasche; Anruf von Freundin, ob sie schon da ist; erstaunt über Anruf, da sie noch nicht zu spät; unpassender Zeitpunkt, da stehend im Bus und Handy voll und nur mehr eine Station; kurzes Gespräch, war vor Ausstieg beendet; dämpft Stimme	Im Bus; Anruf von Freundin, ob sie schon da; erstaunt, da noch in Zeit; unpassend, da stehend im Bus, Hände voll und nur mehr eine Station; kurzes Gespräch; dämpft Stimme	K20b K36c
8	Foyer einer Sporthalle; ruft Freundin an; überfordert und genervt, dass sie noch Präsentation erstellen müssen, wollte eigentlich Feierabend haben; teilt ihr mit, dass sie in Skype online sein wird; hält sich wegen Lärm Ohr zu; Zeit und Zeitpunkt war o.k.	Foyer von Sporthalle; ruft Freundin an; genervt und überfordert über Inhalt; teilt mit, dass sie in Skype online sein wird; hält sich Ohr zu; Zeit und Zeitpunkt ok	K1c
8	Auf dem Heimweg mit Freundin; Anruf von Freundin, ob sie schon zu Hause sei; genervt, dass sie Druck macht und trotz Vereinbarung anruft; informiert begleitende Freundin, dass sie kurz telefonieren muss; Zeitpunkt ungelegen, da sie Freundin unterbrechen musste; o.k., da Gespräch kurz	Am Heimweg mit Freundin; genervt über ungelegenen Anruf und Unterbrechung von Freundin, und Druck, ob sie schon zu Hause sei, trotz Vereinbarung; informiert Freundin, dass sie kurz telefonieren muss; o.k., weil kurz	K20a K21b K31b K38a
		SMS	
8	In Straßenbahn; SMS, da wusste, dass Freundin im Lernstress; negativ, weil an Ergebnis der Prüfung gedacht; positiv, weil in Straßenbahn Zeit und wusste, dass es Freundin ähnlich geht; angenehmer Zeitvertreib	SMS, da Freundin im Lernstress; angenehmer Zeitvertreib und positiv, weil Freundin in ähnlicher Situation wie sie	K12a+l
8	Vor dem Computer; SMS von Bank mit Tan-Code; Gefühl der Sicherheit	SMS mit Tan-Code; Sicherheit	-
8	Uni; SMS, weil auf Uni und zum Telefonieren nicht Saal verlassen wollte; an Freund mit Bitte um Gefallen; Unsicherheit, ob Freund SMS rechtzeitig liest; unangenehm weil SMS während Vorlesung	SMS, weil auf Uni; unangenehm, weil SMS wegen Vorlesung; Bitte an Freund; Unsicherheit, ob er sie rechtzeitig liest.	K12j K40e
8	Allein im Zimmer; SMS an Freundin wegen einem gemeinsamen Geburtstagsgeschenk; SMS, weil sie ihr nicht so nahe steht, dass sie jederzeit anruft, will sie nicht stören; positiv, da sie weiß, dass sie zuverlässig antworten wird	Im Zimmer; will Freundin, die sie nicht so gut kennt, nicht mit Anruf stören; wegen Geschenksidee; positiv, weil sie mit zuverlässiger Antwort rechnet	K12a+i
8	Antwort-SMS von Freundin wegen Geburtstagsgeschenk; etwas enttäuscht über Vorschlag	Antwort wegen Geschenk; enttäuscht über Vorschlag	K1c
8	Allein im Zimmer; SMS an Freundin wegen Geschenksbesprechung; genervt, da Handy nicht alle Wörter bei Worterkennung kennt	Zu Hause, SMS wegen Geschenk; genervt wegen Worterkennung	K12i
8	Straßenbahn; SMS von Freundin, dass sie sich um fünf Minuten verspäten wird; macht ihr nichts aus, wusste selbst noch nicht, ob pünktlich	SMS von Freundin in Straßenbahn; Ankündigung einer kurzen Verspätung; ok, da selbst vielleicht auch nicht pünktlich	-
8	Uni; Handy auf lautlos; SMS von Freundin, ob sie „Babyancistren“ haben möchte; Verwirrung, da keine Ahnung, was das ist; schreibt nicht zurück	Auf Uni; Handy lautlos; Frage von Freundin; Verwirrung über Begriff; antwortet nicht	K28a K39
8	Auf dem Heimweg; liest SMS von Freundin wegen Verabredung; erfreut über Vorschlag	Liest am Heimweg SMS von Freundin; erfreut über Verabredung	K43a K2b
8	Auf dem Heimweg; schreibt SMS zurück; froh Termin ausgemacht zu haben; bleibt vor Türe stehen, um fertig zu schreiben	Schreibt am Heimweg zurück; froh Termin ausgemacht zu haben; schreibt vor Türe fertig	K41 K2c
8	Im Zimmer vor TV; SMS von Mutter mit Frage, ob Mail erhalten; sehr erfreut, dass Mutter nach ihr fragt, aber Zeitpunkt	Vor TV; SMS von Mutter; sehr erfreut, aber Zeitpunkt zunächst ungeschickt, da in Ruhe fernsehen	K42 K2g K43a

	zunächst ungeschickt, da sie in Ruhe fernsehen wollte		K1e K29
8	Im Zimmer vor TV; SMS an Mutter, gibt Infos durch; froh, sie auf aktuellen Stand zu bringen, obwohl sie nicht daheim ist; o.k., da Schreiben auch neben TV und schnell geht	Vor TV; SMS an Mutter; froh, Infos durchgeben zu können, obwohl diese nicht zu Hause; o.k., da Schreiben schnell und auch neben fernsehen	K42 K12h K7a+b K41
8	Im Zimmer vor TV; SMS von Mutter; glücklich über Zustimmung der Mutter, o.k., da Lesen schnell geht	Vor TV; glücklich über Zustimmung der Mutter; o.k., da Lesen schnell geht	K7a K2h
8	In U-Bahn-Station; SMS von Freundin wegen Geschenk; verwundert wegen später Uhrzeit; o.k., da eh auf U-Bahn warten muss	In U-Bahn-Station; SMS von Freundin wegen Geschenk; verwundert wegen später Uhrzeit; während Warten ok	K31d
8	In U-Bahn-Station; SMS an Freundin wegen Geschenk; unsicher, wie sie Nachricht auffasst; unter Zeitdruck, da U gleich einfährt	In U-Bahn-Station; schreibt wegen Geschenk zurück; unsicher über Inhalt; Zeitdruck wegen bald einfahrender U-Bahn	K39 K40c
8	In Zimmer beim Lernen; SMS von Freundin mit Erinnerung an Sporttraining; schön, dass sie erinnert, aber enttäuscht, da sie eh zuverlässig ist; SMS kam ungelegen wegen Lernen	Beim Lernen; Freundin erinnert sie an Training; schön aber auch enttäuscht, da sie eh zuverlässig ist; SMS ungelegen wegen Lernen	K1e K40c K31b
8	Im Zimmer; SMS an Freund am Heimweg noch etwas mitzubringen; SMS, da sie wusste, dass er in Vorlesung; froh, nicht noch mal außer Hause zu müssen	SMS an Freund, da dieser gerade in VO; Bitte noch was am Heimweg mitzubringen; froh, nicht noch mal weggehen zu müssen	K12a+i
8	Kurz vor dem Verlassen der Wohnung; SMS von Freundin, die Verspätung ankündigt; neutral; Zeitpunkt genau richtig, da noch in Wohnung	Kurz vor Verlassen der Wohnung; Freundin kündigt Verspätung an; Zeitpunkt genau richtig	-
8	Im Zimmer bei Lernpause; SMS an Freund mit Infodaten; gutes Gefühl ihm die Daten übermitteln zu können; o.k., da gerade Pause und noch nicht am Lernen	Lernpause; SMS an Freund mit Infos; gutes Gefühl und o.k., da gerade Pause	K12h K43b
8	Während eines Spiels auf der Tribüne; Handy vibriert in Sporttasche; SMS von Freundin mit Erinnerung an Präsentation und Bitte um Anruf; entsetzt, da darauf völlig vergessen; Aufregung, dass SMS so spät am Abend kommt; Zeitpunkt unpassend weil Störung	Auf der Tribüne; Handy vibriert; Freundin erinnert an Präsentation und bittet um Anruf; entsetzt, da darauf vergessen; Aufregung, dass SMS so spät; unpassender Zeitpunkt; Störung	K28a K1c K40c
		E-MAIL	
8	Mittags zu Hause; vier Mails erhalten; Enttäuschung über negative Note	Vier Mails, Enttäuschung über Note	K1c
8	Abends zu Hause; vier Mails erhalten; Verwunderung, dass am Abend noch so viele Mails	Verwunderung, dass abends noch so viele Mails	-
8	Vormittags zu Hause; zwei Mails; enttäuscht, dass am Abend keine Zeit für Einladung; überrascht, woher Adresse; Newsletter, der sie nicht betrifft; kurz durchgelesen, da keine Zeit; zweites Mail gleich gelöscht, da nicht interessant	Löscht Newsletter der sie nicht betrifft, nachdem kurz gelesen; Enttäuscht, dass keine Zeit für Einladung	K15 K1c
8	Nachmittags zu Hause; zwei Mails erhalten; Freude über Mail von Kollegin über Turnierdaten; genervt, dass so oft Mails vom Frauenlauf, obwohl schon angemeldet;	Freude über Mail von Kollegin mit Daten; Genervt, dass so oft Mails von Frauenlauf, obwohl schon angemeldet	K2b K30b
8	Abends zu Hause; schreibt Mail an Freund mit Link, um ihm zu helfen; Mail, damit er gleich Infos findet; Freude über Link und gespannt auf seine Reaktion	Schickt Link an Freund, um ihm zu helfen; Freude	K32 K18d
8	Abends im Zimmer; Massen-Mail an Kollegen mit Vorschlag für Treffen; Mail weil sie schnell alle erreichen kann und nicht alle Handynummern hat; gutes Gefühl, weil sie Treffen organisiert; Unsicher, ob alle noch Mail vor Übung lesen werden	Massen-Mail an Kollegen mit Vorschlag für Treffen; gutes Gefühl, weil sie organisiert und alle schnell erreichen kann; unsicher, ob noch rechtzeitig	K18c+e K47
8	Abends zu Hause; Mail von Studienkollegin, die Termin bestätigt; froh, dass sie zusagt und Mail gleich gelesen hat	Froh über Terminbestätigung und dass sie Mail gleich gelesen hat	K18c

8	Vormittags zu Hause; drei Mails; erfreut über Mail von Mutter, die ihr gute Woche wünscht; Mail von Bruder; wunderbar; Mail von Kollegin mit Zusage; froh darüber	Erfreut über Mail von Mutter und Bruder Froh über Zusage von Kollegin	K2g K18c
8	Abends zu Hause; sieben Mails erhalten; genervt, da so viele; genervt, dass Übungsleiter so viele Aufgaben per Mail stellt; froh, dass Treffen angepeilt; froh über Daten von Spring Jam; zu lange, da auch Computer manchmal hängen bleibt	Genervt, dass so viele Mails erhalten und dass Computer hängen bleibt; dass Übungsleiter so viele Aufgaben per Mail stellt; Froh über angepeiltes Treffen und Daten für Reise	K30d K1c K18c
8	Abends zu Hause; schreibt Mail an vier Kolleginnen wegen Treffen; froh, dass sich Treffen anbahnt; kurz, da mit einer Mail vier Personen erreichbar	Froh, alle vier Kollegen mit einer Mail erreichen zu können, wegen Treffen	K18e
8	Nachmittags; bekommt zwei Mails; froh über Mail von Mutter mit Passdaten; verwirrt, warum schon wieder selbe Mail von Spring Jam; ok, da Zeit und nicht viele Mails	Froh über Mail von Mutter; verwirrt, warum gleiches Mail mit Reisedaten; Ok, da Zeit und nicht viele Mails	K2g K31b K49a+b
8	Abends zu Hause am Schreibtisch und während TV; bekommt fünf Mails, alle von Kollegen wegen Treffen; froh, endlich einen festen Termin ausgemacht zu haben; o.k., da jeder kurz geschrieben und kein Zeitdruck	Abends während TV; Froh über Mails von Kollegen wegen Treffen; kurz und kein Zeitdruck	K18c K49a+b
8	Morgens zu Hause; bekommt Mail für Clubbing-Einladung; Vertrautheit, weil regelmäßig; erfreut, dass nicht so viele Mails durchlesen muss	Vertrautes Mail mit Einladung; erfreut, dass nicht viele Mails	K2b K49a
8	Mittags zu Hause; erhalte Mail von Gruppenmitglied; enttäuscht, dass Recherche so erfolglos; schlechtes Gewissen, da Kollegin so viel zu machen scheint; genervt, weil sie bei jeder Kleinigkeit Mail schreibt; o.k., da Mail schnell gelesen; Zeitpunkt ein wenig unpassend, da sie lernen möchte und Mail ablenkt	Genervt, weil Gruppenmitglied wegen jeder Kleinigkeit schreibt; schlechtes Gewissen, weil sie viel zu machen scheint; Schnell gelesen, will aber eigentlich lernen und Mail lenkt ab	K30b K1e
8	Mittags zu Hause, Lernpause; schreibt Mail an Referatsgruppe; fasst beim Treffen besprochene Infos zusammen; froh, dass ihr dies eingefallen ist und sie mit einem Mail alle erreichen kann; allerdings geht ihr Lernzeit ab; konnte aber Mail schnell formulieren	Schreibt in Lernpause Mail an Gruppe; froh, dass sie alle mit Mail erreichen kann; schnell formuliert, aber Lernzeit geht ihr ab	K18e K33 K44a
8	Nachts zu Hause, auf dem Weg ins Bett; Mail von Tutor mit Einladung; enttäuscht, da Termine immer auf Montag fallen, wo sie zeitlich nie kann; löscht Mail gleich; Zeitpunkt etwas ungelegen, da schon ins Bett wollte	Enttäuscht, da Einladung und keine Zeit; löscht Mail gleich; Zeitpunkt ungelegen, da schon ins Bett wollte	K1c K15 K44a
8	Morgens zu Hause; erhält drei Mails; freut sich von Mutter zu hören und dass sie sie anrufen kann; froh, dass Kollegin zum Treffen kommen kann; genervt von ÖBB-Mail, da schon lange keine Vorteilscard mehr und Angebot daher uninteressant; Zeitpunkt günstig	Freut sich über Mail von Mutter und Info, dass sie anrufen kann; Froh, dass Kollegin zum Treffen kommt; Genervt von ÖBB-Mail, da uninformiert und daher überflüssig; Zeitpunkt ungünstig	K2g K18c K30b K44a
8	Mittags zu Hause; erhält zwei Mails; das von Tutor uninteressant, da ohnehin nicht beim Treffen; traurig über Mail von Kollegin, da sie nicht zur Einladung kommen kann, die Spaß verspricht; Zeitpunkt etwas ungelegen, da sie gerade am PC arbeitet und Outlook automatisch Mails abruft	Mail von Tutor uninteressant, weil keine Zeit für Treffen; Traurig, weil nicht zu Einladung von Freundin kommen kann; Zeitpunkt ungelegen, da bei Arbeit	K30b K44a
8	Nachmittags zu Hause; bekommt Mail von Vater mit Pass-Scan; freut sich sehr, dass so schnell erledigt; kann gleich weitere Schritte setzen; Zeitpunkt etwas ungelegen, da gerade am PC arbeitet und abgelenkt wird	Freut sich über Erledigung von Vater – kann weitere Schritte setzen; Zeitpunkt ungelegen, da bei Arbeit und somit Ablenkung	K18c K44a
8	Nachmittags zu Hause, kurze Pause; schreibt Mail an Vater und bedankt sich;	Lernpause; froh, sich gleich bei Vater bedanken zu können; kurz und schnell	K18c

	froh, dass sie ihm gleich danken kann; kurz, da schnell verfasst	verfasst	
8	Abends zu Hause; erhält Mail von Professor mit Links; zuerst verwirrt über Absicht des Senders, dann klar; schickt Mail vorerst nicht weiter, da keine Zeit; unangemessener Zeitpunkt, da es sie von Arbeit abhält	Mail von Professor mit Links; zuerst unklar; leitet es trotz Bitte vorerst nicht weiter, da keine Zeit, weil bei Arbeit	K13 K44a
8	Morgens zu Hause; zwei Mails von Kolleginnen; freut sich, dass das Konzeptschicken so gut klappt; o.k., da sie sich auf Mails eingestellt und dafür Zeit genommen hat	Freut sich über Mails von Kolleginnen, weil Konzeptschicken gut klappt; o.k., da darauf vorbereitet und sich Zeit genommen	K18c K49b
8	Morgens zu Hause; schreibt Mail an Gruppenmitglieder und schickt Konzept; froh über Fristeinhaltung; o.k., da Mail schon vorformuliert	Mail an Gruppenmitglieder; froh über Fristeinhaltung	K18c
8	Vormittags zu Hause; schickt Reisebüro Dokumente; froh, dass sie Daten gleich weiterleiten kann; froh, ihr auch am Sonntag schreiben zu können und nicht bis Montag warten muss; verunsichert, ob Daten eh ankommen; o.k., da nicht viel schreiben muss	Schickt Dokumente an Reisebüro; froh, Daten gleich weiterleiten zu können, auch am Sonntag und nicht warten muss; verunsichert, ob sie eh ankommen; o.k., da nicht viel zu schreiben	K18c K47
8	Vormittags zu Hause; bekommt Mail von Kollegin; erfreut über gute Nachrichten; genervt wegen ihrer E-Mail-Flut, wo ohnehin Treffen geplant ist; wissen aber somit schon Bescheid; o.k., da Zeit für Mails genommen	Erfreut über gute Nachrichten der Kollegin, aber auch genervt über ihre E-Mail-Flut, weil eh Treffen geplant; o.k., weil Zeit genommen	K2b K49b K44b K30b
8	Nachts zu Hause; Bekommt fünf Mails; richtig genervt, dass um diese Zeit noch fünf Mails; wollte sich nur noch auf Präsentation konzentrieren; Zeitpunkt mehr als ungelegen, da mitten in der Nacht und sie keinen Kopf für Mails	Richtig genervt über fünf Mails, da schon so spät und Konzentration auf Arbeit	K44a+b
		INTERNET-TELEFONIE	
8	Abends alleine; Anruf von Freundin aus Bonn; sehr froh, wieder mal mit bester Freundin zu reden; toll auch, dass per Webcam zu sehen; froh, dass sie kostenlos telefonieren können; auch genervt, da sie eigentlich schon eine halbe Stunde früher telefonieren wollten, die Freundin aber noch mit anderer Freundin telefoniert hat; schließt vor Telefonat die Türe und sagt Freund, dass sie nicht gestört werden möchte; angenehme Länge des Telefonats, da Gefühl, am aktuellsten Stand zu sein; Zeitpunkt war gut, da im Vorhinein vereinbart	Freut sich mit bester Freundin kostenlos zu telefonieren und sie per Webcam zu sehen; genervt, da sie früher vereinbart hatten; Schließt Türe und sagt Freund, dass sie ungestört sein möchte; Länge o.k., da danach am aktuellsten Stand; Zeitpunkt gut, da Termin vereinbart	K48 K24b K50 K34b K4b K23 K38c
		INTERNET-CHAT	
8	Allein im Zimmer; sagt Freundin Treffen ab; Chat, da Freundin gerade online und weil gratis im Gegensatz zu SMS und Telefon; schlechtes Gewissen, da Terminabsage, aber froh, dass es schnell geht und gratis; nimmt mehr Zeit in Anspruch, da Antwort und Tagesbericht von Freundin	Sagt Treffen mit Freundin ab; per Chat weil diese gerade online und gratis; schlechtes Gewissen wegen Absage, aber froh, dass schnell und gratis; länger als gedacht, da Antwort von Freundin	K51a+b K26b
8	Allein im Zimmer; Freundin sagt Teilnahme an Geburtstagsfest einer Freundin ab; enttäuscht, da schon damit gerechnet und weil gemeinsames Geschenk geplant; Sache ist schnell geklärt	Freundin informiert über Absage; enttäuscht, da mit ihr gerechnet und weil gemeinsames Geschenk geplant; schnelle Klärung	K53a
8	Allein im Zimmer; sendet Freundin Geburtstagsglückwünsche und Link; komisches Gefühl, ihr per Skype zu gratulieren, macht es aber auch noch persönlich am Abend; dauert zu lange, da Freundin noch fragt, ob sie zu Demo mitkommen möchte, sie aber nicht will und es erklären muss	Glückwünsche an Freundin; komisch dies über Skype zu tun, wird abends persönlich nachgeholt; zu lange, da Freundin noch Demo vorschlägt und sie Absage formulieren muss	K26f K1a+i

8	Alleine im Zimmer; beste Freundin schreibt und schickt eigenes Lied; Freundin ist müde – gibt Missverständnisse; genervt, da lernen möchte, sie fordernd schreibt und wegen Missverständnissen, die beim Reden nicht entstehen würde; auch froh, von ihr zu hören; haben Anruf für nächsten Tag vereinbart und sich bald verabschiedet	Freundin schickt eigenes Lied; genervt, da lernen möchte, sie fordernd schreibt und es zu Missverständnissen kommt; froh von ihr zu hören; Gespräch vereinbart und bald verabschiedet	K1e K53b+c K46c
8	Kein Internetchat an diesem Tag; hat Status auf „beschäftigt“ gestellt, um nicht gestört zu werden	Kein Chat; hat Status auf „beschäftigt“, um nicht gestört zu werden	K46d
8	Allein im Zimmer; schreibt Freundin, dass sie zu Hause ist, besprechen Inhalt für Präsentation; genervt, da es schon spät und sie müde ist und das Schreiben im Skype mühsam ist, um etwas konkret zu erarbeiten; schreiben aneinander vorbei; macht ungeduldig; auch froh, dass sie sich so absprechen können und nicht telefonieren müssen; macht Zusammenarbeit leichter; dauert zu lange, da lange um auf den Punkt zu kommen; Zeitpunkt blöd, weil schon so spät und keine Geduld mehr	Bespricht mit Freundin Inhalt für Präsentation; genervt, weil schon so spät und erarbeiten in Skype mühsam; ungeduldig, aber auch froh, dass Zusammenarbeit so möglich und nicht telefonieren müssen; dauert lange, da schwer auf den Punkt; Zeitpunkt blöd, weil spät	K26b K53d+e K51c+d K1a

7.9 Inhaltsanalyse – Tagebücher: Kategorien

ALLGEMEIN

K1: Ungeduld und Ärgernis bei Kommunikation, wenn
a) Kommunikation zu lange dauert
b) Pflicht
c) Inhalt negativ bzw. enttäuschend
d) Kommunikation zu kurz ist
e) man gerade anderweitig beschäftigt ist
f) ungelegene Uhrzeit oder Zeitnot
g) stockende Konversation
h) unangenehme Konsequenzen
i) man sich eine Absage überlegen muss

K2: Freude bei Kommunikation, wenn
a) Länge bzw. Dauer ok
b) Inhalt positiv, interessant
c) Bedürfnis nach Kommunikation
d) Zeit vorhanden bzw. zur Zeitüberbrückung
e) Dauer kurz ist
f) es praktisch ist
g) es die engere Familie ist
h) Probleme gelöst bzw. etwas erledigt werden kann
i) eine Unterbrechung willkommen ist
j) es ein angenehmer Kommunikationspartner ist

K5: Kommunikation mit engen Verwandten oder nahen Freunden ist oft zu kurz

K7: Wenn Kommunikation ungelegen kommt, ist sie trotzdem o.k., wenn sie
a.) kurz gehalten wird bzw. schnell geht
b.) man nebenbei etwas anderes machen kann
c.) es ein Freund ist

K23: Längere Kommunikation findet vor allem zu Hause statt

K25: Bei anderen Menschen verärgert an Kommunikation, wenn sie
a.) laut und lange an öffentlichen Orten telefonieren
b.) sie jemanden durch ihr Kommunikationsverhalten aufhalten
c.) Regeln nicht einhalten
d.) eine indiskrete Konversation führen

K27: Wenn das Kommunikationsverhalten von anderen nervt,
a.) wird Musik gehört
b.) werden böse Blicke zugeworfen

K31: Verwunderung über Kommunikation, wenn
a.) ausgemachter Termin nochmals bestätigt werden muss
b.) eine nochmalige Erinnerung an den Termin erfolgt
c.) wenn von ungewohnter Person
d.) von bestimmter Person zu später Uhrzeit

HANDY/TELEFON

K3: Handy/Telefon wird verwendet,
a.) um länger zu plaudern

b.) weil es persönlicher ist
c.) weil es schnell geht
d.) um sich zu verabreden
e.) um kurzfristig Treffen (Ort/Zeit) zu verschieben
f.) um zu fragen, wo jemand gerade ist
g.) sein Eintreffen anzukündigen
h.) um nicht zu stören (Handy)
i.) sicher jemanden zu erreichen (Handy)
j.) jemanden um einen Gefallen zu bitten
k.) um jemanden zu informieren, dass man gut angekommen ist
l.) aus organisatorischen Gründen
m.) um sich zu bedanken
n.) um etwas zu besprechen

K4: Freude bei (Handy-) Telefonie, wenn
a.) jemand erreichbar ist
b.) geplant bzw. routinisiert
c.) man durch Anruf schnell etwas erledigen kann
d.) die Zeit unterwegs nützen kann
e.) man dadurch sein Leid teilen kann
f.) sich dadurch selbst einen Anruf erspart

K6: Wenn keine Zeit/Lust auf Telefonat oder gerade ungünstig, wird es
a.) trotzdem fortgesetzt bzw. angenommen
b.) teilt man die Situation bzw. kürzt es ab
c.) verschiebt es
d.) beendet es
e.) geht nicht hin
f.) drückt den Anruf weg

K8: Das Festnetz-Telefon wird verwendet,
a.) um Ferngespräche zu führen
b.) um jemanden, der unterwegs ist, nicht zu stören

K9: Angst bei Handytelefonat, dass man jemanden stören könnte

K10: Längere Telefonate sind o.k., wenn sie wichtig sind

K11: Ungeduld und Ärgernis bei (Handy-)/Telefonie, wenn
a.) jemand nicht erreichbar ist
b.) die Nummer nicht bekannt ist
c.) ein Termin kurzfristig verschoben wird
d.) unnötige Kommunikation stattfindet
e.) man ‚abgewürgt' wird
f.) momentane Tätigkeiten gestört werden
g.) in langer Warteschlange hängt bzw. verbunden wird

K19: Wenn ein Anruf versäumt wird, wird
a.) zurückgerufen
b.) später zurückgerufen, wenn Zeit
c.) nicht zurückgerufen

K20: Anrufe werden als störend empfunden, wenn
a.) noch jemand anwesend ist
b.) man sich in öffentlichen Verkehrsmitteln bzw. öffentlichen Orten aufhält
c.) man einen anstrengenden/langen Tag hatte
d.) sie zu lange sind
e.) man gestresst ist bzw. keine Zeit hat
f.) das Telefon lange läutet
g.) man sich gerade in lauter bzw. akustisch schlechter Umgebung befindet

K21: Wenn man in Begleitung anderer Personen ist, wird
a.) das Gespräch kurz gehalten
b.) entschuldigt man sich und hebt ab
c.) wird telefoniert
d.) wird der Anruf weitergegeben

K22: Mehrere versäumte Anrufe einer Person geben Anlass zur Sorge

K28: Das Handy wird auf ‚Lautlos', ‚Vibration' gestellt bzw. abgeschaltet, wenn
a.) man in der Arbeit, auf der Uni, im Theater, beim Sport etc. ist
b.) man krank ist
c.) man im Ausland ist

K34: Wenn bei einem Telefongespräch noch jemand anwesend ist, wird
a.) der Raum verlassen
b.) die Zimmertüre geschlossen
c.) der Raum nicht verlassen, weil das Gespräch ohnehin nur kurz dauert

K35: Wenn man nicht abhebt bzw. sich nicht meldet, rührt sich das schlechte Gewissen

K36: Wenn ein Anruf in den öffentlichen Verkehrsmitteln bzw. in der Öffentlichkeit eingeht, wird
a.) er kurz gehalten
b.) telefoniert
c.) die Stimme gedämpft
d.) eine Entfernung von den anderen angestrebt

K37: Das Handy wird ausgeschaltet,
a.) wenn man im Theater etc. ist
b.) abends, wenn man Ruhe haben möchte

K38: Telefonate sind o.k., wenn
a.) sie kurz sind
b.) man schon weiß, worum es geht
c.) man Zeit hat

SMS

K12: SMS wird gewählt,
a) um nicht zu stören
b) zu unpassenden Uhrzeiten
c) zur Ankündigung eines Anrufs
d) zur Aufforderung, dass sich jemand melden soll
e) um Treffen zu vereinbaren/zu verschieben
f) wenn man nicht sicher ist, dass jemand abhebt
g) um eigene ‚Nicht-Erreichbarkeit' anzukündigen
h) Informationen weiterzugeben
i) aus organisatorischen Gründen
j) weil ein aktives Telefonat gerade unpassend bzw. unmöglich ist
k) man nicht telefonieren möchte
l) zum Zeitvertreib

K29: SMS werden geschrieben, auch wenn man eigentlich keine Zeit bzw. Lust hat

K39: Auf SMS wird nicht immer gleich geantwortet

K40: Ungeduld bzw. Nervosität bei SMS tritt ein,
a.) weil man Organisatorisches nicht so mag
b.) die Konversation über SMS schon zu lange dauert

c.) die Zeit gerade ungünstig ist
d.) weil es umständlich ist, sich auf diese Weise etwas auszumachen
e.) man mit der Aufmerksamkeit eigentlich woanders sein sollte

K41: Auf SMS wird gleich geantwortet

K42: Man freut sich, wenn eine SMS eintrifft
K43: SMS werden geschrieben, während man
a.) nebenbei etwas anderes macht
b.) um eine Pause einzulegen

E-MAILS

K13: E-Mails werden oft nicht gleich beantwortet bzw. weiter geleitet

K14: Mails werden eingesetzt, um andere nicht zu belästigen

K15: Lästige bzw. unzutreffende Mails werden sofort gelöscht

K16: Lange bzw. uninteressante Mails bzw. die Attachments werden oft nicht gleich gelesen

K17: Bei Mails tritt ein schlechtes Gewissen auf, wenn
a.) man um Hilfe gebeten wird, aber keine Zeit hat
b.) sich hätte melden müssen

K18: Mails bereiten Freude, wenn
a.) sie unterhaltsam sind
b.) sie von Leuten kommen, die man mag
c.) man etwas erledigt bzw. Fortschritte macht
d.) man jemandem helfen kann
e.) man mit einem Mail gleich mehrere Personen erreicht

K30: Bei E-Mails ist ärgerlich bzw. unangenehm oder verwirrend, wenn man
a.) nach mehreren Mails noch keine Rückmeldung
b.) überflüssige bzw. nicht zutreffende Mails
c.) Werbemails
d.) sehr viele Mails
erhält.

K32: Mails werden geschrieben, um jemandem Informationen zu schicken

K33: Mails werden auch geschrieben, wenn man unter Zeitdruck steht

K44: Mails stressen bzw. kommen ungelegen, wenn
a.) man anderweitig beschäftigt ist und keine Zeit hat
b.) zu viele kommen

K47: Unsicherheit, ob ein Mail rechtzeitig gelesen wird bzw. überhaupt ankommt

K49: Mails sind o.k., wenn
a.) es nicht zu viele sind
b.) wenn man Zeit hat

INTERNET-TELEFONIE

K24: Internet-Telefonie wird verwendet,
a.) mit Unterbrechungen neben anderen Tätigkeiten (am Arbeitsplatz)
b.) um entspannt mit Freunden zu plaudern

c.) um im Team zu spielen

K48: Internet-Telefonie ist toll, weil sie kostenlos ist

K50: Bei der Internet-Telefonie nervt, wenn die vereinbarte Zeit für das Gespräch nicht eingehalten wird

INTERNET-CHAT

K26: Internet-Chat wird verwendet,
a.) um jemanden zu begrüßen
b.) um Dinge zu organisieren
c.) mit Unterbrechungen neben anderen Tätigkeiten bzw. am Arbeitsplatz
d.) um jemandem Daten zu senden
e.) um einen Anruf anzukündigen
f.) um jemandem zu gratulieren

K45: Auf den Chat wird nicht geantwortet,
a.) wenn keine Zeit
b.) nicht gelesen

K46: Wenn man keine Zeit bzw. Lust auf das Chatten hat,
a.) hält man es kurz
b.) beendet man es
c.) vereinbart man ein Gespräch
d.) stellt man den Status auf ‚beschäftigt'

K51: Toll an Chat, dass er
a.) gratis ist
b.) schnell geht
c.) er eine Zusammenarbeit ermöglicht
d.) er ein Telefonat erspart

K53: Enttäuscht bzw. genervt bei Chat, wenn
a.) ein Treffen abgesagt wird
b.) es zu Missverständnissen kommt
c.) jemand zu fordernd schreibt
d.) die Zeit unpassend ist
e.) man etwas Konkretes erarbeiten muss

7.10 Gruppendiskussion – Demographische Daten + Fragebogen

Deckname: Barbara
Alter: 66
Geschlecht: w
Familienstand: verheiratet
Höchste abgeschlossene Ausbildung: Handelsschule
Beruf: Pension
Wohnort: Wien

- Welche Medien interpersonaler Kommunikation (Telefon, Handy, SMS, E-Mail, Internet-Telefonie, Internet-Chat) nutzen Sie?

Handy, SMS, E-Mail, Internet-Telefonie

- In welchen Situationen sind Sie nicht erreichbar bzw. schalten Sie die oben genannten Medien aus?

Computer tagsüber selten, Handy nachts (bzw. gehe nicht damit schlafen)

- In welchen Situationen sind Sie erreichbar bzw. haben Sie die oben genannten Medien eingeschaltet?

s.o.

- Bitte um kurze Kommentare zu den folgenden fünf Medien interpersonaler Kommunikation. (Wie häufig/intensiv nutze ich sie? Wie geht es mir bei/nach der Nutzung? Was bedeuten sie mir persönlich?)

Telefon/Handy:

Handy oft und gerne

SMS:

wenn nötig

E-Mail:

Für Kontakte in Amerika, Kommunikation allgemein, Büroarbeit

Internet-Telefon:

- „ -

Internet-Chat:

-

7.11 Gruppendiskussion - Transkription

Gruppendiskussion am 19. Mai 2009
Dauer: 01:46:31

(A) Andreas (berufstätig)
(B) Barbara (Pensionistin)
(C) Claudia (Studentin)
(D) Dominik (Pensionist)

Einstiegsfrage der Diskussionsleiterin :
Wie findet ihr die neuen Kommunikationsmedien bzw. wie ist eure Einstellung zu Handy, SMS, Chat, Internet-Telefonie, E-Mail. Was sind eure eigenen Erfahrungen oder beobachteten Erfahrungen? Wie geht es euch mit diesen Medien?

B: Das waren viele Fragen auf einmal (Gelächter).
C: Ja (lachend).
B: Also, fangen wir vielleicht mit dem Computer an.
A: Computer? Also Chat? Oder (unverständlich)
B: Bei Chat kann ich nicht mitreden, weil ich ... (wird unterbrochen)
A: Ich auch nicht.
D: Ich auch nicht.
C: Ich schon. Aber dann bin ich alleine (Lachen) (unverständlich).
D: Ja, aber dann können wir vielleicht ein bisschen darüber erfahren. Aber das ist ja wahrscheinlich nicht Sinn der Sache hier.
C: Ahso. Ähhmm. Also ich kann sagen, ich chatte schon. Ich hab meistens nebenbei, wenn ich den Computer an hab mein Skype offen, weil dann kann man ja auch chatten...
B: (unterbricht): Ok, Skype ja.
C: Skype ist beides (Stimmen überlappen sich).
B: (unterbricht): Ja. Ja, ich weiß.
C: Genau (Stimmen überlappen sich).
B: Und Skype da chatt ich – im Skype ...
C: Na bitte!
B: Aber nicht ... aber ned so extra. Ich mein, da gibt es ja ganze Foren, wo man ...
C: (unterbricht): Ja, ja. Nein, nein, nein ...
B: (unterbricht): Also, das mach ich nicht.
C: (unterbricht): Nein, das mach ich auch nicht.
B: Wo ich mich da irgendwie einklinke ...(setzt den Satz fort)
D: (unterbricht): Ahso, ja dann, wenn das so ist, dann mach ich das auch.
B: (unverständlich) Ja ... schreibe ...
D: Ich rede, erzähle oder schreib dann manchmal, wenn es irgendein technisches Problem ist, über Computerprobleme, dann schreib ich halt das. Also, ja, das mach ich auch. Natürlich.
C: Ja, also ich tu auch nur, nur skypen eigentlich. Das hab ich meistens an.
B: Ja (unterbricht) .
B: Also, ich schalt mich nur aus, wenn ich nicht gestört werden will.
C: Genau.
B: Weil dann kommt natürlich immer irgend etwas anderes. Das schätz ich sehr. Und das ist angenehm, weil dann sofort eine Antwort kommt.
C: Stimmt.
B: Deswegen mag ich's gern.
C: (unterbricht): Mag ich's auch gern. Und dann. Wenn man sieht, dass irgendjemand auch online ist, dann kann man ihn ja anrufen.
B: Ja, genau. Ja, das sieht man ja dann, ob jemand versucht...(unverständlich)
C: Genau. Aber sonst verwend ich kein Chat.
B: Ja
C: Und, äh. Andreas? (lacht - wegen der Codenamen) Das ist lustig. Gar kein, gar kein

Skype?
A: Nein. Ich hab (kurze Pause) das noch nie verwendet.
C: Wirklich?
A: Weder mit ähm Ton-Telefonie, glaub ich ...
Allgemeine Zustimmung .
D: Mit Kopfhörer ... (unverständlich)
A: Oder, wie ich jetzt erfahre, auch mit der Chat-Funktion.
A: Mit Schreiben.
C: Genau.
D: Ja.
A: Also weder noch. Nein, das verwend ich gar nicht.
Unverständliches Gemurmel. (D: Also ich hab das gerne irgendwie.)
A: Ich glaube, das wäre mir dann zu viel, dass man dann dauernd irgendwie erreichbar ist.
B: Man kann das aber ausschalten. Also, man muss nicht erreichbar sein ...
A: (unterbricht): O.k., aber ich würd's sehr selten einschalten
D: Ja.
B: Man wird gestört.
A: Man könnt sich auf nichts (unverständlich?) konzentrieren.
D: Ja, aber es hat glaube ich doch ... man muss es, glaube ich, richtig einsetzen. In meinem Fall, ich bin, wie gesagt, Pensionist. Ich bin sehr spät in die Computertechnik eingestiegen. Hab zwei oder drei Freunde, die sehr ähm intensiv mit dem Computer arbeiten, ja? Und da finde ich ist es eine ganz wunderbare Sache. Wir können jetzt, ich habe meinen Bildschirm, ich habe mein Programm vor mir. Und wir können jetzt technische Dinge besprechen. Und sonst, am Telefon sagt man: Moment, ich muss mal den Hörer weglegen. Oder ich hab dieses und äh jenes Problem. Also, das find ich das ganz wunderbar. Ich kann meine direkten Fragen, die sich aufgrund der Arbeiten ergeben - sofort können wir in der Form der Kommunikation wunderbar lösen.
A: Mit, mit ähm ...
D: (unterbricht): Mit Kopfhörern. Ich hab.
D: Nein, nein nicht mit (unverständlich) normalerweise. Ich hab Mikrofon und Lautsprecher im ... dadurch kann man also... im Monitor. Dadurch kann man wunderbar Probleme lösen, die man sonst nur sehr schwer lösen konnte oder kann.
B: Weil's umständlich ist. Für mich ist Skype fein, weil ich viele Freunde und Bekannte natürlich in Amerika habe. Und das sehr billig ist zum Telefonieren.
D: Ja, das kommt dazu.
B: Gar nix kostet. Und das ist natürlich angenehm. Und manchmal eben auch schreiben, weil das einfach fein ist, die Kommunikation aufrecht zu erhalten auf die Art und Weise. Aber Sie haben Recht, insofern, ich schalt mich auch sehr oft aus. Wenn ich etwas mache, wo ich nicht gestört werden will, oder einfach nicht reden will oder auch nicht schreiben, weil ich jetzt konzentriert auf irgendetwas anderes bin, dann bin ich einfach „offline". Das kann man ganz leicht machen.
C: Und man kann sich auch für die anderen als „aus" anzeigen lassen. Und man sieht aber, wer da ist. Also, man sieht zum Beispiel, wenn man … Also, ich mach das öfters, wenn sich einfach Leute, also ein Freund von mir ist in China zum Beispiel. Dann ist einfach mit der Zeitumstellung dann ein bissl mühsam. Dann bin ich halt als „offline". Und wenn er „online" ist, seh ich das. Und dann kann ich ihn anschreiben. Und dann sieht er das. Und dann kann ich ihn, oder dann kann ich anrufen oder so.
B: Obwohl Sie „offline" anzeigen.
C: Genau.
B: Ah, das wusste ich, glaub ich, gar nicht, dass das geht.
C: Kann man. Kann man sich als „offline" anzeigen lassen.
B: Ja. Das geht bei den ganzen Menüfunktionen ...(unverständlich)
C: (unterbricht): Ja, genau. Wo man da „abwesend" oder „beschäftigt".
B: (unterbricht) Ja, ja genau.
C: ... oder was auch immer ...
D: Ich bin eigentlich immer erstaunt, dass das so wenige benutzen.
B: Ja.
D: Wie du schon richtig gesagt hast, es kostet nichts. Ja. Es ist eine gewöhnliche...Ich hab zwei Freunde also in Tschechien oder Bukarest. Ja, und es ist wunderbar. Wir

telefonieren manchmal eine halbe Stunde oder Stunde und es kostet nichts.
A: (unterbricht): (unverständlich)
D: Und das ist eine wunderbare Sache.
A: Und die Qualität ist gut?
B: Es kommt auf den Computer an.
C: Teilweise.
D: Jaaa (gezogen).
B: Also meiner ist ein alter Computer und da ist die Tonqualität nicht zu gut. Also manchmal bräuchte man nicht einmal Kopfhörer bei guten Computern.
D: Also, ich hab an sich keine Probleme. Man muss aber wissen, der Sprachblock wird, oder die Sprache wird als Block gesendet. Es kann natürlich sein, dass jetzt mal - das werden Sie wahrscheinlich auch schon bemerkt haben - dass mal ein kurzer Ausfall ist, bis dieser Block angekommen ist. Es können ganz ... Aber es stört nicht. Also ich mein ...
A: (unterbricht): (unverständlich)
D: Nicht so wunderbar wie mit dem Telefon, da ist es hundertprozentig. Mit dem Handy kann's auch Probleme geben, ja. Aber das kann man ja praktisch ausschalten diese, dieses negative Faktum (?)
A: Ich hab schon bei normalen Telefonleitungen – wie auch immer normal (?) also nicht Internet-Telefonie – gehabt nach Amerika. Und da hat man gesprochen und dann hat man sich selber ein bisschen gehört ...
B und C (unterbrechen, reden alle gleichzeitig):
C: Schrecklich!
B: Ja, das passiert immer wieder einmal.
C: Das ist schrecklich!
B: Ich weiß nicht, warum das ist ...
C: Das ist soo schrecklich!
A: Das ist furchtbar, da kann man kein Gespräch führen.
D: Ja, ja.
B: Aber das ist nicht immer soll. Das ist, weil's nicht...
D: Da muss man auflegen und noch mal wieder anrufen.
A: Aber bei Skype ist das ok?
B: Ja. Ja.
D: Das passiert nicht.
C: Also ich hab zum Beispiel, also nach China geht's teilweise nicht so gut, wobei, das hängt davon ab, wie viele Leute gerade drinnen hängen, teilweise, kommt mir vor. Nach Südafrika hat's tadellos funktioniert, Spanien funktioniert tadellos.
B: Oststaaten funktioniert.
C: Ja. Also es geht so...
(Gemurmel)
D: Also ich bin immer erstaunt, dass es nicht mehr nutzen.
C: Also bei mir, ich muss gestehen, bei mir nutzen es sehr viele.
B: Ja (Gemurmel).
D: Ja, ich glaube, das ist auch eine Frage des Alters.
B: Ja, ganz bestimmt.
D: Weil Sie, junge Leute, benutzen ja alle Medien heute …
C: (unterbricht): Ja.
D: ... was Computer und etc. betrifft viel, viel intensiver als die ältere Generation.
B: Meine Tochter hat ihre älteste Freundin in Amerika, und wenn die telefonieren, dann dauert das natürlich Stunden. Das wär furchtbar, wenn das übers Telefon gehen würde.
C: (lächelt).
B: Und die machen das auch mit Kamera. Also, die sehen sich auch.
C: Ja.
B: Und damit ist das natürlich besonders fein.
C: Genau. Man kann nämlich mit Web-Cam.
B: Mit Web-Kamera.
C: Geht das recht gut. Ja. Haben wir auch.
B: (gleichzeitig): Also, des ... ja (Gelächter).
A: Wobei, es ist dann ein bissl so ruckartig.
C: Es ist manchmal ein bisschen ruckelig, aber manchmal geht's wirklich gut.
A: O.k.

C: Also, es ist erstaunlich teilweise, wie gut es hin und wieder geht. Also, das ist.
B: Also für unser Alter, würd ich sagen, ist das Ganze wahnsinnig erstaunlich, sowieso (Lachen).
C: Ja, ja.
B: Was es alles gibt. Was alles möglich ist. Und das ist immer wieder interessant, aber auch beängstigend, wenn man weiß, es wird so viele technische Dinge geben, die man nie mehr erlernen wird. Also ICH nicht. (Zu D): Du wahrscheinlich schon, weil du bist, du machst das ja sehr intensiv.
D: Nein, das ist ja auch immer nur ein Bruchteil. Ich arbeite jetzt seit zirka zehn Jahren mit meinem Computer. Natürlich hab ich ein Spezialgebiet. Ich hab mich etwas auf die digitale Fotografie verlegt. Schreib natürlich meine Briefe und meine normale Korrespondenz auch, aber, ich mein, wenn man mal ein bisschen tiefer in den Computer hineinschaut, weiß man ja, dass man im Grunde genommen nur einen Bruchteil von dem beherrscht, von den Möglichkeiten, die einem geboten werden. Ja. Aber, das muss ja jeder selbst wissen, was nutzt er und was braucht er. Und äh, deshalb bin ich eigentlich recht glücklich, dass ich's noch im späten Alter eigentlich erlernt habe.
B: Ja, genau, ich auch. Ich bin zwar gezwungen worden (lacht) aufgrund des Beruf. Und hab mich am Anfang fürchterlich gewehrt und hatte auch fürchterliche Schwierigkeiten. Ich habe mich ziemlich dumm angestellt. Aber es blieb mir ja nichts anderes übrig. Und mit der Zeit wird's immer besser, und und macht letztendlich dann doch einen Spaß.
D: (zustimmend): Hmmm.
C: Also ich hab auch meinen Eltern das alles noch beigebracht und mittlerweile sind sie auch sehr gut.
B: Ja, jaja.
D: Bei dem Beibringen hab ich allerdings eine ganz schreckliche Erfahrung gemacht.
C: (lacht).
D: Ich bin damals ah, als ich dann in Pension gegangen bin, hab ich gesagt: Computer braucht man, äh, in einen Kurs gegangen, in einen Computerkurs für Anfänger. Das war furchtbar. Diese Frau hatte überhaupt keine pädagogischen Kenntnisse, nichts. Und da waren natürlich zehn Leute da, und der eine konnte natürlich schon viel mehr...
B: Ja.
D: Und der war ja glücklich, der konnte, musste das jetzt alles zeigen, was er schon konnte. Und ich hab damals – oder noch andere – da gesehen, ich wusste kaum, wo ne Taste war, wenn ich ehrlich bin. Und das war natürlich deprimierend, ja. Die Lehrerin hat dann gesagt, ah, der kann das schon, und wir sind weitergegangen. Und sie haben da gesessen. Und je älter man ist, desto schwieriger wird man, wenn man dann erkennt, man versteht überhaupt nichts.
A: (zustimmend): Hmm.
B: Ja. Diese Kurse sind schrecklich.
D: Das ist dann soweit gegangen, dass ein älterer Herr da war, der praktisch einen Nervenzusammenbruch bekommen hat. Der hat das nicht mehr ausgehalten, ja. Und dann hab ich mir einen Freund, praktisch als Einzellehrer genommen. Und das war sehr gut.
B: (unterbricht zustimmend): Ja. Das ist wirklich das einzige.
C: Ja.
D: ...das war wirklich der richtige Weg.
B: ...wenn man wirklich was lernen möchte. Das ist unmöglich in einem Kurs, weil es immer solche gibt, die schon alles wissen.
D: (unterbricht): Und das ist schrecklich, ja.
B: Und solche, die nicht alles wissen. Wenn, dann Privatlehrer. Aber Ihr habt's das ja nicht notwendig (lacht).
A: Jaa (gezogen). Kommt auf das Fachgebiet an.
(Gelächter)
C: Stimmt allerdings.
D: Na ja, aber ich könnt mir ja gerade vorstellen. Als Jurist, ich mein, ich weiß nicht, braucht man da ... ja, vielleicht ist das im Gericht noch anders, wo man riesen, ähm, Mitschriften, Schriften hat, die man da ... Aber es kommt darauf an, äh, wo man arbeitet, irgendwas...
A: Also, ich bin derzeit nicht als Jurist unterwegs, sondern. Es ist zwar meine

Ausbildung. Aber derzeit verwende ich das nur zu einem ganz kleinen Teil.
D: Aha. Hmmm.
A: Ahm, was aber auch an meiner derzeitigen Arbeit der Fall ist, dass ich mir irrsinnig viele Informationen einfach im Internet suche ...
B: Ja.
A: … und auch find.
B: Ja.
D: Ja.
A: Nur vieles, von dem, was ich für meine Arbeit brauche, wenn ich es nicht im Internet finden würde, und ich find's fast immer ...
B: Hmmm.
A: … dann würd es zehnmal so viel Zeit kosten, oder ich würd es überhaupt nicht finden.
B: Das ist richtig. Also Internet an sich ist wirklich auch eine sehr tolle Sache nämlich.
A: Ja.
D: Also ohne Internet kann man sich eigentlich gar nicht mehr vorstellen zu leben.
C: (gleichzeitig): Nein.
A: Ja.
D: Ja.
B: Überhaupt nicht.
D: Also, es ist wurscht, ob man eine Reise ...
B: (unterbricht): Fürs Studium ist es überhaupt kein Thema.
C: Abgeschnitten (?)
D: Oder, ich mein, wir machen es eigentlich überhaupt nur als Hobby ...
B: (gleichzeitig): Als Hobby, ja.
D: ... mehr oder weniger. Aber Sie, der noch, die jungen Leute, die noch im Berufsleben stehen, ich mein, das ist da ein unvorstellbarer Bereich.
B: (unterbricht): Da gibt's ja immer was zum Nachschauen, na?
C. Ja, des ist ...
B: Und ein schnelles Nachschauen. Das ist ...
C: (unterbricht): Auf jeden Fall! Und auch ein, einfach ein, eben ein schnelles Sich-Vernetzen ...
B: Ja.
C: Man kann schnell was austauschen.
B: (unterbricht): ... mit anderen.
C: Man findet sich ...
B: Man kann was schicken.
C: Ja.
B: Und sagen: Ich hab das. Du hast jenes.
C: Man meldet sich einfach auch an übers Internet. Also, wenn ich kein Internet, also wenn mein Internet nicht geht, dann, das ist schrecklich.
B: (gleichzeitig): Das ist schrecklich!
(Gelächter)
C: Das ist wirklich schrecklich!
B: (lachend): Ja, das kann ich mir vorstellen.
C: Wirklich. Das ist wirklich ... Das ist so …
B: (unterbricht): Und das ist jetzt immer bei der Frustration ...
C: (gleichzeitig): Nämlich das mobile Internet muss ich gestehen, ja (lacht).
(Gelächter)
A: Also bei uns wärs so, wenn, was sehr selten vorkommt, aber wenn der Computer nicht geht, spricht kein E-Mail und kein Internet ...
B: (unterbricht): Steht alles.
A: ...selbst wenn er sonst geht, könnt ma eigentlich heimgehen.
B: Ja. Genau. Ja.
A: Da ist nix mehr.
B: Ja, Ja. Das ist Wahnsinn. Das ist sicher so. (kurze Pause). Und das ist eigentlich zum Teil ja sehr frustrierend, wenn man so vor einem Kastl sitzt ...
D (?): Ja.
B: Und das tut nix. Und man weiß oft nicht - also wenn man technisch so begabt ist, wie ich, dann ist man überhaupt aufgeschmissen, dann braucht man entweder einen guten Freund, der einen da rausholt, oder irgendwann einmal ... Ich hab gesagt, ich hab

sehr oft gesagt, ich freu mich, wenn ich dieses Kastl zum Fenster rausschmeißen kann.
C: (kichert)
B: Sie haben mich dann davon abgehalten, aber es wär ein Vergnügen gewesen, sehr oft.
B und C: (lachen).
C: Das hat jeder!
A: Aber das Gegenteil ist auch oft wieder, ahm, was man vor 10 oder 15 Jahren noch konnte, nämlich hinsetzen und einmal zwei Stunden an etwas arbeiten, wenn man nicht vom Telefon gestört wurde. Das geht heutzutage nicht mehr, außer man ist extrem diszipliniert, aber das schaff ich nicht, weil dann kommen immer die E-Mails. Und dann machts immer so „Bum“ …
C: (unterbricht): Aber das kann man abdrehen (lacht).
A: Ja, das hab ich heute abgedreht, aber das hilft nur bedingt.
C: (lacht).
B: Ja.
A: Und ...
B (unterbricht): Aber man will’s ja trotzdem wissen.
A: Dann macht man da was, und, ah jetzt schau ich aber da rein. Aha, da sollt ich jetzt was machen.
B: (unterbricht): Ja. Ja. Muss ich dem antworten. Man wird unterbrochen.
A: Und dann antwort ich da, oder zumindest ...
B: (unterbricht): Eh nur kurz, aber doch, der Gedankengang ist weg...
A: (gleichzeitig): ... und schon ist man draußen.
B: Ja. Ja.
A: Da hab ich nicht die Disziplin, dass ich sag, mir ist jetzt wurscht, oder ich schalt sogar aus, oder, ja.
B: Ja.
A: Ich schreib jetzt da meinen Bericht, oder mein sonst was und kümmere mich um nix.
B: Genau.
A: Und das ist schon für eine, eine Arbeit, wo man sich konzentrieren muss und wo man wirklich einmal nachdenken muss, ist das eher problematisch.
B: Ja. Und man tut sich aber furchtbar schwer, dieses Ding auszuschalten.
C: Jaja ...
B: (gleichzeitig): Das wär ja möglich.
C: ... das E-Mail-Programm zu schließen. Das wär eine Möglichkeit, aber nein, die Neugierde. (lacht)
A, B und C: (reden durcheinander)
A: Man könnts ja zumachen, na? Tu ich nicht.
B: Ist genauso wie Handy. Das schaltet man ja auch nicht aus ...
A: (unterbricht): Ich schon.
B: ... obwohl es einem manchmal furchtbar lästig wird. Ja, ich eigentlich – also ich am, na ich schalts nicht aus, aber ich leg’s so weg, dass es mich in der Nacht nicht stört. Also das liegt irgendwo, da kann’s läuten, ich würd’s nicht hören.
A: Hmm.
B: Ah, tags ... Das könnt ich mir vorstellen, ist mitunter bei der Jugend anders, weil man ja oft vielleicht einen interessanten Anruf erwartet, und dann muss man ... (unverständlich)
C: (unterbricht): Ich hab das Handy, also wenn ich unterwegs bin, hab ich das Handy eigentlich immer mit. Ich fühl mich sogar quasi nackt ohne Telefon.
B: (wirft ein): Ja, das ist richtig! (lacht)
C: Aber ich muss gestehen, dass ich einmal vor Jahren, als ich einmal einen Freund damals in Linz in die Stadt geführt hab, mit dem Auto, da hab ich mir gedacht, na, geht ganz schnell, ich nehm nur meinen Führerschein mit, brauch ich kein Handy. Natürlich dann, den Moment ist dann das Auto eingegangen ...
B: (unterbricht): Ja, ja, schrecklich. (lacht gequält)
C: Ich hatte kein Handy, ich hatte kein Kleingeld. Ich hatte gar nichts.
B und C: (lachen)
C: Und seitdem, wirklich jedes Mal ...
B: Ja, das glaub ich.
C: ... gut, ich nehm mein Handy mit.

B: Ja, ja.
C: Und des ist einfach so, und ich ...
B: (unterbricht): Und das ist auch schon so automatisch.
C: Ja.
B: Also ich, ich bin vergangenen, im vergangenen Jahr auf Urlaub nach Amerika geflogen und hab beschlossen, da brauch ich mein Handy nicht, weil das wird zu teuer, und ich nehm's gar nicht mit, damit mich auch gar niemand sucht, hab's zu Hause gelassen. Ich war noch nicht einmal um die Ecke ...
C: (lacht)
B: Hätt ich schon wollen sagen, ja, es geht mir gut, ich bin unterwegs ...
C: (lacht)
B: ... und da war nix. Und es war furchtbar. Und dann war ich am, am Flugplatz. Und das hat Verspätung gehabt und ich hätte so gerne jemandem gesagt, es war nix. Und es war schlimm, dass ich dann echt zu einem öffentlichen Telefon gegangen bin und angerufen hab (lacht). Es war furchtbar. Dieser Kontakt war plötzlich – man ist das schon so gewöhnt, dass man einfach anruft und irgendetwas plappert, ob das jetzt wichtig ist, oder nicht. Dieses kurze Stück von zu Hause bis zum Flugplatz und von dort, bis das Flugzeug endlich weg war, hab ich das unheimlich vermisst und auch beschlossen, das mach ich nie mehr.
B und C: (lachen)
D: Man muss natürlich auch, gerade wenn man ins Ausland fährt, auch alle technischen Möglichkeiten nutzen. Man kann ja, Box, usw. alles ausschalten, denn das wird ja alles sehr teuer, wenn du vier Wochen in Amerika bist und da redet jeder ...
B: (unterbricht): Ja eben. Und das wollt ich vermeiden. Und ich hatte Geburtstag zwischendurch.
D: (gleichzeitig): Gut, aber da muss man halt die Mobilbox ausschalten, sodass man wirklich nur im Notfall, ähh zu erreichen ist.
B: (unterbricht): Wie gesagt, ich hatte Geburtstag und ich, es hat einige gegeben, die nicht wussten, wo ich grad bin, die mich normalerweise erreichen …
D: Hmm.
B: ... und das hab ich eigentlich befürchtet, und wollt ich nicht, weil dann musst ja doch reden, und die „long distance" das war mir zu teuer.
D: Ja, ja, gut.
B: Und drum hab ich's eigentlich – und es sonst ja auch nicht notwendig, weil dort hab ich mir dann eins ausgeborgt, wenn ich unterwegs war. Und es war ok.
D: Hmm.
B: Aber dieses Stückerl da, und von niemandem ...
C: (lacht)
B: ... berichten, wie es mir grad geht und was ich mach, war sehr unangenehm. Und ich mein nur, das ist ja ...
D: (unterbricht): Sie haben eh einen Punkt angeschnitten, wenn Sie konzentriert arbeiten und ein E-Mail kommt. Das Gleiche gibt es ja auch beim Telefon. Es gibt ja, alle Telefone haben ja die Anklopf-Möglichkeiten. Und es gibt sehr viele in meinem Bekanntenkreis, die diese Anklopf-Einrichtung eingeschaltet haben.
B: Ja.
D: Und ich merk das immer wieder, die werden dann schon nervös beim Telefonieren. Man führt ein wunderbares Gespräch. Und plötzlich merkt man, der wird nervös irgendwie. Und, naja, vielleicht muss man jetzt aufhören.
B: (unterbricht): Oder sie sagen sogar, es klopft bei mir.
D: (gleichzeitig): Es klopft jemand an. Und sie kann nicht, es kann's nicht überwinden, dass sie vielleicht den Anruf versäumt, ja.
B: Ja.
D: Und deswegen finde ich, sollte man so eine Einrichtung erst gar nicht einschalten, denn wenn ich schon telefoniere mit jemanden – ich finde es furchtbar unhöflich...
B: (unterbricht): Unangenehm.
D: ... wenn man dann mit Gewalt ein Gespräch abwürgt, ja. Oder sei es ein Langtelefonierer. Das kann auch sein.
C (?): Das stimmt ja.
(Zustimmung)
C: Ich muss gestehen, ich habs auch an, aber ich bin einfach zu faul auch gewesen es

auszudrehen, aber ich schau halt manchmal, wenn ich weiß, es gibt einen dringenden Anruf, dann schau ich drauf und sonst weiß ich eh, ok, da ruft halt irgendwer anderer an, und dann ruf ich halt später zurück.
B: (gleichzeitig): Ja, Ja. Genau.
C: Des ist mir dann ... Aber ich kenn das auch, wenn manchmal einer so: Na, da ruft grad wer an auf der anderen Leitung.
B: (unterbricht): Ja, genau. Das ist ärgerlich.
D: (gleichzeitig): Ja, ja.
C: Zack. Andere Leitung, diese Leitung. Wozu warte ich jetzt.
B: Ja, genau.
C: Das ist ...
A: Also, das find ich …
C: Das ist schlimm.
A: Ich hab's zu Hause nicht. Im Büro haben wir so was. Es stört mich wahnsinnig, weil wenn ich (unverständlich) mit jemand und es macht „biep, biep"...
B: (unterbricht): Ja.
A: Und es stört mich selber, wenn einer reinbiept. Und es stört mich noch mehr, wenn ich jetzt mit jemandem rede und der sagt: Ah, das ist grad wer auf der anderen Leitung, und tschüss ...
B: Genau.
A: Und bis nachher und was weiß ich, oder ...
B: Ja, genau.
A: Ja, wie komm ich dazu, ja.
B: Ja. Genau.
C: Ja.
A: Also entweder ich sprech jetzt mit dem ...
B: (gleichzeitig): ..: sprech jetzt mit jemandem, oder ...
A: ... oder nicht, ja.
B: Und dazu kommt auch, dass, sehr oft, wenn man jemanden anruft, der grad spricht und der so ein Klopfzeichen hat, aber, man selber weiß es nicht. Es läutet ganz normal – und jetzt weiß man nicht ...
C: (unterbricht): Bei mir macht#s ein „pieps" und dann sagt er „auf Warteliste". Dann weiß ich, ich klopf bei dem rein und dann ...
D: Ja. Hmm:
B: Aha. Das gibt's natürlich nicht überall:
D: (gleichzeitig): Es gibt verschiedene technische Möglichkeiten.
B und C. (Gemurmel)
C: Es ist bei mir ...
B: (gleichzeitig): Weil ich hab zwei Bekannte, da läutet's, läutet's, läutet's, läutet's und niemand antwortet, und ich bin aber sicher der- oder diejenige sind zu Hause und dann denk ich mir, ah so ja, die sind am Telefon und möcht jetzt nicht diesen Anklopfenden nehmen. Aber das ist auch unangenehm, weil ich mein …
C: Ich find das gute alte Besetztzeichen sollt es wieder geben.
B: (unterbricht): Ja, das war ...
D: (gleichzeitig): Ja, ja. Vollkommen richtig.
B: Ja, ja. Find ich auch.
A: Der redet eben, jetzt kann ich ihn haben, ok.
B: Ja.
(Alle reden durcheinander)
C: Aber das kann man ...
D: ... einschalten. Also, das kann man so programmieren.
C: Kann man?
D: Ja, selbstverständlich.
C: Ich dachte beim Handy kommt dann, wird man dann, läutet's einfach und der andere hört's nicht oder es ist, man ist nicht erreichbar.
B: Ja, es ist unterschiedlich.
C: (gleichzeitig): Also, ich weiß nicht, ob es besetzt ...
D: Also ich hab ein älteres Handy, da geht das noch.
C: Ja?
D: Aber es kann natürlich sein, dass die neueren Handys das nicht mehr können.

B: Wo du das Besetztzeichen ein, ein ...
D: (unterbricht): Ja, ja, ein absolutes Besetztzeichen. Aber vielleicht haben die neueren das nicht mehr.
C: (gleichzeitig): Aber man hört, also...
B: (gleichzeitig): Und das sind sehr viele.
B: Also, ich weiß, dass mein Bruder wollte dieses Besetztzeichen wieder einstellen, eben ...
D: Hmm.
C: ... und ich glaube das ging nicht, weil er hat's ...
B: Glaub ich nicht.
C: ... und sonst hätt er's sicher gemacht.
B: (unverständliches Gemurmel)
D: Aber ich glaube, da sind wir bei einem ganz wesentlichen Punkt. Man muss diese Dinge alle – Telefon, E-Mail usw. – richtig nutzen und äh, man darf sich nicht äh terrorisieren ...
B: (gleichzeitig): … vereinnahmen lassen.
D: ... vereinnahmen lassen, ja. Denn ich glaube, das ist ...
B: (unterbricht): Aber das ist schwer manchmal (kichert). Weil neugierig ist man ja.
D: ... beim Straßenbahnfahren.
A: Hmm.
D: Oder ich fahre sehr viel mit der Badner-Bahn.
C: Ah, ja, ja, ja.
D: ... und da redet einer von A bis Z. Erstens mal so laut, dass alle mithören können. Und ich finde, das ist auch eine Erziehungssache, dass man eben die Dinge da einsetzt, wo sie notwendig sind und nicht andere damit belästigt. Weil ich glaub, das ist eine sehr wesentliche Sache.
C: Das ist, im Zug ist es extrem unangenehm, und zwar nämlich aus dem Grund, weil, also, man könnt ja sagen, es redet ja einfach eine Person und das ist das Gleiche, als wenn sich zwei Personen unterhalten, was aber eben nicht stimmt, denn wenn sich zwei Personen unterhalten, hört man zwar auch vielleicht irgendwie ein bisschen zu, aber man weiß, wenn einer immer irgendwas sagt, dann weiß man, was der andere eventuell so sagen könnte, und dadurch kann man das dann irgendwie so irgendwie überhören nach einer gewissen Zeit. Aber wenn man immer nur diese eine Seite hört, na so: „Na, was, wirklich?"
B: (kichert)
C: Dann ist wieder so Pause. Dann ist man wieder weg, und dann so: „Na geh!" Das ist dann immer – da wird man jedes Mal rausgerissen.
D: Und die Lautstärke ist auch ...
B: (unterbricht): Die Lautstärke ist ...
D: Wenn sich zwei unterhalten, ist das äh, in der Lautstärke ganz anders, als wenn einer telefoniert. Man hat manchmal den Eindruck der andere 10 km weiter muss ihn hören, so laut schreit er.
(Gemurmel und Lachen)
B: (lacht).
C: Ja, wie mein Vater ...
A: Also mir kommt vor, dass zwei Personen, die sich unterhalten, also wenn wir zwei uns jetzt unterhalten würden, die sind immer noch, äh, im Bewusstsein der sozialen Gruppe, oder der, auch wenn's keine Gruppe ist, also des sozialen Umfelds, ja?
B: Ja.
A: Und unterhalten sich dementsprechend, also eher leiser. Aber wenn einer ist, der am Handy ist und sich unterhält, auch wenn jetzt andere, irgendwie, meistens, der schaltet irgendwie das Bewusstsein ab über dieses soziale Umfeld ...
B: (unterbricht): Ja, weil der konzentriert sich auf das.
A: ... und ist und ist nur mehr in dem Gespräch und dann redet er sehr laut und redet vielleicht über Dinge, die man vielleicht normalerweise nicht öffentlich erörtern würde ...
B und C (gleichzeitig)
C: Ja, das ist ...
B: Ja, genau.
C: Puh.

A: Und das ist schon ein bissl komisch - eher unangenehm.
B: Ja.
D: Aber glauben Sie nicht, dass es auch ein bisschen eine Frage der Intelligenz und der Bildung ist?
C: Sicher.
A: Schon, aber das ist jetzt – sicher davon auch beeinflusst, aber ich würd eher sagen, das ist generell so. Also, wenn dann jemand am Handy ist, oder sonst am Telefon ...
B: (unterbricht): Ich glaub, so wie sie sagen, weil man vergisst einfach, der vergisst seine Umwelt. Der hört dann nur mehr, was der andere sagt ...
A: Ja.
B: ... und ist in dieser Welt inbegriffen und vergisst, was da draußen passiert.
D: Also, da ich sehr sensibel bin, wenn jemand telefoniert, oder ich werde hin und wieder auch mal angerufen ...
B: Also, ich, ich mach das auch nicht.
D: (gleichzeitig)… aber ich bin erstens schon mal erschrocken, wenn ich angerufen werde.
B: (gleichzeitig) Es ist mir unangenehm.
D: Ich versuche ganz leise zu reden, oder sage, ich rufe zurück.
B: Ja.
D: Also, ich vermeide es zu 99 Prozent in öffentlichen Verkehrsmitteln oder auch, auch in einer Besprechung zu telefonieren.
B: (unterbricht): Na, ich will vor allem nicht, dass jemand anderer zuhört, was ich da zu sagen hab.
C: Ja, das geht niemanden etwas an.
B: Also, das geht niemanden was an, und das stört mich, dass da jemand zuhört. Und schon deshalb red ich selten. Andererseits find ich es ganz lustig, was sich da so tut und ...
C: (lacht)
B: ... bin oft recht neugierig, weil es ist ja fad in der Straßenbahn sitzen (lacht), wenn sich nichts tut. Aber wenn man dann so rumhört, ob, ob, und überhaupt, wenn man weiß, zwei Mädels unterhalten sich, oder auch zwei Burschen, und wer hat mit wem, wann.
C: (lacht)
B: ...irgendwann ein Rendezvous, oder auch nicht ...
D: Gut.
B: Oder was alles passiert ist. Ich bin dann immer sehr neugierig und find das sehr lustig.
B und C: (lachen)
B: Aber es kann natürlich auch unangenehm sein.
D: Es gibt hin und wieder auch mal einen interessanten Text, aber normal ist es ja immer banal. Sie kommt jetzt in zehn Minuten an. Sie ist vor fünf Minuten weggefahren, usw.
B: (lacht)
D: Du, tschuldige, ich muss aufhören, weil sonst komm ich zu spät.
B: Das und das gesagt (lacht). Aber es ist mir immer noch lieber sie telefonieren, als sie essen eine Pizza neben mir, also.
C: Wirklich? Also so direkt?
B: Das stinkt entsetzlich.
C: Ahso.
B: Und das ist oft sehr unangenehm. Weil das wird dann oft so gegessen und meistens auch noch unappetitlich. Also, das stört mich viel mehr, als wenn jemand telefoniert.
D: Durch die Sondertarife, die es heute natürlich gibt, Sie können heute, wenn Sie 25 Euro pro Monat zahlen, können sie Stunden, ich glaub 160 Stunden glaub ich kann man telefonieren. Wird das natürlich noch viel schlimmer. Der steigt in Baden ein und telefoniert bis Wien.
B: Jaja. Leicht.
D: Das kostet ja nichts. Und früher, wo das Handy noch Geld gekostet, oder wo die Minute noch Geld gekostet hat, war das ja alles begrenzter, na? Ich habe heute noch ein Wertkartenhandy. Ich überlege jede Minute, die ich telefoniere, das kostet ja Geld, ja.
B: (lacht)
C: Das stimmt. Und auch, ich glaub, es ist einfach so ein Gebrauchsgegenstand

geworden, weil jetzt. Also, ich weiß nicht, es ist teilweise, das ist irgendwie so, gehen so tischhohe Kinder vorbei und: Tum, tum, tum, hallo Mama, oder hallo irgendwer. Und ich so: poah.
B: (lacht): Ja, ja, ja. Und das ist auch immer so eine Sache. Weil man sagt, brauchen sie das wirklich? Und die sagen: Ja, ist natürlich praktisch für diese tischhohen Kinder, da sie oft wirklich was brauchen, und die Mütter oder Väter geben's ihnen, damit sie in Kontakt bleiben können, und nachdem es diese Möglichkeit gibt, ist es natürlich so eine Gschichte. Auf der einen Seite möchte man, dass sie, dass man jederzeit für sie da ist. Auf der anderen Seite, ja, wird's nicht nur dafür verwendet wahrscheinlich.
D: (unverständlich)
A: Also, vielleicht bin ich ein Kommunikationsmuffel, aber es scheint mir doch so, als ob sehr viele der Handykommunikationen unnötig sind. Ich mein, vielleicht gut für das soziale Zusammengehörigkeitsgefühl, ja also ok, ich (unverständlich) schon so.
B: (lacht)
A: Aber das was besprochen wird, das braucht man nicht besprechen. Ja, „Du, ich komm jetzt zehn Minuten später nach Hause".
B: Ja, ja, sicher, ja (lacht).
A: Sieht man eh, ja. Ich mein, „Ich komm erst morgen nach Hause, weil ich hab mir den Fuß gebrochen", das ist was anderes, ja.
B: (lacht): Ja, genau.
A: Aber, „Ich komm zehn Minuten später" ...
B: Ja, sicher. Aber ich glaub, das wird auch besser. Das war glaub ich am Anfang so, als das noch ziemlich neu war. Und jeder hat das ununterbrochen hat müssen benützen. Ich mein, da hat's ja Dinge gegeben, wo, also am Anfang, da hat's ja gegeben diese Autotelefone, die da so im Auto waren.
C: (unterbricht): Ja, die D.
B: Und da haben sehr viele Leute Attrappen hineingestellt, damit das so ausschaut, als ob …
D: (unterbricht): Als Statussymbol natürlich.
B: Und da gab's ja herrliche Sachen. Da hat meine Tochter erzählt, irgend war ein Unfall oder so, und jemand hat gesehen, aha, der hat da ein Telefon und der hat gesagt, der soll da anrufen, und es war gar keins. Es war eine Attrappe. Der konnte niemanden anrufen. Und ich glaub, über diese Hürde ist die Allgemeinheit schon hinweg. (unverständlich)
A: Ja, weil's viel zu billig ist, net. Das ist kein Statussymbol mehr.
B: Ist keins mehr, genau. Und ich glaub ...
A: (unterbricht): Ich hab einmal einen bösen Kommentar gelesen. Das war einfach in der Frühzeit der Handys, da hat der geschrieben: Handys sind für Wichtigtuer. Sie müssen zeigen, dass sie wichtig sind ...
B: Ja,ja.
A: Sie müssen jederzeit erreichbar sein. Die wirklich wichtigen Leute, die haben jemand, der hat ein Handy. Und wenn ein wichtiger Anruf kommt, dann kommen die Herren und sagen: „Bitte ein" (unverständlich)
B und C: (lachen)
B: Jaja, genau.
C: Das stimmt, ja.
D: Das heißt, natürlich gibt's auch wunderbare Funktionen. Und ich, äh, zweimal ist bei mir im Haus eingebrochen worden. Ich hab heute eine Alarmanlage, die über Handy geht. Natürlich bin ich jetzt gezwungen immer und immer mein Handy eingeschaltet mitzuhaben. Ich hab's dann eben auf leise. Ich schau dann von Zeit zu Zeit hin. Das ist natürlich eine wunderbare Sache. Ich war früher jedes Mal beunruhigt, wenn ich zu Hause weggefahren bin. Äh, kommt, ist was passiert, ist nichts passiert. So weiß ich, aha, es klingelt, wenn was passiert, ja.
C: Aber ist das nicht dann auch irgendwie ein bissl, also jedes Mal wenn's klingelt, denkt man sich so „ohh".
D: Nein, nein, nein, nein, nein, also das ...
C (unterbricht): Rufen schon auch noch andere Leute, nicht nur „Hallo, es wird eingebrochen."
D: Nein, zum Glück, seit ich die Anlage hab, äh, äh ...
B: (lacht)
C: Ich werd auch angerufen von der von meinem Bruder. Also, das ist ...

D: Fehlalarme kann's natürlich geben. Ja, aber normal, äh, aber das ist eine positive Seite. Absolut.
C: Ja.
A: Na also, unbestritten. Vieles ist sehr praktisch.
B: Ja.
A: Weil, wenn das Auto niederbricht ...
C: (lacht)
A: ...brauchst nicht schauen, wo ist eine Notrufsäule. Oder jemanden aufhalten vielleicht irgendwo.
B: Genau .
A: Ich ruf halt an beim ÖAMTC und sag „Bitte kommen's".
B: Ja, ja. Absolut.
A: Oder, wenn ich mich mit jemandem treff am – aber da ist man schon schlampert – am Rathausplatz, ja. Und wir sind dort beide. Und dort sind viele Leute. Da kann man dann 20 Meter voneinander entfernt sein und sich nicht sehen.
D: Hmmm.
B: (gleichzeitig): Und sich nicht treffen, ja (lacht).
A: Aber da ist man dann schon schlampig, weil man könnt sagen „Wir treffen uns genau bei der - ich weiß auch nicht - dritten Säule von links um 18 Uhr 20".
B: Ja, müsste auch klappen.
D: Oder im Konvoi fahren mit Autos.
C: (wirft ein): Früher ging's ja.
D: Man fährt nach Kärnten oder irgendwo. Ist auch ne ganz gute Sache.
A: Ja, zum Beispiel.
D: Da sind absolut ein, äh. Es gibt wunderbare Dinge, die man heute ...
B (unterbricht): Na, es ist absolut ein, ein, ein ...
D: … wo man heute sagt, man könnte ohne Handy heute nicht mehr sein.
B: Ja, (unverständlich)
D: … Wie man heute nicht mehr ohne Computer leben kann, so kann man wahrscheinlich auch kaum ... Man muss nur richtig, gezielt einsetzen. Das ist glaub ich eine ganz wesentliche Sache.
B: Man darf sich nicht so vereinnahmen lassen. Zum Teil, ja, wahrscheinlich. Besonders beim Computer, wie man so hört und liest, in der Jugend, und die ja wirklich drunter leiden, weil sie ja von dort nicht mehr wegkommen und vergessen zu essen.
D: Aber ich komm noch mal auf Internet zurück. Wir hatten damals im Studium einen Professor, der uns immer wieder gesagt hat „Man muss nicht alles wissen. Ganz wichtig ist, man weiß, wo man es findet." Aber zu meiner Zeit war das Finden noch wahnsinnig schwierig.
A: Hmm.
D: Sie haben Lexika gehabt. Sie haben das, was sie vielleicht auch mitgeschrieben haben – das war teilweise schlampert, das war teilweise nicht gut. Und das finde ich, ist ja heute wirklich ... Ich weiß nicht, ob die da, da besser studieren, mit mehr Erfolg, aber das ist doch sicher eine ganz wunderbare Hilfe, na?
A (gleichzeitig): Also das ist fantastisch, ja!
D: Dass man hingeht und sagt, „So, das finde ich jetzt." Ja.
A: Also ich weiß nur, als ich Assistent war, da gab's nur – Internet schon, aber nur für amerikanische Militärs oder so – und da haben wir halt die Bibliothek durchforstet für einen Professor. Und dann sind wir dort hingekommen endlich „Ah da ist - nein, das ist weg. Es ist weg. Der Band 1977 zweite Hälfte ist weg.
B: (gleichzeitig): Schrecklich.
A: … Wenn man Glück hat, war ein Zettel dort, das ist jetzt beim Professor sowieso.
B: (lacht).
A: Dann ist man gelaufen zum Professor sowieso und hat gesagt „Bitte, darf ich..." Ja.
B: Ja.
A: Furchtbar, na.
B: Ja, ja.
A: Online zack, zack und die Geschichte läuft, na.
B: Ja, genau.
A: Es können 28.000 gleichzeitig konsultieren und sonst noch was, na.
C: Das ist super.

A: Das ist unvergleichbar.
B: (gleichzeitig): Das ist fantastisch.
A: Da haben wir's kopiert und (unverständlich).
B: (unterbricht): Und ich glaub, man nimmt's ja sogar mit und schreibt mit in den Vorlesungen auch.
C: Ähhmm. Computer. Ich nicht.
B: Das machen viele, oder?
C: Es machen einige, aber die Mehrheit schreibt auf Papier.
[00:29:46 bis 00:31:26 anderes Thema: Mitschreiben in Vorlesungen]
C: Na, na, es wird durchaus mehr, aber, also ich seh's halt teilweise, wenn man, natürlich, wenn man eben dahinter sitzt, und eben in den Hörsälen ist es doch sehr eng, dann sieht man eh ganz genau, was der macht. Und bei vielen ist eben gleichzeitig E-Mail und Skype und ich weiß nicht was alles offen, wo man sich denkt so, „Super, dass du jetzt da sitzt ..."
B: Das ist natürlich wieder ...
C: ... Das zahlt sich jetzt sicher aus, ja.
B und C: (lachen)
B: Genau. Ja.
C: Also so gesehen, aber. Aber es wird mehr. Also die Leute nehmen's schon mehr mit …
B: Ja? Offensichtlich.
C: … als zu Beginn muss ich sagen, (unverständlich) man kaum. Aber natürlich, Notebooks werden leichter.
B: Kleiner.
C: Kleiner, leichter.
B: Praktischer zum Mitnehmen. Eh klar.
C: Genau.
[00:32:03 00:33:13 bis Mitschreiben]
(kurze Pause)
B: Naja, jetzt hätten wir Computer, Internet …
(überlappend).
A: E-Mail
C: Handy
B: E-Mail
A: Handy
B: SMS haben wir noch nicht.
A: (fast gleichzeitig): SMS haben wir noch nicht und normales Telefon.
D: Das ist heute ja schon fast großes Problem der Telekom ...
C: Ja (lacht).
D: ... weil's über 700.000 Anschlüsse ...
C: Wir sind gestrichen.
D: Aber, aber das ist auch ne Frage. Ich hab auch lange überlegt, nehm ich noch. Nehm ich's nicht. Aber es dann auch teilweise eine Zumutung. Ich hab sehr viele in Deutschland - meine Geschwister und meine Verwandte leben in Deutschland – ist das natürlich dann auch eine Zumutung, wenn man nur noch Handy hat. Das ist ja dann relativ teuer, wenn, die haben alle noch Festnetz, sind vom Land her, äh, die haben alle noch Festnetz. Und wenn man dann, obwohl es ja heute auch schon Tarife gibt, bei Bob, äh, innerhalb Europas, da ist ja auch einiges geschehen, dass man wesentlich günstigere Tarife hat, ja. Also 25 Euro gibt es da glaub ich auch schon ...
A: Hmm.
D: … für Europa. Aber alle Bekannten haben natürlich nicht diese, äh, diese Möglichkeit. Und deshalb hab ich heute immer noch Festnetz.
A: Also wir – es ist jetzt wahrscheinlich ein bisschen (unverständlich) und unrational – aber ah, wenn ich jetzt vor mir zwei Dinge hab, das Festnetz und das Handy, dann ruf ich vom Festnetz an.
B: Ja (gezogen).
D: Ist mir sympathischer. Ich weiß nicht warum, ja.
B: Ja, eigentlich ich auch. Wenn ich das jetzt so überleg.
A: Ja, wenn's wirklich vor mir am Tisch liegen, dann geh ich immer zum Festnetz.
B: (gleichzeitig): ... zum Festnetz, ja.
A: … zum selber Anrufen.

B: Ja.
C: Dadurch, dass ich nur das Handy hab ...
D: Ja.
A: ... erübrigt sich das.
C: Aber, aber es war ...
(durcheinander).
D: Die Jungen.
B: Die Jugend.
C: Aber, bei uns …
D: Die jungen Leute haben, glaub ich, heute zu 80 Prozent nur noch äh ...
B: Ja, ja.
D: … Ich weiß grad den Prozentsatz nicht genau, aber ich glaube kein ...
C: Ich glaub auch, dass viele ... Vor allem, es ist einfach irgendwie. Also, es war damals, wie ich nach Wien gekommen bin, hab ich dann mein Handy bekommen, mein erstes. Und, da war eben dann die Frage, ob das eben noch mit Festnetz dann überhaupt noch einen Sinn macht. Aber, wir haben dann eben gesagt, es hat eben überhaupt keinen Sinn, und es ist sinnvoller ein Handy. Weil, wenn man eh in Wien ist, dann, als Oberösterreicher fahren wir wieder nach Oberösterreich. Und dann sind wir im Sommer eigentlich das Wochenende sind wir immer am Attersee. Dann, dort gibt's auch kein Festnetz mehr. Also, das war irgendwie dann ...
D: Jaja.
C: … sinnvoller, dass wir EIN Telefon haben, dass man dann lieber mitnehmen kann, als dass ich's in Wien hab und damals ...
D: Naja, wenn Sie studieren, sind Sie ja auch – wann sind Sie zu Hause?
C: (gleichzeitig): Ja. Man ist nicht viel zu Hause.
D: (gleichzeitig): Ich mein, die Frage muss man sich ja mal stellen.
C: Und abgesehen davon ist es natürlich auch immer mühsam, weil, wir haben das früher dann, wie meine Brüder in Wien waren, haben die noch damals das Festnetz noch gehabt und da hat man, wenn man in einer WG wohnt, da muss man das natürlich wieder mit dem Zähler und Aufschreiben und wer wie viel telefoniert hat und...
B: (unterbricht): Jaja, genau. Das auch noch dazu.
C (gleichzeitig): Da haben wir gesagt, ok, jeder hat sein Handy. Viel einfacher. Jeder zahlt seine Rechnung und aus.
B: Ja, genau.
D: Ja.
A: Also bei uns beim ersten Handy wars noch so, dass es eine furchtbar schlechte Qualität gehabt hat von, von der Verständigung her.
B: Hmm.
A: Und da ist dann abgerissen die Verbindung und das hat dann so gerauscht, dass man den nicht verstanden hat, und da war halt das Festnetz noch ...
B: Ja (schmunzelt).
A: Aber das ist mittlerweile - kann man das vergessen, weil die Handys haben ja eh eine gute Verständigung ...
D: Naja, weil überall halt ja ein Mast steht, na. Also das ist ...
A: Ja. Und das war so ein Billigsdorfer-Gerät ..
D: Ja.
A: ... der früheren Generation und das war furchtbar und …
B: Ja. Jaja. Und das ging auch nur bei bestimmten (lacht), wenn man in eine bestimmte Richtung geschaut hat.
C: Na, mein Vater hat immer, hat von früh an eigentlich – der hat auch ein Autotelefon damals gehabt, aber ein richtiges!
B und C: (lachen)
D: Und ein Vermögen gekostet!
C: Ja, aber das hat er nicht zahlen müssen. Das war im Firmenauto drinnen. Und dadurch hat er auch ein Handy gehabt und des hat eigentlich, also die hatten ihn immer recht gut ausgestattet. Das hat eigentlich immer ganz gut funktioniert, aber ... aber wie die Handys aufgekommen sind, war's wirklich noch schlimm. Aber ich hab eben ... Ich hab meins erst eben wie ich nach Wien gekommen bin. Also während der Schulzeit da haben auch schon alle so „tcktcktcktcktck".
B: (lacht)

C: Da hatte ich auch noch keins. Dann erst danach. Und ich, ich bin auch, also wenn's zum Beispiel, das ist lustig, wenn man irgendwie Festnetz und Handy, wenn ich dann wieder zu Hause bei meinen Eltern bin, dann ist, dann gibt's beide, und, da ist man teilweise, weiß nicht. Und da gibt's natürlich dann die Handys von den Eltern und überall bimmelt's ...
B: (gleichzeitig): Bimmelt's. Liegen die Handys herum.
C: (gleichzeitig): … und dingelt's und das ist eh schon ziemlich viel.
B: Und trotzdem wird aber vom Festnetz auch telefoniert?
C: Jaja, also.
B: Ja.
C: Also da rufen eigentlich auch sehr viele am Festnetz noch an.
B: Hmmm. Ja.
C: Das ist nur immer so einen schrecklichen Ton, das Festnetztelefon. Das ist noch dazu tragbar. Dann verlegt man's eh auch immer irgendwo. Also, das ist ...
B: Dann muss man's anrufen.
B und C: (lachen)
A: (unverständlich)
C: Ja, genau.
D: Wie ist das denn heute so in Ihrer Generation, bei den jungen Leuten? Ich höre oft, die haben sogar mehrere Handys. Also, ja ist das ...
C: Ich hab EIN Handy.
D: Ja, aber ich höre SEHR oft, dass sie mehrere Handys haben.
B: Wozu eigentlich?
D: Ich weiß es nicht.
C: Ich glaub, das ist um, um, bei manchen ist das so mit den unterschiedlichen Tarifen. Also ich kenn;s, ein, ein Freund von mir hatte das, weil der hatte dann ... Das ist dann irgendwie so, da hat man dann halt eine neue Freundin, zum Beispiel, oder einen neuen Freund und der ist bei dem Anbieter und dann ...
D: Ja.
C: … kann man aber, wenn man das gleiche Netz hat, dann könnte man aber …
B: (wirft ein): Dann ist das billiger, ja.
C: … gratis miteinander telefonieren und dann nehmen sich manche ein zweites dazu ...
D: Hmm. Hmm.
C: … weil halt irgendwie dann der andere dieses Netz hat und dann möchte man halt mit dem so viel telefonieren, zum Beispiel. Also, das war der Grund ...
B: Ja.
C: … den ich damals gehört hatte von ihm.
D: Aha. Ich bin immer wieder erstaunt bei jungen Leuten. Man hat ein Telefonregister oder man nimmt die Nummer irgendwie auf und die wechseln sehr, sehr oft, also, wenn Sie mit jungen Leuten telefonieren, da haben Sie eine Handynummer, die ist ein Jahr alt. Nach einem Jahr ist es sinnlos überhaupt anzurufen.
C: Ja (lacht).
D: (zu B): Ich glaube bei deinen Töchtern, hab ich es auch ...
B: Die haben das sehr oft gemacht (lacht).
D: … Ich habe nie eine aktuelle Telefonnummer gehabt.
B: Ja, weil die haben immer die billigsten Möglichkeiten.
A: (gleichzeitig): Ja, aber es gibt doch die Nummernmitnahme.
D: Ja, das gibt's ja - jetzt gibt's die Nummernmitnahme ...
B: Jaja.
D: … das hat's ja mal eine zeitlang nicht gegeben. Vielleicht ist dieses Problem dadurch heute äh, äh ...
B: (ergänzt): leichter, ja.
D: … leichter. Aber immer wieder stell ich doch fest, dass ich die Nummer äh, die ich anrufe, nicht erreichbar ist. Und dann frag ich „Jaja, ich hab ne neue Nummer, ich hab nen neuen Provider“ und ...
B (gleichzeitig): Ja. Das passiert immer wieder.
C: Jaja. Na, und sonst kenn ich's halt, dass manche halt, wenn's halt die Umstellung ist vom, wenn man ein Firmenhandy, dass halt manche dann die zwei Handys, aber sonst.
D: Hmm. Dann ist das wahrscheinlich nur zufällig in meinem Bekanntenkreis, ich weiß nicht.

B (gleichzeitig): Ja, genau, auf ein Firmenhandy ...
C: Aber sonst hab ich ...
D: Hmm.
C: Also ich kenn sonst eben nur das mit dem „Ah, jetzt hab ich grad eine neue Freundin und die ist bei dem und dem“, aber ...
B: (lacht)
C: … mittlerweile, wo es eh diese allgemeinen Freiminuten gibt, ähm ...
D: (unterbricht): Ist das auch nicht mehr so aktuell.
C: Genau. Aber da eine Zeit lang, da war das ja so, dass man im eigenen Netz dann gratis telefonieren durfte. ..
A: (unterbricht): Und sonst war’s teuer.
C: Genau, und ansonsten teuer. Und da hats’ echt ein paar gegeben, die haben gesagt „Mah, jetzt hab ich eine neue Freundin und die ist bei dem und dem“ und jetzt haben sie sich halt da das genommen. Das war irgendwie ...
B: (lacht): Jaja. Das ist verständlich.
D: Ja.
C: Aber, mir wär, also mir wär das zu blöd. Ich hab auch von Anfang an, ich hab immer kleine Handys gehabt und immer welche, die Vibration haben, weil das ist ...
B: Hmmm.
D: (gleichzeitig): Ja. Jaja, das ist sehr angenehm.
C: … weil das ist. Ich find’s, ich find’s schrecklich, wenn – also wenn ich ein Handy hab, dann mag ich’s wenigstens einstecken können auch ...
B: Ja.
C: Und, und irgendwie als, als, als Mädel oder Frau hat man relativ, meistens jetzt nicht so wo man so diese riesen Dinger jetzt einstecken kann ...
B: (unterbricht lachend): Ja, genau, wo das nicht hineinpasst.
A: Cargohosen.
C: Ja, ich hab viele, aber immer kann man sie nicht anziehen.
B und C: (lachen)
C: Und vor allem bei den Röcken kann ich berichten, ist es besonders blöd, weil da kann man’s irgendwie gar nirgends ... (lacht)
B: (ergänzt lachend): ... wo unterbringen.
C: Genau.
A: So wie die, die äh Geheimagentin in ein Strumpfband stecken.
C: Genau.
B: Ja.
C: Oder in den Stiefel, oder so, ja. Das ist auch eine Möglichkeit.
B: (lacht)
C: Und … Aber das ist so, ich weiß nicht, also ich brauch auch immer, ich brauch ein kleines Handy, es muss ein Vibration, es muss ein Stummalarm – obwohl das haben jetzt eh alle ..
D: Das haben alle ja ...
C: Das war – aber früher war das noch nicht!
D: (gleichzeitig): (unverständlich) Die sind ja heute mehr oder weniger - Nein, die sind ja mehr oder weniger heute doch schon ziemlich gleich, na.
C: (gleichzeitig) Genau. Genau.
D: Aber was vielleicht doch noch ein ganz interessantes Thema wäre hier, ist der Tarifdschungel. Bei den, wenn man sich heute entscheidet, geh ich zu Bob, geh ich zu A1, geh ich zu Tele2 usw. Also, das ist doch eine ganz fürchterliche Sache wirklich herauszufinden, wo telefoniere ich wirklich am günstigsten.
B (gleichzeitig): Am, am billigsten, ja.
D: Das ist, das ist so.
B: (gleichzeitig): Das ist eine Wissenschaft.
D: Da geht man nach Hause und sagt zu seinem lieben Mann „Bitte, wo telefoniert man am meisten hin, such das doch“ (lacht)
B: (lacht): Ja. Und die machen das dann auch ganz gern.
B und C: (lachen)
A: Also, das würd ich nicht machen.
B: (lacht)
D: (lachend): Nein, soweit ich bisher gehört habe, sind Sie da nicht der richtige

Ansprechpartner.
B: (lacht)
C: Nein, aber, wenn man da, das ist so eine Mischung aus Sparefroh und Technikfreak, dann, dann hat man da gute ...
D: Aber es ist wirklich ganz, ganz schwierig dann am Ende zu sagen, ich geh zum Provider X, Y oder Z. Also ...
B: Ich würd sagen, jeder hat irgendwo ein Zuckerl und im Endeffekt kommt es wahrscheinlich überall aufs Gleiche raus.
C: Also, also mir kommt vor, immer wenn man sich für irgendwen neu entscheidet ...
B: (unterbricht): Kommt was anderes.
C: … hat sowieso eine Woche später jemand ein besseres ...
D: (gleichzeitig): Kommt, kommt ein, ein neues ... ja.
C: Das ist immer so. Und deswegen ist es dann ...
B: Ja, ja.
C: Also ich bin jetzt..
A: Aber mittlerweile ist es eh schon wurscht ..
C: Ich glaub auch.
A: … weil es ist eh alles gratis oder?
D: Es klingt nur so ...
C: Ein paar Unterschiede, aber ...
D: ... wenn Sie mal, wenn Sie mal tiefer hineinschauen, das ist, das klingt nur so. Da sind so viele Fußangeln, ja, also die sind unvorstellbar, ja.
A: Aber irgendwie 25 Euro im Monat und man telefoniert wie viel?
D: Naja, das ist auch wieder mit Stunden ...
C: (gleichzeitig): Zum Teil. Ich weiß gar nicht, was ich hab.
D: Äh, das sind wieder Stunden. Ist ein Stundenlimit ist da, ja. Es gibt, ich kann's jetzt auf Anhieb nicht sagen, ich müsste jetzt nachdenken, aber, ich hab mich mal mit dem Fritz hingesetzt ...
B: (unterbricht): Ich weiß, ihr habt's ja eins gesucht.
D: … den ganzen Tag haben wir wirklich äh ...
B: (unterbricht): Muss man echt ausrechnen.
D: ... Kurven gemacht und gerechnet und Graphiken usw., um wirklich dann festzustellen, sind wir dann zu dem Schluss gekommen, eigentlich ist das ganz, ganz schön schwierig. Ich bin dann zu Bob hingekommen. Also, äh, weil ich geglaubt habe, dass es für mich ...
B: (unterbricht): Und ist es so?
D: Ja, es hängt natürlich auch davon ab, wie viel – man muss da immer berücksichtigen wie oft telefonier ich ins Ausland.
B: Ja.
D: Wie oft habe ich äh, äh Inlandsgespräche. Also, es gibt da so viele Faktoren, die man berücksichtigen muss. Also, ich kann nur sagen, es ist nicht so einfach, wie man das glaubt.

[00:43:17 bis 00:44:45 weiter über Tarife]

A: Aber jetzt, vielleicht kann mir das jemand erklären, wie gesagt, ich bin ja so ein Kommunikationsmuffel, ja. Und ich halte diese Gespräche, viele von diesen Gesprächen, für überflüssig und für mich sind sie sogar störend, also, wenn ich sie selbst führen müsste, oder so. Aber vielleicht auch wenn ich zuhöre, wenn jemand anderer in der Straßenbahn so ein Gespräch führt. Ah, was findet man daran, so, so: „Ja, hier bin ich. Und ich wollt einmal anrufen."
C: Langeweile.
A: Und die ist dann weg, wenn man dann mit jemanden über Gott und die Welt Irgendwie ...
C: Also, ich denk schon.
A: … ständig handyphonisieren.
C: Ich denk schon, dass es so ist, teilweise. Oder dass, ich glaub einfach, dadurch, dass man es immer und überall nützen kann und sich immer und überall mit irgendwem anderen dann irgendwie in Kontakt setzen kann, dass man das teilweise, dieses Allein und Ruhe manche Leut gar nicht mehr können oder kennen und deswegen nicht können,

weil sie es nicht kennen.
B: Oder wollen.
C: Ja.
A: Aber, ‚tschuldigung, da bin ich jetzt wieder ganz provokant. Aber das ist ja schrecklich!
C: Ja, sicher.
B: (lacht).
A: (gleichzeitig): Wenn die Leute nicht mehr allein irgendwo ...
C: (lachend): Ja, sicher ist das schrecklich!
A: ... in einem Eck sitzen oder zumindest in der Straßenbahn sitzen und ein bissl nachdenken, ja, dann ist das Nachdenken ja nachhaltig, ausgeschaltet, nicht? Also, zu Hause fernsehen, in der Arbeit, ähm, arbeiten ...
C: (unterbricht): Ja, drei Stunden durchschnittlich fernsehen manche (lacht, unverständlich).
A: Und dazwischen handyphonisieren, ja. Und das Denken ist weg.
C: (lacht): Also, Kontakte über Handy ist, glaub ich, die größte Mediennutzung. Gerade.
A: Hmmm.
B: Ja, das könnt ich mir vorstellen.
C: Laut den, den neuesten …
B: … Erkenntnissen (lacht).
C: … Studien, soweit ich mich erinnern kann. Also, das ist ...
B: Ja, weil man ja wahrscheinlich kommuniziert mit einem Handy, wo man normalerweise nicht kommunizieren würde. Also, man würde ja so, wenn man das nicht ständig bei der Hand hat und ständig die Möglichkeit dazu hätte, würde man ja viel weniger plaudern. Da plaudert man dann halt zu Hause. Zu Hause hat man allerdings auch noch was anderes zu tun. Also das hält sich in Grenzen. Aber man geht spazieren. Oder man geht von hier nach dort, und um diese Zeit abzutöten, oder man fahrt im Auto, ah, und das nützen sehr viele, entweder Geschichten zu erzählen, die vielleicht wirklich interessant sind und sicherlich auch oft nur um zu plaudern.
C: Also ich muss sagen, ich nütz ganz gern, wenn ich zu Fuß unterwegs bin, dass ich mir denk „Ah, der hat mich angerufen, den musst du ...“, dass man sozusagen das erledigen kann ...
B: Ja.
C: .. aber in der U-Bahn oder so was selber, also wenn, dann irgendwie auch nur ganz so (flüstert leise etwas Unverständliches).
B: (lacht).
C: Weil, ich ... (lacht)
B: Man ja nicht möchte, dass die anderen auch mithören.
D: Ja. Ja.
C: (gleichzeitig): Na, weil ich’s auch nicht möcht und auch eben ich hab’s selber nicht gern, wenn ich’s höre, und ich hab’s auch nicht gern, wenn jemand hört, was ich red. Aber mir kommt’s oft vor, dass, wenn man hört, was die irgendwie reden, die Leute, dass man sich denkt, denen ist einfach langweilig. Oder die ...
B: (wirft ein): Na, sicher.
C: ... die wissen nicht, dass sie, also keine Ahnung, die können jetzt einfach nicht sitzen und einfach nicht so ein bissl, so die Gedanken schweifen lassen, sondern sie müssen, müssen halt irgendeinen Blödsinn erzählen, dass halt sie gerade von dort nach da gegangen sind oder SO ein schönes Leiberl gesehen haben, oder der Hund vom Nachbarn, oder. Wirklich so, wo man sich denkt „Gott, spar’s dir doch einfach!“
A: Hmm.
B: Ja, weil die brauchen das.
A: So ein ständiger, leichter Stimulus des Gehirns, aber nicht zu anspruchsvoll, und, und das braucht man.
C: (wirft ein): Ja, mir kommt’s manchmal so vor, als ...
A: Kann schon sein.
D: Vielleicht sind die sich auch sympathisch, die beiden. Könnte das ja auch ein Wert sein, wenn sich zwei sympathisch sind, dass die länger zusammen sprechen. Ich mein, wenn ich einen Menschen ...
C: (lacht): Jajaa.
D: ... den ich überhaupt nicht mag, da wird das wahrscheinlich sehr kurz sein. Ja.

B und C: (lachen).
D: Ich weiß es nicht.
C: Das sicherlich.
A: Da gibt's interessante, kulturelle Unterschiede offenbar. Ein finnischer Kollege, äh, hat einmal angeblich gesagt zu einem Südländer, da ist eben so ein, ein (unverständlich) gekommen, der hat gesagt: „Das ist ja schrecklich, ihr, ihr müsst's miteinander reden, um euch gegenseitig zu zeigen, dass ihr euch gut versteht."
B: (lacht): Das ist ja schrecklich. (lacht)
A: Während offenbar halt zwei Nordländer, die können stundenlang einander anschweigen, und das wäre in anderen Kulturen halt schon ein Zeichen der ...
B: (wirft ein): Das, ja, da stimmt was nicht.
A: … ein Zeichen der Feindschaft. Für die ist das alles super.
(allgemeines Gemurmel – unverständlich)
A: Und da müsst ma jetzt schauen, ob die Finnen ihre Handys nur halb so viel benutzen wie die Europäer.
B: (unterbricht): Ja, das wär interessant zu erforschen.
C: Ah ich muss äh, ich hab in Helsinki, ich kann mich nicht genau erinnern, aber, ich hab auch nicht darauf geachtet, muss ich sagen. Aber wer, wer Meister ist im, im Handy sind die also Kurdistan, oder sowas.
A: Hmm.
B: Ahso?
C: Ja, die haben alle Handy und alle Ding und die, also, die rufen sich aber immer nur an, um also so Statusmeldung abzugeben.
B: (lacht).
C: Zu sagen „Also, ich bin ...". Also einfach dieses „Ich bin da und da und das ist grad passiert." Also das ist halt wirklich nur um, um sich, ähm, um sich gegenseitig eben zu sagen, wer wo ist, was grad passiert ist, wo was ist und, und lauter so Sachen.
A: Aber, warum muss ich das wissen?
C: Das ist bei denen, glaub ich, ein bisschen, weil die … Also ich kenn's nur von ahm.. (denkt nach)
B: (wirft ein): Zur Überprüfung.
C: Na, ich kenn's nur jetzt von, von meinem Bruder, der in Kurdistan war. Und der war in (denkt nach) ahm ,.. Ich bin jetzt zu blöd, dass mir das einfällt, muss ich gestehen. Ähm, naja auf jeden Fall der war da unten. Und, und das war irgendwie ein großes Problem, weil da gab's halt dann noch irgendwelche christlichen Regionen und irgend- (unverständlich) kurdischen, und hin und her, und das ist doch alles ein bisschen gefährlich gewesen mit quasi die, die Bewachern da von den ganzen Wichtigen und hin und her. Und die sind wirklich alle, die, ich hab gehört, die haben andauernd ...
B: (unterbricht): Die müssen ständig in Kontakt sein.
C: (murmelt etwas Unverständliches) … und ist schon wieder weg.
A: (gleichzeitig): Und es ist so, so wie Militär...
C: Ja.
A: … Auf, auf Spättrupp und der sagt „Hab ich den Punkt sowieso erreicht – keine Vorkommnisse."
B: (lacht)
C: Jaja, so in der Art. Aber er hat gesagt, es war auch irgendwie, die haben irgendwie auch, also jeder, die haben sich alle ständig irgendwie so ganz kurz nur was gesagt „Lala, hin und her, dies und das, hier und dort".
B: (lacht)
C: Und, und die sind echt, also ich denk, die könnten gar nicht mehr ohne, ohne Handy.
B: (gleichzeitig): Kontrollfaktor wahrscheinlich.
C: Aber, das ist, das muss unglaublich sein, wie schnell das dann geht. DIE könnten wahrscheinlich auch gar nicht abdrehen mehr.
A: Na, dann würden die anderen einen Rettungstrupp aussenden ...
C: (lacht): Ja, wahrscheinlich.
B: (lacht)
A: Man ist im Sektor 28.
B: (lacht)
C: Ja.
A: Ja.

B: Meldet sich nicht.
C: Genau.
D: Aber ich glaub Thema SMS ist relativ kurz gekommen, also haben wir nicht sehr viel gehört, mal kurz haben wir mal gesprochen..
B: (unterbricht): Ja, sind wir noch nicht weit gekommen.
A: (gleichzeitig): Ja, SMS haben wir noch fast gar nicht.
D: Ja. SMSen Sie viel? Oder, ähm ...
C: Nein. Also ich, ich verwend SMS dann, wenn ich irgendwo bin, wo ich das Handy, also wo ich jetzt nicht telefonieren kann. Und wenn ich weiß, es hat mich zum Beispiel jemand angerufen und ich weiß, der will irgendetwas Wichtiges von mir, also dann schreib ich irgendwas zurück, halt so auf die Art, keine Ahnung, ruf eben um so und so viel zurück, oder ah ...
B: Ja.
C: Oder wen ich ...
B: (unterbricht): Oder man weiß, es geht grad nicht für den ...
C: (wirft ein): Ja.
B: (gleichzeitig): ... am Telefon.
C: … Oder zum Beispiel (lacht) ganz banale Beispiele, wenn ich auf der Uni in irgendwelchen Vorlesungen hin und wieder gesessen, wo ich gewusst habe, ich sitz den ganzen Tag da drinnen und gewusst hab, irgendwer anderer sitzt in einem anderen Hörsaal, da hab ich gesagt „Geh bitte, treff ma uns auf an, auf an Kaffee oder irgendetwas."
A: Hmmm.
C: Das sind halt solche Situationen, aber sonst ... Oder manchmal, wenn ich mir selber irgendetwas schnell merken muss und keinen Stift oder kan Zettel dabei hab ...
B: (gleichzeitig): Ja.
C: … dann schick ich mir selbst eine SMS.
D: (unverständlich)
A: Ahso, das geht? Ok.
C: Ja, das geht. Oder man lasst's halt gespeichert, als Entwurf.
A: Ahja.
D: Als Entwurf, jaja, jaja.
C: Ja.
B: (gleichzeitig): Ja.
A: (gleichzeitig): Von dem hab ich noch nie was gehört.
C: Aber sonst, also ich schreib, oder am Abend, keine Ahnung, wenn ich fragen will, ob irgend jemand, wenn ich irgend etwas Dringendes brauch und sag „Bist du noch wach?"
B: Ja, genau.
C: Und das ist genau so, wie wenn meine Mutter irgendwie schreibt so „Darf ich dich schon anrufen?" oder so.
B: (lacht)
C: Ja, Mami
A: (gleichzeitig): Weil's weniger störend ist.
C: Ja.
B: Ja.
A: Das ist ja nicht schlecht, ja.
D: (gleichzeitig): Das find ich auch ne gute äh Sache, ja.
C: Aber sonst, also ich schreib's ganz gerne über den Computer, weil man da einfach nicht dieses Tippen muss, obwohl ich's schnell kann.
A: Dieses Tippen kann ich überhaupt nicht ausstehen.
C: Aber das, eben. Aber das können sehr viele, wirklich hassen sehr, sehr viele.
B: Also E-Mail, ah SMS über Computer schreiben?
C: Genau.
B: Das kann ich gar nicht. Das heißt ...
A: Das kann ich auch nicht.
C: Über SMS.at schreib ich das.
B: Da muss man, ja ...
C: Da muss man sich anmelden ...
B: (gleichzeitig): Anmelden, glaub ich.
C: (gleichzeitig): Mittlerweile, genau. Aber das ...

B: (unterbricht): Ich hab ... irgendwann einmal wollt ich das machen, aber dann hab ich mir gedacht ...
C: (unterbricht): Genau.
B: Eigentlich so eine ...
C: (gleichzeitig): Und das geht ganz gut. Und, ja genau, wenn mein Mann im Ausland ist, dann schreib ich auch ...
B: Hmm.
C: ... weil dann ist das Telefonieren ein bissl teuer.
B: Ja.
D: Ja, das wollte ich gerade sagen. Ich war mit Tibor ein paar Mal auf Reisen ...
B: Ja.
D: … und der hatte immer Freundinnen und der musste jeden Tag ... Und wir waren, äh, äh, der hat also Stunden smst. Es war wesentlich billiger ...
B: (wirft ein): Billiger, ja.
D: Ja, als Telefonieren. Die haben sich sehr viel zu sagen und also, da wollt ich gerade, als Kostenfaktor ist es ...
B: (wirft ein): Ist es schlimm.
C: Ja.
D: ... sicher manchmal eine ganz wesentliche Hilfe.
B: Ja.
D: Gerade vom Ausland aus, na.
C: Ja. Oder eben zum Beispiel, wenn ich in der U-Bahn bin und mir fällt irgendetwas ein, dass ich jetzt, keine Ahnung, halt, ah, irgendwen, auch wenn ich nur eine Einkaufsliste oder so was ... (lacht). Das ich so manchmal (unverständlich).
B: (gleichzeitig): Dass man das aufschreibt, ja.
C: (gleichzeitig): Ja.
D: Das ist ne Idee, die hab ich überhaupt, das, die hab ich noch nie gehört, aber das ist an sich ganz praktisch.
C: (unterbricht): Das mach ich ...
A: (gleichzeitig): Aber dieses grausliche Tippen auf der Tastatur.
C: (unterbricht): Das, das kann ich ganz gut, muss ich gestehen.
B: Mit dem Wörterbuch.
C: (gleichzeitig): Aber ich bin generell recht, ja.
D: Ja, aber ich glaub, das ist auch ne Übungssache.
B: (gleichzeitig): Mit Wörterbuch, oder?
C: Jaja. Mit Wörterbuch.
B: (gleichzeitig): Das ist auch noch so eine Gschicht.
D: (gleichzeitig): Ich mein, wenn ich manchmal sehe, wie junge Leute heute, ich muss auch noch ein bisschen, ich brauch da auch noch, aber wie die das machen, das ist schon schneller wie Schreibmaschine ...
B: (unterbricht): Schreibst du mit Wörterbuch?
C: (gleichzeitig): Ja.
D: Bitte?
B: Mit Wörterbuch? Am Handy? Also, wo man nur eine Taste drückt und das Wort schreibt sich?
D: Nein, das kann ich gar nicht. Nein, das kenn ich nicht, aber ...
A: Das ist super, aber dann kommt das falsche Wort ...
B: (unterbricht): Ja, genau, und dann, das ist auch sehr frustrierend.
D: (gleichzeitig): Ahso, das müsstest du mir mal zeigen. Das lohnt sich. Vielleicht kann ich auch was lernen.
B: (gleichzeitig): Ja, ich verwend's eigentlich auch nicht, ich versuch's immer wieder, weil, weil manche ja unglaublich davon schwärmen und es geht ja auch wirklich schneller, wenn's funktioniert ...
D: Hmm.
B: ... Aber dann steht dort irgendwas, und das kriegt man net wieder weg, und bevor ich mich da herumspiele, dann (unverständlich) ich's lieber hin..
D: Nein, ich mach das..
B: (gleichzeitig): … und dann verlier ich die Geduld.
C: (gleichzeitig): Na, ich schreib schon mit Wörterbuch. Und ...
B: (wirft ein): Die meisten. Und vor allem die junge Generation auf jeden Fall.

C: Aber ich weiß zum Beispiel, also das ist irgendwie, ich glaub, das SMS-Schreiben, also bei mir war's früher auch mehr, kommt mir vor, vielleicht auch, weil da damals das Telefonieren noch teurer war ...
B: (gleichzeitig): Teurer war.
C: ..und man dann gehofft hat, dass der andere anruft, ich weiß nicht (lacht)...
D: Ich glaub der Kostenfaktor war's ...
A und B: Hmm. Ja.
C: Und da weiß ich noch, dass das damals, die, also da hab ich, da bin ich da mal vom, ah, Handyanbieter umgestiegen, also von der Marke, also von Siemens auf Nokia, oder umgekehrt. Und da sind die Tasten irgendwie die Leerzeichen und die Punkttasten, glaub ich, genau umgedreht.
B: Hmm.
C: Und da war ich so drinnen, dass ich dann am Anfang hab ich dann immer das Leerzeichen und den Punkt vertauscht gehabt, weil ...
B: Ja.
A: Das glaub ich, weil wenn man's eingeübt hat, ja.
B: Ja.
A: Ja.
D: Ich glaub, das ist auch ein ganz wichtiger Punkt bei Handybesitzern. Sie sollten sich immer, wenn Sie ein neues Handy kaufen, immer die gleiche Marke kaufen, denn die Menüführung ist bei Nokia, sie können Nokia vor zehn Jahren und heute ein Neues haben.
B: (wirft ein): Ist ziemlich ähnlich, ja.
D: Die Menüführung ist ziemlich gleich. Und die ist doch zwischen den Anbietern äh, doch dann sehr verschieden. Gerade für ältere, äh, Leute ist das ...
B: (lacht) SMSen.
D: … ganz wunderbar, die gleiche Marke zu behalten, wo die Menüführung..
B: Bei Nokia, das ist richtig. Das ist auch übersichtlich.
D: Nokia hat eine wunderbare Menüführung.
B: (gleichzeitig): Aber natürlich, die schöneren Handys sind anderswo.
D: (gleichzeitig): Vielleicht, weil ich's auch immer gehabt habe, na.
C: Ich hab Nokia, aber deswegen, weil's Outlook-kompatibel war. Und das ...
B: Hmm. Ich hab auch von Anfang an Nokia, auch aus dem gleichen Grund, aber es gibt schon schöne Handys.
B: Ja.
A: Was ich überhaupt nicht mag, wenn sich per SMS eine Art Gespräch entwickelt.
C: Jahaha (lacht).
B: Das ist mühsam!
A: Ich schreib hin „Treffen wir uns am Donnerstag zum sowieso", „Naja, Donnerstag geht nicht, aber vielleicht Mittwoch", „Na, am Mittwoch geht bei mir nicht", dann ...
B: (lacht) Ja, natürlich.
A: … kann ich ja gleich anrufen. Und wir sind in einem Zehntel der Zeit, bis ich das hineingetippst habe, Mittwoch oder Donnerstag, ja ...
B: (lacht, gleichzeitig) Ja. Ja. Das stimmt. Aber für manche ist das, die kommunizieren nur ...
A: Aber manche Leute gibt's, wenn man mit denen SMSt, dann geht's, man kommt durch, man kriegt eine Antwort sehr schnell, wenn man dann sagt „Jetzt ruf ich an", ist nicht erreichbar.
B: (lacht)
A: Ich weiß nicht, wie das technisch geht, aber ...
D: Hmm.
B: Dann hat sie ausgeschaltet, oder?
A: Ich weiß nicht, das kann man ausschalten?
D: (unverständlich)
C: Vielleicht, na, aber nicht erreichbar kann sein, wenn man, wenn man gerade was tippt, glaub ich, kann das passieren manchmal.
A: Ahso, ok.
B: (gleichzeitig): Dass sich das automatisch ergibt.
C: Ja, also dass man nämlich so, dass das dann so ist, wie wenn man wen abwürgen würde.

B: Ja.
D: Hmm. (unverständlich)
C: Ja, das ist das glaube ich. Das kann manchmal sein, soweit ich weiß, ja.
B: Aha. Muss man ausprobieren.

[Von 00:57:16 bis 00:57:34 Frage, ob Handy-Fotografie auch ein Thema ist.]

B: Was haben wir bis jetzt ausgelassen? Also ...
A: SMS haben wir.
B: SMS haben wir.
A: Handytelfonieren haben wir.
C: (wirft ein): Wer dreht sein Handy ab?
A: Ich dreh mein Handy nicht ab. Ich dreh mein Handy auf, zu besonderen Gelegenheiten.
B: (lacht herzhaft)
(allgemeines Lachen)
C: (lachend) Sie sind eine Ausnahme, muss ich sagen.
B: (lacht). Dass das gibt.
C: Sie sind wirklich eine Ausnahme.
B: Solche Leute sind schrecklich, weil die sind dann nicht erreichbar, wenn man's dann am dringendsten braucht.
C: (lacht).
B: Wozu hat der Mensch ein Handy, heißt's dann.
A: (gleichzeitig): Ja, aber dann gibt's manche, die beschweren sich. Meine Frau sagt dann „Ich hab dich heut angerufen und hab dich am Handy nicht erreicht". Dann sag ich „Ich bin im Büro gesessen. Das Telefon ist da gestanden", ja. Und wenn ich am Klo bin, oder ich weiß nicht, dann ist eine Rezeption, die nehmen alles brav auf, wenn jemand anruft und sagt ‚Bitte Rückruf' und richt mir das aus und ja ...
B: (lacht)
A: „Du musst doch dein Handy aufdrehen!" Nein, weil ich eben nicht ...
(B und C lachen)
B: Also in den Anfängen des Handys war das, haben das, war das bei vielen so, aber inzwischen sind Sie, glaub ich ...
A: (gleichzeitig): Ich stecke in den Anfängen.
B: … schon ziemlich ein seltener Fall.
A: Kommt mir so vor.
C: Also ich muss auch gestehen, ich hab's eigentlich auch fast immer an, aber halt eben in diesen unterschiedlichen, ob laut, oder vibrieren oder halt nur, dass ich seh, dass es blinkt ...
B: (wirft ein): Ja, genau.
C: Und ... Aber, ich hab's, also was bei mir öfters ist, wenn ich, vor allem wenn ich irgendwie am Wochenende, oder wenn alle wichtigen Personen da sind oder zum Beispiel, wenn ich bei, bei meinen Eltern auch bin, und da ist das Festnetz, dann hab ich oft das Handy einfach irgendwo liegen ...
B: Ja.
C: Vor allem, wenn alle da sind. Weil dann weiß ich ganz genau, die, die mich, wenn's wichtig wollen, wirklich erreichen wollen, die kennen diese Festnetznummer noch von früher ...
B: Ja, genau.
C: Und alle anderen, die können mir gestohlen bleiben.
B: Ja. (lacht).
C: Aber, also dass ich's ausschalte, das ist selten. Aber ich hab's halt irgendwo rumkugeln und ich hab keine Ahnung, wo das Telefon ist und ich geh auch nicht ran, weil es interessiert mich einfach nicht.
B: Ja.
C: Aber dieses bewusste Ausschalten, ja.
A: (unverständlich)
C: Ja, aber. Nicht ganz, weil dieses bewusste Ausschalten ...
B: (gleichzeitig): Bewusste Ausschalten ist so unterschiedlich (lacht).
A: Aha, es ist mehr so ein unbewusstes Verstreuen, aber (unverständlich) des Handys ...

B und C: (gleichzeitig)
C: Ja, ja. Das ist eher so ein, so ein „Das ist mir egal“, aber
B (gleichzeitig): Nicht erreichbar sein aber nicht.
C: … aber, wenn ich hinkomm, dann seh ich’s, also, wenn ich’s dann haben will, dann seh ich sofort, wer angerufen hat.
B: (gleichzeitig): Hat mich wer angerufen, ja.
C: Wenn ich’s nämlich wieder anschalten muss, dann muss ich’s erst wieder anschalten, dann muss ich den Code eingeben, dann dauert’s manchmal bis diese ganzen Anrufe kommen usw.
A: Hmm.
C: Und so, da seh ich das, zackzackzack, alles da.
A: Hmm.
B: Ja.
C: Das ist so, aber eben, dieses bewusste Ausschalten, das ist sehr selten.
B: Sehr selten.
C: Aber eben, dafür oft dieses Leise-, oder Vibrieren-Schalten, oder halt irgendwo verstreuen. Besonders blöd, leise schalten und nicht mehr wissen, wo das Handy ist.
B: Ja. Und vergessen, dass es auf Leise ist.
C: (unterbricht): Ganz blöde Idee!
B und C: (lachen) - (kurze Pause)
A: Hmm.
B: Also, ich schalt’s eigentlich auch nie aus, höchstens, wenn man irgendwo ist, wo ganz eindeutig steht „Handy ausschalten“ ...
C: Ja.
B: In einer Ordination oder beim Turnen ...
D: Aber interessant ist schon, wie sich doch in den letzten Jahren unser ganzes Verhalten, (unverständlich) Verhalten verändert hat. Vor zwanzig Jahren, man hat wunderbar gelebt ohne Handy, ja.
B: Na, ich weiß nicht, ob das so wunderbar war (lacht).
D: Nein, aber das ist doch unwahrscheinlich, was sich in den zwanzig Jahren, äh, äh, da verändert hat. Man, man glaubt heute, man (unverständlich) man muss ein Handy haben, aber ...
B: (unterbricht): Vor allem so viel gleichzeitig, auf den verschiedenen Ebenen. Weil ich, ich vergleich das jetzt immer. Ich bin aus dem Büro ausgestiegen und bin eben ins Ausland und kam wieder und das waren, ok zwanzig Jahre, das ich eigentlich nicht so lang. Aber was sich da in einem Büroablauf geändert hat, jetzt auf rein technischer Seite. Angefangen vom Fax, über äh Kopiermaschinen, Computer, Telefon mit weißgottwievielen Nebenstellen und mit Dingen, wo man vernetzt war, also ich war wie die, wie’s Christkindl bin ich mir vorgekommen. Meine ersten Tage im Büro waren eine Katastrophe. Ich hab mir gedacht, die werden mich bald wieder rausschmeißen. Faxgerät, ich bin davor gestanden, wie „Aha, was ist denn des? Da kommt was raus? Puh. Was ist? Was mach ich jetzt? Wo steck ich’s hinein?“ ...
C: (kichert)
A: Jaja.
B: Und wieso kommt des dort wieder heraus? Und muss ich das verkehrt oder von vorne? Kopiermaschine, ich mein, wir haben noch Matrizen abgezogen, oder so irgendwas. Und da steh ich vor so einer Maschine, da gibt man’s rein, da kommt’s raus. Unglaublich. Also, und da hat man eigentlich gemerkt in zwanzig Jahren, das war wirklich ein, ein Umbruch.
A: Ja. Ja. Also, ich glaub schon, dass die Quantität die Qualität verdrängt.
B: Ja, ganz sicher.
A: Also ein E-Mail wird so schnell und so leicht geschrieben, ja ...
B: Ja.
A: … und dann kann ich’s an hundert Leute schicken.
B: Ja, genau.
A: Und dann schreib ich halt (unverständlich) ...
B: (unterbricht): Und dann muss ich mich, schon kaum begrüßen und kaum Verabschieden .... und die Texte, das ist nichts mehr ...
A: (unterbricht): Wenn ich einen Brief schreiben muss, den muss ich noch tippen. Also, ich mein, ich bin nicht dafür, dass wir alle zur Schreibmaschine zurückkehren, ja. Den

muss ich dann tippen, und, und, wenn ich den an zehn Leute verschreiben will, verschicken will, dann muss ich ihn irgendwie abziehen und der Durchschlag oder (unverständlich) tun ...
B: Ja. Ja. Ja.
A: Ich mein, da überleg ich mir schon, was ich da reinschreib.
B: Ja, sicher, ja.
A: Und es kommt nicht die alle zehn Minuten, sondern es kommt halt dann einmal in der Woche, oder so, ja.
B: Ja. Ja, ja, sicher. Sicher.
A: Das ist schon ein bissl verloren gegangen.
B: Auch das Formale, das fallt ja weg. Ich mein, dass ist ja ...
A: (unterbricht): (unverständlich)
B: … kaum, dass man noch schreibt „Sehr geehrter Herr sowieso“ oder ...
D: (unterbricht): Lg und liebe Grüße oder irgendwas.
B: (gleichzeitig): ... „Hochachtungsvoll“, ich mein, das ...
C: Ja.
B: … das ist weg. Lg.
C: (wirft ein): Ja, und auch die Präzision, weil eben, wie, wie vorher das Beispiel, eben mit dem Rathausplatz. Und man macht sich oft irgendwas aus und früher hat man sich halt irgendwie ausgemacht wirklich, wir treffen uns dann und dann und dort und dort.
B: (wirft ein): ... und dort und dort. Und das wars auch.
C: (gleichzeitig) … und dann WAR man dort. Und heute ... ?
D: (wirft ein): Das wollt ich grad sagen. Da ist es präziser gewesen.
(Aufregung; Stimmen durcheinander)
C: (aufgeregt, gleichzeitig): … ist es wirklich. Ja viel!
D: Och, kann ich ja immer noch anrufen. Ja, ja.
B: (Zustimmung, unverständlich)
C: (aufgeregt): Genau. Und heut kann man immer nachtelefonieren. Kann immer nachfragen.
D: Ja, ja.
C: (aufgeregt): Und wenn der dann nicht (unverständlich), dann wird man ganz wahnsinnig, also (lacht).
D: Hmm.
B: Ja. Ja, ja.
A: Und so, bist du nicht erreichbar.
C: Ja, so. Ja, wobei das mag ich auch nicht, wenn ich (unverständlich) da unbedingt, also es gibt wenig Leute, aber wenn ich die erreichen will, dann will ich sie erreichen.
B: Ja. Jaja, sicher.
B und C (lachen)
C: Und, ahm, aber eben, man kommt ja immer da, also man hat auch immer, zum Beispiel, das kann ich mich noch genau erinnern, wenn wir früher wie ich klein war am Uferanermarkt waren, da hat’s immer gegeben „Und wenn wir uns verlieren, dann treffen wir uns beim ...“ weiß nicht was.
D: Ja.
B: (gleichzeitig): Beim Ausgang.
C: (gleichzeitig): Bei der Zuckerwatte, beim Riesenrad, ich weiß nicht was. Man hat IMMER ...
D: (unterbricht): Jede Viertelstunde oder jede Stunde treffen wir uns ...
C: (wirft ein): Genau.
D: Ja, ja.
B: (gleichzeitg): Genau.
A: (gleichzeitig): Hmm, ja.
C: (gleichzeitig): Das war immer dieses ... Das hat’s immer früher gegeben. Und heute, wenn man irgendwo auf irgendwelche, keine Ahnung, irgendwohin geht, wo mehrere Leute sind, man denkt überhaupt gar nicht mehr dran, dass ...
B: (wirft ein): Ja.
C: … dass man sich das ausmacht, weil man ja sich eigentlich anrufen kann ...
B: (wirft ein): Na sowieso anrufen kann, ja, genau.
A: (unterbricht): Natürlich. Und dann wird man halt schlampig und nachlässig.
C: Ja.

B: Und sagt „Ja, ok, dann komm ich halt zehn Minuten später“.
A: Ich ruf halt an.
Diskussionsleiter: Und, stört euch das? Dass man es sich nicht mehr präzise ausmacht?
A: Ja, schon.
B: Ja, eigentlich schon.
D: (gleichzeitig): Wir werden oberflächlicher und nachlässiger.
B: Oder dass man nicht pünktlich ist ...
D: (wirft ein): Ja, ja.
B: … wenn man jetzt kommt und sagt „O.k., das war ausgemacht“.
D: (unterbricht): Schau, ein Beispiel. Ich bin heute zu dir gefahren, wusste die Nummer, hab mir das aufgeschrieben, hab da überhaupt nicht dran gedacht, bin weggefahren „Ach, hab ich (unverständliches Gemurmel) kannst dann eh anrufen, ja, oder irgendwas. Also man wird ...
B: (unterbricht): Er hat sich’s nicht ausgedruckt, was du ihm geschickt hast. Und hat vergessen die ...
D: (gleichzeitig): Naja, also, das ist ...
C: (wirft ein): Ich hab auch die, ich hab auch die Hausnummer ... Aber ich hab gedacht, ich hab den Termin in meinem Handykalender und da hab ich drinnen, hatt ich aber nicht.
B: Ich hab noch ganz schnell vor dem Wegfahren in den Computer geschaut (lacht) und es mir noch mal angeschaut.
C: (lacht)
D: Aber was wir überhaupt nicht besprochen haben: die wirtschaftliche Seite. Ich mein, wenn man mal denkt, äh, Telekommunikation was das in den letzten zwanzig Jahren, was da Arbeitsplätze, äh ...
A: Hmm.
D: … äh, äh, geschaffen worden sind. Das ist ja gigantisch. Wenn Sie heute die Provider sehen und T2 und wie sie alle heißen. Was sie für gigantische Gebäude gebaut, die Milliardengespräche, die da geführt werden. Das ist ja auch ein Wirtschaftsfaktor, der Arbeitsplatzbeschaffung. Das ist ja unvorstellbar, was sich da getan hat, na?
B: Aber dafür sind andere wieder verloren gegangen, dadurch. Auch wieder.
D: Ja, ich glaub aber, dass unterm Strich ... (Pause)
B: Doch mehr ...
D: … diese äh, äh, äh, wie sagt man, dieses Kommunikationsmittel Arbeitsplätze geschaffen hat und und und, äh ...
A: Kann ich nicht sagen. Also es sind natürlich die Postler sind immer am Krachen, nicht? Ahm ...
D: Naja.
A: Die Festnetztechniker weniger..
D: (unterbricht): Naja, gut, aber, äh, äh ...
A: (gleichzeitig): ... aber es waren wohl mehr neue als alte verloren gegangen sein. Also, ich hab keine Zahlen.
D: Schauen Sie mal die, die Giganten an, was die heute für ... Wenn Sie das wunderbare Gebäude auf der Simmeringer Hauptstraße sehen, ich mein, das sind ja Giganten, oder oder T2 in Deutschland, oder wo Sie hinschauen. Diese Milliarden, die bewegt werden, wenn irgendjemand eine Gesellschaft kauft. Also, ich glaube schon, dass das unterm Strich ein ganz, ganz gewaltiger Wirtschaftsfaktor geworden ist. Positiver Wirtschaftsfaktor.
A: (unverständlich). Also die Postler, die jetzt alle keinen Job mehr haben, die sind ja nicht in solchen Flagschiff-Gebäuden gesessen, sondern in irgendwelchen, eher unansehnlichen Postämtern ...
C: (lacht)
D: Ja, ja.
A: Ja. Und, ah, Telegrafentechnikanstalten, oder, ich weiß nicht, wie das geheißen hat. Ja, aber es werden wohl schon mehr sein, ja.
D: Also unterm Strich, glaub ich, ist das ein gigantisches, ist das ein gigantischer Wirtschaftsfaktor.
C: Ja, aber es gehen auch dadurch sicher auch einige verloren, also weil ...
B: (wirft ein): Mein ich ja.
C: Weil man ja ... Also, weil man wen ... Also jetzt nicht, nicht jetzt generell, so dass man

sagt „Es sind jetzt mehr dazugekommen als alte weggefallen“, aber es fallt generell auch einiges weg, weil man irgendwie ... Früher hat man ja glaub ich. Ich denk, man hat früher, also ich kenn’s jetzt nur von von von manchen Firmen, dass man ... Wenn man früher alles wirklich hat tippen und kopieren und sortieren und ding, man hat mehr Leute gebraucht. Jetzt hat man eine Sekretärin und die hat mit E-Mail, und die kann viele Leute und hin und her. Und man hat selber ...
B: (unterbricht): Vor allem, man braucht bald keine Sekretärin mehr, weil sich jeder Chef das schon selber macht. Mit dem Computer.
A: (gleichzeitig): Ja.
C: (gleichzeitig): Ja. Man kann alles selber ablegen. Also, es gehen so, so kleine Sachen gehen irgendwie teilweise verloren.
A: Also bei uns war’s früher angeblich so, dass, dass pro, ah, A-Beamten gab’s im Durschnitt einen B/C Beamten, also Sekretariat.
B: Ja.
A: Das gibt’s LANG nicht mehr. Also, es gibt vielleicht für zehn einen.
B: Ja.
A: Also zehn Sachbearbeiter ...
B: (wirft ein): -bearbeiter und eine Sekretariat.
A: (gleichzeitig): … und eine, vielleicht zwei, ja.
B: Ja.
A: Und auch, man tippt sich alles selber, man legt’s mehr oder weniger selber ab. Es ist eh im Computer gespeichert.
B: (gleichzeitig): … ab. Ja.
A: Und man verschickt seine E-Mails selber, ja.
B: Ja. Früher hat’s ein Archiv gegeben ...
A: (unterbricht): Kopiert wird sehr wenig.
B: (gleichzeitig) ... da hat sich jemand drum gekümmert. Das braucht man auch nimmer.
A: Ja, das braucht man auch nimmer.
C: Ja, weil man kann ausdrucken, selber (lacht).
B: Ja.
A: Ja, und man kann ausdrucken.
B: Ja.
A: Oder fünfmal ausdrucken, oder was ...
B: Ja. Sicher.
A: Das ist schon weggefallen.
B: Na sicher. Na also, ich denke schon.
C: Und, also was ich zum Beispiel von der Uni her, wenn ma, wenn ma früher irgendwelche Arbeiten mit irgendjemand zusammen gemacht hat oder irgendwas in Gruppen erarbeitet hat, dann hat man sich einfach immer treffen müssen.
A/C (?) und B: Hmm.
C: Und jetzt fallt das teilweise weg, weil viele sagen „Ah, besprechen wir das über E-Mail oder so“. Und das ist etwas, was ich überhaupt nicht mag, weil wenn fünf Leute oder vier Leute, es reichen schon drei Leute, ähm, irgendetwas über E-Mail festlegen wollen und man hat aber noch nicht irgendwie mündlich ein paar Sachen festgelegt, was man machen will, dann dauert das EWIG.
B: Hmm.
C: Weil man nämlich nicht ...
B: (unterbricht): Ja, weil man hat das ja nicht kommuniziert, man mus .s..
C: (gleichzeitig): ... weil man nicht nachfragen kann.
B: Ja, genau.
C: Also, wenn man das dann zum Beispiel wieder über, äh, wenn man das dann noch eine Stufe weiter setzt, und sagt, man macht’s dann wieder über Skype, wo man auch Konferenzschaltungen machen kann, dann ist es ok.
A: (gleichzeitig): Hmm.
C: Aber dieses, wir besprechen das über E-Mail und jeder schreibt, was er sich denkt und das ist ...
B: (lacht): Das geht ja (unverständlich).
C: (gleichzeitig): Da kommt man manchmal nach Hause und hat so eine E-Mail-Latte, wo jeder irgendwas schreibt zu irgendwas dazu. Und jeder antwortet auf irgendwas anderes und ...
D: (wirft ein): Das muss man wieder zusammensetzen. Ja, das ist gar nicht so einfach.

C: (redet weiter): Früher ist man einfach zu wem hingegangen und hat gesagt „Wie ist das?“
D: Hmm.
C: „Machma das so und so.“ Zackzackzack.
B: Jaja.
C: Also, das ist irgendwie ...
A: Also ich hab jetzt grad eine kleine Horrorvorstellung. Wir machen, wir hätten gemacht unser heutiges Gespräch per E-Mail, ja ...
B: (lacht): Das wär, ja ... mühsam.
A: Das wär furchtbar. Ich mein. Ah, allein schon in der Kommunikation. Also man kann sich anschauen, man kann also genau den Ton hören, man kann den Gesichtsausdruck sehen, ja. Das ist, was ganz was anderes für mich in einem Gespräch, ja ...
B: Ja.
A: Da krieg ich viel mehr draus, aus der menschlichen Interaktion heraus, als wenn das per E-Mail oder sogar ...
B: Sicher.
A: … per Telefon stattfindet, also Skype, ja.
B: Ja.
A: .. Also für mich ist das nicht dasselbe.
B: Ist es auch nicht.
A: Und es ist viel weniger lebendig und es ist ...
B: Ja.
A: Ich glaube, unsere Diskussion wär bei weitem nicht so, äh, interessant und lebendig und angenehm gewesen, wenn wir das nicht persönlich gemacht hätten.
B: Ja. Ja. Ganz sicher.
D: Ich hätte Sie zum Beispiel, da Sie immer wieder von Muffel gesprochen haben. Ich hätte Sie ganz anders eingeschätzt, wenn ich Sie, wenn wir nur E-Mail geschrieben hätten. Also ich hätte gedacht „Na, um Gotteswillen...“
B: (wirft ein): Also der (unverständliches Gemurmel) Telefonieren.
D: (gleichzeitig): (unverständlich) Der ist Jurist, der braucht kein ...
B: (lacht)
D: Ja, wirklich. Aber so ist das äh.
B: Na, das ist richtig.
C: (unterbricht): Na, aber es ist …
D: (gleichzeitig): Äh, trotzdem sehr sympathisch und interessant. Jaja, aber ...
B: Aber, so ist es aber, so geht’s aber quer durch die Palette, natürlich.
C: Ja.
C: Dass das sehr unpersönlich geworden ist.
C: (unterbricht): Aber das ist zum Beispiel eben auch schrecklich irgendwo, irgendwo im Job einfach, weil wenn man, ah, wenn man einfach, also diese E-Mails, die dauernd kommen und ding. Also das ist. Ich hab das viel lieber, wenn der neben mir sitzt oder von mir aus, wenn der irgendwo anders, dann geh ich halt hin. Aber dieses dauernde, weiß nicht was, von einem Zimmer ins andere Zimmer E-mailen, das ist irgendwie ... vollkommen.
A: Hmm. Ich erwisch mich selber dabei. Aber eigentlich ...
C: Ja.
B: Jaja. Manchmal geht’s nicht anders. Weil einfach eine ganze Abteilung muss gleichzeitig informiert werden. Bei vielen Dingen ist das so. Da ist das ganz fein.
C: (gleichzeitig): Na manchmal bei kleinen Sachen geht’s ... Bei kleinen Dingen oder bei allgemeinen Dingen is gut, aber ich find’s irgendwie eben, wenn man irgendwas diskutieren will, wird’s dann manchmal, probiert man Dinge über E-Mail zu diskutieren. Und das ist teilweise so mühsam, find ich.
A: Das geht meistens nicht.
B: Ja. Also das wundert mich auch, dass das überhaupt gemacht wird eigentlich mit E-Mail.
C: Ja.
B: Weil, wenn man wirklich was diskutieren möchte oder, oder, oder zumindest ...
C: (unterbricht): Ja. Naja, weil man sich halt denkt, naja, dann brauch ich mich nicht extra treffen. Das geht irgendwie.

B: Aber dann kann man doch eben Konferenzschaltung oder so irgendetwas machen, oder eben über Skype ...
C: Ja.
B: ... dann können ja mehrere mitreden.
D: Aber scheinbar ist das so. Ich hab ja äh Martin im Büro hier, der war im zweiten Stock und (unverständlich) Chef halt im vierten Stock. Also wir haben manchmal ...
B: (unterbricht): Ja, es versteht ...
D: (gleizeitig): … tagelang nur über E-Mail ... Ich hab das nie verstehen können ... äh ... äh
B: (unterbricht): Ich mein, da kann man ja wirklich auch anrufen. Da geht schneller.
D: (gleichzeitig): Und auch schwierige Dinge, Auseinandersetzungen über E-Mail.
B: Man kann das ja viel schneller lösen, wenn ich da jetzt ...
D: (wirft ein): Ja, ich hab das auch nicht verstehen können.
C: (unterbricht): Ich hab gern E-Mail, dass ich's bestätigen kann. Also, wenn ich irgendwas zum Beispiel besprech und dann kann ich schreiben „Ah ja, dieses und jenes, welches ..."
D: Hmm.
C: „…haben wir gesagt", dann hat man's einmal schriftlich..
B: (unterbricht): Ja, o.k. ...
C: (gleichzeitig) ...dann hat man die Bestätigung.
B: ..(gleichzeitig): ... wenn schon mal festgelegt, weil dann kann man sagen, o.k., so ist es jetzt und ...
C: (gleichzeitig): … das ist su ... Ja, genau. Aber jetzt Dinge wirklich auszudiskutieren oder zu verhandeln oder irgendwas per E-Mail, wenn ich einfach nur hingehen könnte und vor allem, wenn die da so nah ist, da, das, das ist schrecklich. Und das passiert aber immer wieder. Und das ist dann teilweise, wenn man dann dort steht vor den Personen, dann schauen die mich ganz komisch an, so auf die Art „Ich hab dir eh ein E-Mail geschrieben".
B: (lacht)
C: (lacht): „Ja, ich weiß, aber ..."

Diskussionsleiterin: Und wie geht es euch mit dem Zeitfaktor? Wie ihr die einzelnen Medien einsetzt?

B: Also, das kann man ... Das ist natürlich jetzt unterschiedlich.
D: (gleichzeitig): Ja.
B: Nachdem's für uns, die wir in Pension sind, nicht wirklich lebenswichtig ist, verwend ich's eigentlich, zum Beispiel den Computer, nur am Abend, weil tagsüber komm ich einfach nicht dazu mich da hinzusetzen. Das mach ich am Abend. Ich mach auch meine Banksachen über, über Computer, und das mach ich gern in der Nacht, weil ich mir denk, da treff ich weniger Leute, die unter Umständen bei mir herumschleichen (lacht) in meinem Bankkonto. Also mach ich das in der Nacht.
D: Aber (Nennung des richtigen Namens), ich glaube unsere Bankkonten sind da so ...
B: (gleichzeitig): (lacht) Ja, aber abgesehen davon ..., abgesehen davon, aber ich möcht, ich brauch niemanden in meinem ... Ich mein, es könnt ja sein, dass das einer ...
D: (gleichzeitig) ... uninteressant, dass da niemand, äh, versucht ... Naja, also, ich glaub, dass ... äh, aber nur, jaja (lacht) ...
B: (gleichzeitig): Es könnt ja sein, dass einer schaut und dann sagt „Na danke, den brauch ich nicht", aber auch das will ich nicht. Ab… Aber, egal, das war nur so nebenbei. (Unverständliches Genuschel)
B: Also ich verwend den Computer in erster Linie eigentlich am Abend. Ahm, und Handy natürlich den ganzen Tag. Und am Abend nicht, oder weniger. Weil wenn mich dann am Abend wer anruft, zum Beispiel meine Schwestern, dann rufen sie eigentlich am Festnetz an. Ahm, kommt eigentlich drauf an, wo man grad ist, oder wo die gerade sind, und, und manchmal möchte man eben was sagen, was man schnell am Handy sagt, damit jetzt vielleicht wer nicht zuhört, oder nicht gestört werden weil, weil der grad fernschaut, geht man halt in ein anderes Zimmer. Dann ist das ganz praktisch.
C: Jaja. Ui, das ist ganz schlimm: Leute, die im Kaffeehaus sitzen, sich mit jemanden treffen, jemand ruft an und die telefonieren. Und wenn ich mir dann denk, so „Wieso hab ich mich jetzt mit der anderen Person getroffen, wenn die nur telefoniert?"
B: Ja.
C: Also das find ich schrecklich.

(?): Hmm.
B: Ja. Ja, das ist, das ist richtig.
C: Und was ich auch schrecklich find, ist, wenn Leute nicht aufstehen, wenn sie angerufen werden und man irgendwo bei Tisch ist.
A: Hmm.
C: Also, ich mein, wenn man abhebt und sagt „Ich ruf dich gleich zurück“ ..
D: (wirft ein): Ok. Ja.
C: … oder „Ich kann nicht“, ok.
B: Ja.
C: Aber dann ein Gespräch anfangen, weil ...
B: (unterbricht): Das machen aber sehr viele.
C: (gleichzeitig): … es können sich nämlich dann die anderen nicht unterhalten.
B: (gleichzeitig): Ja, genau. Das stört. Das stört
C: Man muss eigentlich, im Endeffekt muss man in ...
B: Also in einer privaten Runde, wo jetzt einer wirklich telefoniert, das stört ...
C: Ja.
B: … absolut.
A: Hmm.
C: Weil, im Endeffekt, wenn dann, also wenn ICH auf einmal telefonieren würde, Dann ...
B: (wirft ein): Ja, wärs irgendwie unangenehm.
C: (gleichzeitig) ... ging das nicht, ja, weil dann würde man sich, dann würden sich, dann würde sich niemand mehr verstehen. Und das ist aber, das machen immer wieder Leute, und das, das kann ich zum Beispiel partout wirklich nicht ausstehen.
B: Ja. Also zum Beispiel, wenn mein Mann fernschaut, der kann das nicht ausstehen, und ich versteh das, weil wenn man dann redet daneben, dann verliert man irgendwie den Faden, was da im Fernsehen passiert, dann geh ich raus und dann ist es manchmal ganz angenehm, wenn man mit dem Handy geht, oder mein Gott, man hat ja zu Hause auch so ein bewegliches Ding, aber, ah, das ist richtig, aber da kommt man, da ist es manchmal ganz praktisch, wenn man ...
C: (gleichzeitig): Ja.
B: ... also verschiedene Möglichkeiten hat, aber ...
D: (setzt zum Sprechen an): Entschuldigung.
B: Nana, es ist ...
D: Verena, du hast nach Zeitfaktor gefragt, jetzt wäre ... vom Pensionisten her gesehen. Also ich merke, dass man natürlich, wenn man intensiv, ich arbeite in den Fotoprogrammen, viel Zeit verliert. Man verliert Zeit, man kommt weniger zum Lesen.
B: Ja.
D: Ja.
B: Ja.
D: Ich lese meine Presse, ich lese sonst. Aber früher habe ich dann meine E-Mails geschrieben, aber jetzt ...
B: Ja.
D: … verbeißt man sich, sitzt stundenlang manchmal. Da denk ich eigentlich „Ist das wirklich so sinnvoll?“ Das Lesen kommt kürzer.
B: Ja, absolut.
D: Ja, also das ist etwas, ah, was ...
B: (wirft ein): Das ... das ist ... ist richtig.
D: Das ist wahrscheinlich irgendwie schade. Natürlich, das macht auch Spaß meine Bilder zu korrigieren und zu sortieren und anzuschauen usw. aber ich glaub das Lesen kommt, aber das ist wahrscheinlich nur in unserem Alter, im Pensionistenstadium, wenn man da ...
B: Ja, weil Pensionisten ja bekanntlich ja sowieso ka Zeit haben, für nix. Und Außerdem ...
D: (wirft ein): Aber ...
B: … diese kurze Zeit, die sie hätten, würde man lesen, normalerweise. Und das stimmt.
A: Genau.
D: Das mein ich, also ich ...
A: Gut, das ist ja dann sozusagen das Hobby, Bildbearbeitung am Computer, nicht Kommunikation eigentlich, dass ist ja ...

D: (unterbricht): Nein, die Kommunikation ist nicht so,
A: (wirft ein): Ja.
D: (gleichzeitig): … äh, ist nicht so, äh, ausführlich, also das ...
A: Ja.
D: (gleichzeitig): ... nein, nein, das ist das Hobby
A: Ja.
D: (gleichzeitig): Jaja.
B: Also bei mir ist es aber schon die Kommunikation. Weil ich, man hat einen gewissen Briefwechsel jetzt mit E-Mail eben ...
A: Hmm.
B: … und, und ich weiß, da krieg ich jetzt dann, da muss ich zurückrufen oder zurückschreiben, weil die warten auf mich, weil wenn ich mich nicht rühr, dann glauben die, es ist irgendwas, und man bleibt dadurch in Kontakt. Aber diese Zeit würd ich normalerweise nützen, um was zu lesen. Und das ist richtig. Also das ist auch schade. Weil tagsüber, wie gesagt, hat man sowieso keine Zeit, dann hätt man vielleicht ein bissl Zeit, noch vor den Nachrichten oder (kurze Pause) und dann sitzt man am Computer, das ist richtig.
A: Also, vom Zeitfaktor her ist es bei mir am ehesten das E-Mail zu nennen, wobei das ist die berufliche Nutzung und nicht die private. Und da ist so, dass wir sehr viele bekommen. Also, ich auch und viele andere auch. Das sind mehrere Dutzend locker täglich. Man verbringt einfach sehr viel Zeit damit zu schauen „Was brauch ich nicht, weg."
B: (wirft ein): Oder, was muss beantwortet werden.
A: (gleichzeitig): Und was muss beantwortet werden. Aber erst einmal einfach die Zweitliteratur, die ich nicht brauche zu identifizieren und rauszuschmeißen.
B: Ja.
A: Das braucht sehr viel Zeit und wenn man ein paar Tage lang nicht im Büro ist, dann hat man halt 300.
B: Ja. Ja. Das ist schlimm Ja.
A: Und das ist unheimlich schlimm.
B: (wirft ein): Nach dem Urlaub da verbringt man den ganzen ersten Tag nur damit von den Leuten die E-Mail zu bearbeiten.
A: Das ist, das ist ein, eine Überkommunikation, die sehr schwer in den Griff zu kriegen ist. Ich mein, das Problem haben viele.
B: Haben Sie den Eindruck, dass man weniger kommunizieren, anders, also wenn's das E-Mail nicht gebe? Dann würd man wahrscheinlich kurz anrufen und das klären.
A: Naja, das wäre wahrscheinlich bei vielen Dingen der Fall, andere Dinge würden gar nicht ausgeschickt, ja, weil wenn man da einen Brief machen muss, einen schönen ...
D: Hmm.
A: … den man dann vielleicht noch tippen ...
B: Ja.
A: … und einen Durchschlag machen muss. Das tut man sich nicht an.
B: (wirft ein): Ja, dann würde man sich's überlegen, ja.
A: Ah, die Frage ist „Ist es das wert?" Ja. Natürlich hat's auch viele Vorteile, das E-Mail.

Diskussionsleiterin: Wie geht es dir mit der privaten E-Mail-Adresse? Hast du eine?

A: Ja, privat da hab ich keine eigene Adresse, weil die kommen halt auch in die Allgemeine hinein. Da hab ich nicht so viele, dass es irgendein Problem wäre. Da hab ich halt eins oder zwei am Tag. Und vielleicht einmal fünf. Aber das ist schon sehr viel.
B: Das ist jetzt immer nur im Büro? Sie verwenden zu Hause keinen ...
A: Ich hab zu Hause keinen ah ...
B: (ergänzt): … keinen Computer.
A: Keinen Computer. Und das ist o.k., nicht.
C: (lacht).
A: Das ist nicht schwierig zu, zu lesen.
B: Ja.
A: Das hat man in wenigen Minuten, ja.
B: Ja.

A: Das ist nicht störend.
B: Viel ist es nicht. Ja.
A: Aber das Berufliche, das ist sehr viel.
B: Ja, ja, klar.
A: Das haltet auch von der Arbeit ab.
B: (unterbricht): Natürlich, wenn man das eh den ganzen Tag macht, weil man's nicht zu Hause hat.
C: Also ich könnt nicht ohne. Also das ist generell, das ist bei uns zu Hause stehen zwei Standcomputer, ein Notebook. Mein Mann hat auch ein Notebook. Also, wir haben zwei digitale Kameras, wobei die eine schon ein bissl hochwertiger ist. Also ich brauch auch, ich hab auch einen riesen Bildschirm und alles ...
B: (lacht)
C: Ich bin auch, also wenn ich aufsteh, muss ich gestehen, also früher ist man irgendwie raus gegangen und hat sich angeschaut, wie kalt ist es ...
B: (lacht)
C: … wie ist das Wetter heute. Und ich schau in den Computer.
B: (lacht)
C: Was auch daran liegen könnte, dass ich keinen Balkon jetzt hab, oder so.
B: (lacht)
D: Hmm.
C: Also wenn ich, wenn ich irgendwo bin, wo ich raus kann wirklich, dann mach ich das auch. Aber das Fenster aufmachen, raus greifen, das funktioniert nicht so.
B: (lacht)
C: Weil da schau ich wirklich..
D: … auf Wetter.at oder irgendso ...
C: Ja, da schau ich ORF, wie das Wetter ist.
B: (gleichzeitig): (lacht)
D: Ja, ja, ja, ja.
A: (unverständlich)
C: Ja. Man könnte ja wirklich auch rau ... Also, ich mein, wenn ich's, wenn ich's kann, dass ich raus geh, dann mach ich's eh, aber dadurch, dass es bei mir eine totale Angewohnheit ist, ich mach in der Früh den Computer an und schau, was das Wetter ist.
B: (unterbricht): (gleichzeitig) Und schau, was das Wetter ist, ja. (lacht) Wie ist die Wettervorhersage für den Tag.
C: Genau. Dass man irgendwie weiß. Und, ahm, also ...
B: Und dann schaut man gleich weiter, ob vielleicht ein E-Mail gekommen ist.
C: Das kommt, kommt einfach auf die Zeit drauf an. Also, wenn ich, wenn ich irgendwo hin muss, dann schau ich wirklich nur das Wetter. Oder mittlerweile, oder Teletext, oder irgendwo halt.
B: Ja.
C: Was halt grad schnell geht. Aber sonst muss ich sagen, also ich mein sicher, als Student vermischt sich's total.
A: Hmm.
B: Ja.
C: Weil da kann, da kann man teilweise nicht sagen, was ist jetzt die Uni, was ist privat, weil da hab ich „Ah, kannst du mir die Unterlagen schicken" und „Wann treffen wir uns wieder?"
A: Hmm.
C: Das ist irgendwie, das ist in einem. Aber was ich zum Beispiel, von wegen, wie viel, dass man im Beruf nicht so viele E-Mails oder so was kriegt. Was ich da eben auch oft erlebt hab, ist, man wird so oft als, also in Kopie gesetzt.
A: Hmm.
C: Das man, also immer dieses, damit man halt auch informiert ist.
B: (ergänzt): … informiert ist, ja.
C: Und das ist halt schon oft, wo ich mir denk, ja, o.k., ist jetzt ganz nett zu wissen, aber das hätt jetzt auch gereicht, wenn ich im letzten E-Mail und in den zwanzig davor auch schon jedes Mal in Kopie gewesen wäre.
A: Hmm.
B: (lacht)
C: Und dieses ...

A: (unterbricht): Das ist eine große Unsitte, ja.
B und C: (gleichzeitig) Ja.
C: Und man denkt einfach teilweise nicht mehr nach, sondern man macht das einfach. Man denkt sich „Ja, na, da setz ich halt den auch in Kopie“, und dann ...
B: (wirft ein): Ja, der sollte das auch wissen.
C: Und dann der andere, wenn der wieder auf Antwort, dann seh ich halt das auch wieder. Und wo die, man sieht dann alles, was die sich geschrieben haben. Das geht wirklich so zwanzig E-Mails dahin ...
B: Ja.
C: … über drei Tage verteilt.
A: Hmm.
C: Und im Endeffekt, was dann raus kommt, ist, dass man, in einem E-Mail hätt man dann schreiben können ...
B: (wirft ein): So und so ist es, ja. (lacht)
C: (gleichzeitig): Wir haben das besprochen. Und so und so ist es. Und das ist auch ...
B: (unterbricht): Andererseits hat man die Chance vielleicht einzusprechen.
C: Ja.
B: Wenn man sich ja jetzt ...
C: (gleichzeitig): Ja, das stimmt. Das stimmt. Das hat, irgendwie, das hat ...
B: (ergänzt): Vor- und Nachteile.
C: (gleichzeitig): … durchaus Vorteile, weil man viel mehr Informationen bekommt, aber man kann sie teilweise gar nicht mehr verarbeiten.
A: Hmm.
B: Ja.
C: Also, das ist schon ...
A: Das ist lästig, weil man das halt dann identifizieren muss und rausschmeißen. Und noch lästiger ist es, wenn dann zwei Wochen später einer kommt und sagt „Na, wieso wissen Sie das nicht? Da waren Sie ja eh in Kopie!“
B und C: (lachen) Ja, genau.
B: Genau. Und man kann’s auch noch nachweisen.
B und C: (lachen)
B: Man kann nicht einmal sagen „Das hab ich nie gekriegt.“ Weil früher war das eben so ...
A: Wenn man das alles liest, dann braucht man gar nicht anfangen.
B: Ja, ja. Sicher.
C: Also so gesehen, ist es einerseits eine Zeitersparnis, aber das find ich eben eine extreme, also einfach eine Zeitzumutung.
B: (unterbricht): (gleichzeitig): Ja, aber nachdem dabei ja kein Papier verschwendet wird ...
C: Ja.
B: ... ist es wieder egal.
C: Ja, es ist echt eine extreme Verschwendung dann.
B: (gleichzeitig): Zeitverschwendung.
A: Ja, aber, wenn man das berechnen würde, was das einer Firma oder einer öffentlichen Stelle kostet, dass die Leute diese vielen Kopien von einem zwanzig E-Mail, äh, Kommunikation mitlesen ...
B: Ja.
A: … oder wenn sie schon nicht mitlesen, überlegen, schmeißen sie’s, und dann wegschmeißen..
B: (lacht): Ja.
A: … da kommen viele Mann- und Fraustunden zusammen.
B: Sicher, sicher.
C: (gleichzeitig): Ja. Also das ist wieder das, was man eben glaubt, dass man durch dieses einmal Hingehen und dem dann das Endergebnis sagen oder irgendwie sagt, spart. Dass das irgendwie, man spart’s teilweise ja nicht. Also ...
A: Hmm.
C: … wenn man’s eben, weil’s die Leute dann teilweise eben wirklich so einsetzen, dass man überall cc gesetzt wird.
A: Hmm.
C: … Also für wirklich jede Sache (lacht).

B: (lacht)

Diskussionsleiterin: Wenn euch etwas in punkto Kommunikation stört, sei es jetzt bei anderen in der Bahn, sei es per E-Mail, macht ihr die anderen darauf aufmerksam? Wie geht ihr damit um?

B: Also ich nicht.
C: Ganz unterschiedlich.
D: Nein, ich würde nie jemanden ...
B: (gleichzeitig): Ich, ich auch nicht.
D: Dann kriegt man nur böse Antworten.
B: (unterbricht): Das ist ja heutzutage fast gefährlich! (lacht)
D: Dann wird das so unhöflich, nein. ..
B: (gleichzeitig): Nein, ja nein, das mach ich sicher nicht.
D: (gleichzeitig): Dann muss man streiten. Also nein, das würd ich nie im Leben machen. Ich setzt mich entweder irgendwo anders hin oder ich denke „Naja, das wird vielleicht doch noch vorbeigehen."
B: (lacht)
D: … und mecker vielleicht ein bisschen. Aber nein, ich würde nie hingehen ...
B: Nein.
D: … und jemanden ansprechen, also.
C: Also, wenn's wer Fremder ist, auch nicht, weil das ist irgendwie den Aufwand nicht wert.
B und D: (gleichzeitig)
D: Nein. Und vor allen Dingen muss man sich dann böse Antworten, äh, anhören
B: Nein, nein. Man muss sich womöglich ... Ja, genau. Und dann muss man sich mit jemanden ...
C: Aber, wenn ich zum Beispiel mit jemandem wo sitz, im Café, und der telefoniert dann fünf Minuten, dann sitz ich ...
B: Ja, mit jemandem, den man kennt.
C: Ja, jemand, den man kennt.
B: Ja, ja, das schon.
C: (klopft mit den Händen auf den Tisch): Dann sitz ich halt so da und sag so „Mir ist so fad", ja, oder irgendwie ...
B: (lacht) Ja.
D: Selbst da wag ich es kaum. Ich war jetzt mit Martin ...Wir sind jetzt in die Steiermark gef ... , nein nach Oberösterreich zur Ausstellung gefahren. Der hat telefoniert von Wien weg bis hin und zurück. Also, selbst da hab ich nichts gesagt.
B: (gleichzeitig): Ja, ja, obwohl das ja auch nicht sehr angenehm ist.
D: (gleichzeitig): Ich mein, das ist ein Verwandter sogar und ah ...
B: (wirft ein): Aber so geht's mir bei meinen Kindern auch.
D: (gleichzeitig): Also, äh, nein, da hab ich auch nicht ah ... Ich sag dann, nein dann …
B: (gleichzeitig): Die telefonieren auch immer, wenn's bei mir sind. Vor allem sie werden angerufen. Sie telefonieren nicht selber, sie werden angerufen und das ist natürlich immer wahnsinnig wichtig und da denk ich mir dann schon auch, „Na, jetzt bist aber da ..."
D: Diese Unhöflichkeit, aber, ich ...
B: … "Und telefonierst aber pausenlos mit anderen Leuten". Manchmal sagen sie natürlich schon auch „Jetzt geht's grad nicht, ich bin bei meiner Mutter." Aber dann sagen die anderen meistens, es gibt ja viele Partner, da sagt man „Du, ich kann grad nicht", aber die reden trotzdem weiter, es hilft nichts.
C: (lacht)
B: Ich versuch das dann auf die höfliche Art, aber die sagen „Jaja, na nur kurz". Und dann ...
A: Ja, ja.
B: Und das hört nie auf. Und so geht's dann sehr oft auch meinen Töchtern und (unverständlich). Aber hallo (lacht).
D: Also, normal frag ich, wenn ich am Handy anrufe, ich frage normal „Störe ich jetzt grad gerade?" oder „Ich ruf gern zurück."…
B: (wirft ein): Ja, das tu ich auch, aber ...
D: … also, vielleicht sagt der andere aus Höflichkeit „Nein, nein", aber ich … er könnte es

ja dann wirklich sagen, wenn ich ...
C: Ja.
B: Na sicher.
C: Also, wenn ich wen kenn, oder Leute besser kenn. Es kommt natürlich auch drauf an, in welcher Beziehung man zu dem steht, also vor allem ...
B: Ja.
C: … wenn's irgendwie, wenn's irgendwie im Job ist. Also, wenn ich jetzt irgendwie, wenn das jetzt irgendwer über mir ist (unverständlich), dann sag ich's halt nicht (lacht).
B: (lacht): Muss man dann (unverständlich).
C: (gleichzeitig): Wenn's halt irgendwelche Kollegen sind, wo ich sag, du, ahm, dann kann man das irgendwie schon anmerken. Aber es ist gefährlich.
B: Ja. Jaja. Das is net ...
C: Das ist gefährlich.
D: Also ich hab's noch nicht gemacht, dass ich jemanden, der jetzt telefoniert ... Nein, hab ich noch nie gemacht.
C: Und. Aber, also jetzt, ich muss zugeben, wenn ich irgendwo bin und jemand einfach abhebt und eben, wenn man in einer Runde sitzt und es beginnt jemand zu telefonieren, dann hab ich schon hin und wieder halt gefragt, ob der vielleicht, ob's jetzt länger dauert, oder ob der vielleicht dann ...
B: Ja. Ja, schon.
C: … hinausgehen möchte, weil, weil's einfach störend ist.
B: Ja.
C: Aber es kommt eben wirklich drauf an in, in welcher Beziehung ...
B: (unterbricht): In welcher Beziehung das ist, ja, sicher.
(kurze Pause)
A: Also, so wie jetzt zum Beispiel hier, ja. Wenn es hier bei jemandem zu läuten beginnen würde und die anderen, und derjenige oder diejenige nicht gleich sagt, ahm „Tschuldigung, geht jetzt nicht", ja, dann würd ich wahrscheinlich nichts sagen, aber irgendwie so schauen, halt so.
B: Ja.
C: Ja.
B: Ja. Jaja. Sicher.
D: (gleichzeitig): Hmm. Das kann sein, ja.
A: (gleichzeitig): So eher ein leises Protestzeichen (unverständlich) man schon setzen.
B: Ja, Jaja. Das glaub ich schon.
D: (gleichzeitig): Hmm.
(kurze Pause)
B: Das sind. Ja. Aber jetzt zu jemand ganz Fremden, sag ma mal in der Straßenbahn oder so, weil der so laut redet ...
C: (unterbricht): Ja, da geht man halt einen Wagon weiter, oder setzt sich ein paar Sitze weiter nach hinten.
B: Ja, das ist nicht ... Ja, Ja.
C: Das zahlt sich überhaupt nicht aus.
B: Nein, nein. Und heutzutage weiß man wirklich nicht, wem man da begegnet (lacht). Und was man da zurückkriegt. Das zahlt sich wirklich nicht aus.

Diskussionsleiterin: Und für wen wollt ihr erreichbar sein? Und wann? Und für wen nicht?

C: Das variiert.
B und C (lachen)
B: (lacht): Genau.
A: Ja, das ist die beste Antwort (lacht).
B: Also für die Familie sicherlich immer. Ah, einfach, weil, wenn wer, man annehmen könnt, es braucht einfach wer was, und wenn's auch nur ist, irgendeine eine Geschichte loszuwerden, speziell bei Kindern ist das so, die einfach manchmal reden wollen, also, da ist man immer erreichbar. Eigentlich würd ich sagen, ich bin schon immer erreichbar für alle.
C: Da find ich es einfach sehr angenehm, dass man sieht, wer anruft.
B: Ja.
C: Also, das ist einfach ein, das ist beim Handy eig… teilweise ein sehr großer Vorteil.

B: (unterbricht): Und was, was machen Sie, angenommen da ist jetzt wer dran, wo man, mit dem will man jetzt nicht reden?
C: Dann lass ich's läuten ...
B: Einfach läuten.
C: Oder ich hab eine Funktion, da kann ich mein Läuten ausschalten. Also da geht, läutet's für die Person weiter ...
B: (gleichzeitig): Weiter, aber selber ...
C: … aber ich hör, es läutet sozusagen nicht mehr, also ich kann' dann auf lautlos schalten.
B: (unterbricht): Und für die Person ist es dann so, als hätten Sie's einfach nicht abgehoben.
C: Genau. Ja.
B: Ja.
A: Hmm.
D: Aber es gibt ja viele unterdrückte Nummern. Das kann man ja ...
C: (unterbricht): Da gibt's viele Leute, die heben gar nicht ab ... Also zum Beispiel mein Mann, der hebt keine unterdrückten Nummern ab.
D: Aha.
B: Hmm.
C: Der sagt „Wenn, wenn das wer ist, der was will, dann redt er mir eh auf die Mobilbox."
D: Hmm. Ja, also das ist ne Einstellung, ja.
C: Das schaff ich teilweise nicht, weil da, da zerfrisst mich manchmal die Neugierde (lacht).
B: (lacht): Die Neugier.
C: So „Ah".
B: Na ich hab ...
C: (gleichzeitig): Normal ist das so, dass halt, wenn wer aus dem Ausland anruft, ist das oft unterdrückt und da ...
B: Ja.
C: … nachdem ich ein paar Freunde im Ausland hab, heb ich dann meistens ab.
B: Und ich hab auch Bekannte, die in, in Berufen tätig sind, wo sie ihre Nummer unterdrücken müssen, und ah, und weiß oft nicht, ob das einer von denen ist.
C: Ja.
A: Hmm.
B: Und somit nehm ich's.
C: Aber sonst.
A: Wieso müssen die ihre Nummer unterdrücken?
B: Ah, die sind bei, zum Beispiel wo sie recherchieren, wo sie jemanden anheuern von einer anderen Firma ...
A: (wirft ein): Ahso, ja.
B: … und die wollen jetzt nicht wissen von, nicht auf Anhieb sagen wollen ...
A: Ja.
B: … von wem sie sind. Und damit ist die Nummer unterdrückt.
(leise Zustimmung von mehreren Seiten)
B: Und ja, und ...
D: Da gibt es schon viele Fälle, ja Ärzte, und und und ...
C: Ärzte?
A: Wieso, wenn der Arzt anruft, soll ich nicht wissen, dass das ein Arzt ist?
D: Naja, der will ja nicht, wenn der jetzt mal äh, äh irgendwo privat ist ...
C: Ahso.
D: Der will ja nicht unbedingt jetzt, dann rufen die Patienten ihn überall äh an.
A: Ahso, dass ihn niemand zurückrufen kann.
D: (gleichzeitig): Jajajajajajaja ...
C: Ja, das stimmt. Und sonst, ja.
(kurze Pause)
B: Ja, also ich mein.
D: Also, da gibt's ne Menge Berufe.
B: An und für sich ist man für alle immer da.
A: Ja, also...

B: (gleichzeitig): (unverständlich) An, das Handy.
A: Eigentlich bei mir ist es fast umgekehrt. Ich empfinde eigentlich grundsätzlich jeden Anruf als störend ...
B: (lacht)
A: Aber natürlich gibt's welche, wo man dann froh ist, dass der angerufen hat.
B: Ja. (lacht). Gibt's das schon auch bei Ihnen?
A: Das gibt's schon, ja. Also, wenn (kurze Pause). Das ist sozusagen der umgekehrte Ansatz, aber vielleicht ist es im Ergebnis nicht so anders. Ja, aber ...
B: Ja.
A: … grundsätzlich find ich Telefonanrufe als störend.
B: Ja. Das ...
A: Egal jetzt Festnetz oder Handy.
B: … das ist irgendwo richtig.
A: Weil es immer irgendwie unterbricht und immer irgendwie ... Natürlich kann es dann und ist es auch oft so, dass man sagt, ah, ja ...
B: Ja. Ja.
A: … es ist eh nett mit dem zu reden ...
B: Ja.
A: Oder eben die Information zu bekommen ...
B: (ergänzt): Die, auf die man gewartet hat. Ja, ja, ja.
A: (gleichzeitig): ... die der jetzt am Telefon durchgibt, ja.
B: Sicher. Ja, prinzipiell ist telefonieren ...

[01:31:05] C verlässt den Raum und geht auf die Toilette

D: Manchmal kann's aber auch ne Unterbrechung sein, äh eine ganz angenehme. Denn ich weiß, denn wie gesagt Pensionist und ich habe einen Bekanntenkreis. Wenn man dann so mal nen ganzen Nachmittag sitzt und man liest und, ach vielleicht denkt, och, vielleicht ein ganz netter Anruf, gehen wir heute Abend zum Heurigen oder so irgendetwas. Kann auch mal ne nette Unterbrechung sein.
A: Hmm. Also bei mir ist das nicht so.
D: Na.
A: Der Anruf an sich ist immer eine Störung, Unterbrechung. Und dann der Inhalt des Anrufes ...
D: (ergänzt): Kann dann ...
A: … des kann was anderes sein, ja.
D: Ah, das seh ich nicht so.
B: Also erst einmal fühlen Sie sich gestört?
A: Eigentlich ja.
B: Ja. Auch wenn dann nachher was Nettes kommt? Aber ohne dem ...
A: (unterbricht): Also, wenn's läutet, is es nie so, dass ich sag „Na super, endlich ruft wer an", ja (lacht).
B: (lacht): Naja, das ist eigentlich, ja, net so, das stimmt.
A: Und wenn ich dann abheb, oder es ist jemand „Ah, schau", ja ...
B: Dann ist es wieder ok.
A: Ok, ja. Aber ...
B: Aber die erste Reaktion ist eher störend.
D: Das ist interessant. Nein, also für mich wäre nie das im Moment mal (unverständliches Genuschel).
B: Na, eigentlich auch nicht. Es kommt drauf an. Es läutet natürlich öfters, wenn man grad isst, oder so.
D: Ja, das ist aber ...
B: (gleichzeitig): Das kann aber der andere nicht wissen.
D: Äh, äh, ja, ich weiß, du isst, ihr esst um halb vier oder drei. Das weiß ich. Da würd ich nie anrufen. Aber ich weiß, du isst mittags nicht. Deshalb ruf ich mittags an. Ich würde normal ...
B: (wirft ein): Ist ja überhaupt kein Problem.
D: … nie mittags irgendwo anrufen, oder ...
B: Ja.
D: … morgens vor neun Uhr. Ich mein, gewisse Dinge muss man einfach, äh, einhalten.

B: (gleichzeitig): Jaja. Sowieso.
D: Drei Uhr nachmittags, äh, wenn ich junge Leute (unverständlich), ok, da kann ich mittags mal anrufen. Aber ich würde nie bei einem Ehepaar anrufen zwischen zwölf und drei Uhr.
B: Ja.
D: Ja, oder abends nach acht Uhr würd ich auch normal keinen ansp… .Natürlich, wenn ich weiß bei meiner Schwester ...
C: Ja.
D: … oder äh, da kann ich das machen.
B: (unterbricht): Ja, oder wenn man jetzt was ausgemacht hat und man weiß, der wartet.
D: (gleichzeitig): Oder du kannst mich anrufen, wann du willst.
B: Ja, genau.
D: Aber sonst würd ich, das sind gewisse äh ...
B: Ja.
D: Äh, Regeln, die man einfach auch da einhalten muss. Die eigentlich zur guten Erziehung gehören.
B: Also, das ist ...
A: (gleichzeitig): Ja, aber wobei das ist wieder, ganz so allgemein gilt das vielleicht nicht. Zum Beispiel, wenn Sie mich anrufen wollen, ist es am besten Sie rufen zwischen 19 und 22 Uhr an.
D: Naja, gut, dann würd ich Sie aber kennen.
A: Ja.
D: Äh, ich würde Sie nie, wenn ich äh, wenn ich Sie nicht kennen würde, würde ich Sie nie, wenn ich aber weiß, aha, bei dir kann ich auch später anrufen, aber ich habe einen (unverständlich), der sagt mir ...
B: Du kannst jederzeit anrufen.
D: … du kannst bis zwölf Uhr abends anrufen.
B: Ja.
D: Dann ruf ich natürlich an.
A: Hmm.
D: Wenn ich Sie kenne, dann weiß ich, aha, Sie sind am besten dann erreichbar. Aber das gilt natürlich nur für Menschen, die, wo ich keinen so engen Kontakt hab, oder die ich nicht so intensiv kenne, ja.
A: (gleichzeitig): Hmm. Ja.
B: Sicher, ja.
D: Aber da gibt's auch Regeln normal, ja.
A: Hmm.
B: Also das war eines der Dinge, die mich in Amerika fürchterlich aufgeregt haben. Weil die kennen da nix. Die rufen, wenn die, also mein Mann beruflich, die haben mich angerufen um zehn am Abend und am Sonntag in der Früh, wann auch immer. Da hat keiner irgendwelche Regeln gekannt.

[01:34:10] C kommt von der Toilette zurück

A: Gut, geht man dann auch hin? Wenn das Telefon läutet, geht man hin.
B: Ja, eigentlich schon. Ja. Und das hat mich immer sehr gestört und da hab ich mich eigentlich immer sehr geärgert drüber. Weil ich auch der Meinung bin, es gibt gewisse Regeln. Also am Sonntag ruf ich überhaupt nicht an und schon gar nicht, wenn's geschäftlich ist. Zu Mittag ruf ich nicht an und ab einem gewissen Zeitpunkt am Abend ruf ich auch nicht an. Gut, solche Regeln gab's drüben nicht.
D: Kommen natürlich auch, wenn man, wenn man ein Geschäft hat, ist es wahrscheinlich schon wieder anders, ja. Äh, da, äh muss man sich anders verhalten, als wenn ich privat bin, denk ich. Da muss ich ganz andere Regeln beachten beim Geschäft. Ok, wenn der mal um acht anruft abends, das ist für mich ein Geschäft, muss ich das auch annehmen.
A: Hmm.
B: Ja, aber das gleiche Geschäft kann man anscheinend am nächsten Tag auch noch machen und äh ...
D: Also, ich glaub ...
B: Also es gibt sicher Ausnahmefälle, aber im Großen und Ganzen finde ich eine

gewisse Höflichkeits…
D: Na gut, acht Uhr ruft man auch nicht mehr an, da hast du recht, ja.
B: Na acht ist, ist eh christlich, aber, sagen wir neun ist so irgendwie die Grenze, wo man wahrscheinlich niemanden mehr stört. Oder während der Nachrichten, oder gottbehüt bei irgendeinem Fußballspiel (lacht).
C: (unverständlich) Zum Beispiel (lacht).
B: (lacht): Ja, mir auch.
A: Ja, wenn man das alles berücksichtigt ...
B: … aber ...
A: … dann bleibt man bald ...
B: (ergänzt): Bleibt nicht viel über.
A: (gleichzeitig): (unverständlich) ... ohne Möglichkeit zum Anrufen.
D: (gleichzeitig): Ja, ja, ja, ja.
A: Also da ...
B: (gleichzeitig): Tagsüber vielleicht.
A: … bin ich relativ rücksichtslos. Ich mein, ich ruf net um zwölf in der Nacht an, aber da bin ich relativ rücksichtslos, wenn ich selber aktiv telefonier ...
B und C: (lachen)
A: Was sehr selten vorkommt, aber ein paar Mal schon.
B: (lacht)
A: Weil ich mir denk, also beim Handy ist es perfekt, weil ich finde, wenn jemand beim Handy nicht erreichbar sein will ...
B: (unterbricht): Ja, genau ...
A: (gleichzeitig) … dann soll er's halt abdrehen.
B: (gleichzeitig): … das denk ich mir auch. Ja.
A: (gleichzeitig): Wenn ich um drei in der Früh anruf, und er hats eingeschaltet, selber schuld.
B: (wirft ein): … ja, ist selber schuld, genau.
C: Das hab ich auch mal gefunden, ja.
A: Beim Festnetz geht das natürlich net so ganz, weil das ist ja immer eingeschalten, grad bei Nacht wie Tag (unverständlich), weil das ist ja laut und dann wacht man auf und glaubt was Gott was los ist.
B: (wirft ein): Das ist es, man schreckt ja jemanden.
A: Aber ansonsten. Ich weiß nicht, ob jemand um 18 Uhr zu Abend isst oder um 19 Uhr oder doch erst, vielleicht schon früher, oder ja. Da ruf ich halt irgendwann an und denk ma ...
B: (wirft ein): Das kann man ja dann ...
A: Wenn's grad esst's, dann geht's halt nicht hin, ja.
B: Oder, man sagt „Ich kann grad nicht, weil wir essen ..."
A: (wirft ein): Oder des, ja.
B: Oder „… wir rufen .... in zehn Minuten ruf ich zurück" oder so irgendwie.
A: … halt nach dem Essen, ja.
B: Das ist ja kein Problem. Es hängt auch immer davon ab, ob man jemanden besser kennt, oder ...
D: Ja.
A: (gleichzeitig): Ist auch, ist auch wichtig, ja.
B: (gleichzeitig): (unverständlich) Anruf macht oder ...
D: Das ist sicher ganz entscheidend.
B: Ja. Da kann man ja leicht ...
C: Das stimmt, ja. Weil also so unter Freunden muss ich sagen, ruf ich auch teilweise bis um zehn oder so was an, wenn ich weiß ...
B: (unterbricht): Weil man ja weiß ...
C: Ja.
B: … das ist o.k. und die sind sicher wach ...
C: Und das ist vielleicht dann auch der Zeitpunkt, wo man wen amal dann in Ruhe erreicht.
B: Ja, ist sicher auch oft der Fall. Ja, sicher.
C: Das ist auch ganz, ganz angenehm. Oder eben, oft dass ich eben halt schreib, irgendwie so „Hallo, kann ich noch anrufen?" (unverständlich)
B: Ja, schreibt man dann eine SMS.

C: Oder „Wann kann ich anrufen?“
B: Ja.
C: … oder irgendsowas.
B: Ja, Hmm. Oder, wie Sie vorhin gsagt haben „Bist du schon wach?“, das machen meine Kinder dann auch immer (lacht). „Können wir schon telefonieren?“ (kurze Pause) Mit SMS.
(kurze Pause)
D: Ich glaub, Verena, wir haben so das Wichtigste durchbesprochen, oder hast du noch irgendwas?
C: (gleichzeitig): Oder fehlt noch was?
B: (gleichzeitig): Ja, fehlt was?

Diskussionsleiterin: Gibt's bei euch noch Sachen, wo ihr das Gefühl habt, das gehört noch angesprochen, das liegt mir am Herzen?

D: Also, von meiner Seite glaub ich .... abgehakt, ja also.
B: (gleichzeitig): Glaub ich net.
A: SMS.
B: SMS.
A: E-Mail.
B: Skype.
A: Handy, Skype, Festnetz.
(kurze Pause)
B: Ahm. Also, ich glaub, Sie haben das eventuell auch ... übers Handy in das Internet einsteigen.
C: Hmm. Nein, hab ich nicht erwähnt, könnt ich aber theoretisch.
B: Ja, könnt ich auch, mach ich aber nie.
C: Ich mach's ...
B: Wer macht das? (zu D): Machst du das?
D: Nein.
C: Ich mach's höchstens, ah, manchmal, wenn ich auf der Uni bin und weiß, ich krieg ein wichtiges E-Mail dann, und ich hab dort ein gratis Internet, dann ruf ich meine E-Mails ab.
B: Ja.
C: Am Handy.
B: (gleichzeitig) Übers Handy?
C: Hmm.
B: Ja.
C: Aber nur, wenn ich in irgendwo in irgendwelchen gratis W-Lan bin, weil sonst ...
A: Hmm
C: … ist es mir nicht wert dafür zu zahlen.
B: Ja, eben. Ja.
A: Hmm.
C: Das ist das Einzige. Nein, ich mach nur, ahm, ich tu mein Handy mit meinem, ah, Computer synchronisieren.
B: Hmm.
C: Das mach ich. Also, dass ich meinen Kalender und meine Kontakte hab. Die Outlook-Kontakte, das ist ...
B: (unterbricht): Dass man das beides, sowohl als auch hat.
C: Genau. Das mach ich.
B: Ja. Das ist irgendwie sehr praktisch. Das machen meine Kinder auch. Ich mach's nicht, aber es ist jetzt auch nicht notwendig.., aber das find ich sehr praktisch, ja.
C: Und so hab eben, da hab ich meinen Kalender mit ...
B: (unterbricht): Und da ist man jederzeit ...
C: … und mein Adressbuch und alles mit und das ...
B: Ja, genau. Oder die Einträge von Geburtstagen oder so. Das ist auch ganz praktisch.
C: Genau. Die sind ja auch im Kalender.
B: (lacht): Genau.
C: Das hab ich. Aber sonst mach ich's auch nicht.
B: Ja.

A: Und wenn das dann alles abstürzen sollte, ist dann das Leben vorbei?
B: (lacht)
C: Nein. Weil (lacht), erstens einmal, wenn das eine abstürzt, dann hat man dann noch einen anderen. Also, wenn zum Beispiel das Handy..
A: Mhm. Aber alles. Oder ist das so unwahrscheinlich, dass man sich dann keine Handlungsalternativen mehr überlegen muss.
C: (gleichzeitig): Ist relativ unwahrscheinlich das alles ... Also, ist relativ unwahrscheinlich, dass alles abstürzt. Grundsätzlich, also ich mein, wenn alles und der ganze Computer abstürzt, dann ist sowieso ...
D: (ergänzt): Geht die Welt unter.
C: … schlimm.

[01:39:40 bis 01:43:32: Weiter über technische Ausrüstung und Adressverwaltung]

D: Da gibt's ein kleines Beispiel. Ich hatte eine Dame aus Bukarest zu Besuch, die, ähm, hatte entweder ihr Handy verloren, ich glaube, sie hatte es verloren, ja. Die ist dann am Flughafen angekommen. Die hat ne Wohnung in Wien. Das Handy war weg. Das war eine Katastrophe.
B: (lacht).
D: Ja, das war ne Katastrophe. Die hat sich dann am Flughafen ein Taxi nehmen müssen. Ist dann zu mir heraus gefahren, weil sie hatte auch meinen Namen nicht, weil ... Sie war nackt.
B: (gleichzeitig): Ja. Sie hat auch nichts gewusst.
D: (gleichzeitig): Sie war nackt. Sie wusste nichts.
B: Ja. Das ist schlimm.
A: Da hat's einen schönen Film gegeben, der heißt Filofax.
C: Ja.
A: Das war noch ...
B: Ja. Ja.
A: … vor der Technisierung. Und da verliert einer seinen Filofax.
B: Ja.
A: Und ein anderer findet das. Und das ist offenbar der erste Fall von Identitätsdiebstahl. Weil der einfach mit dem Filofax das Leben von dem übernimmt.
D: (gleichzeitig): Aha. Ja.
B: (gleichzeitig): Ja.
A: Und der andere ist draußen aus seinem eigenen Leben.
B: (lacht)
A: Das ist alles jetzt ein bissl hollywoodmäßig ...
D: (gleichzeitig): Jaja.
B: (gleichzeitig): Ja, aber irgendwo ...
C: (unterbricht): Wobei, der hat ja eine Kreditkarte und alles da drinnen, glaub ich. Und solche (unverständlich).
A: Das kann sein, ich weiß nimmer genau, aber ...
C: Genau, ja.
B: Ja, das war ein bekannter Film.
C: Ja. Na, das ist ... Also, ich muss sagen, wenn ich irgendwo anders hinfahr, dann hab ich die wichtigsten Sachen auch meistens auf irgendeinem Zettel, oder wenn ich weiß ...
B: Für alle Fälle.
D: (gleichzeitig): Ja, ja. Doch.
C: … aber sonst..
B: (gleichzeitig): Hat das niemand sonst.
C: … also ich muss sagen, ich hab, hab wirklich sehr sehr viel in, in meinem Computer und sehr viel eben in vor allem die ganzen Adressen und so stehen sehr viel natürlich da drinnen. Aber sonst, wenn ich irgendwohin fahr, und so die wichtigsten, das hab ich schon manchmal aufgeschrieben. Obwohl ich's eben auch im Handy drin hab.
B: Ja.
C: Wenn ich's synchronisier.
B: (lacht)
D: Aber keine Adressen, nur Telefonnummern, im Handy?
C: Doch, doch.

D: Da haben Sie Adressen auch?
C: Mhm.
D: Ahso, das ist natürlich …
C: Also, ich hab die ganzen so, so wie im E-Mail-Programm ...
D: (gleichzeitig) Aha. Aha.
C: … hab ich die ganzen, den ganzen Kontakt, wo ich alles drinnen hab.
D: (gleichzeitig): Ja. Ja. Ahso. Das ist toll, ja.
B: Ich hab auch Adressen im Computer.
D: (gleichzeitig) Ja?
B: Ja.
D: Ja, im Computer! Ja, da hab ich die auch.
B: Ja.
(zwei parallele Gespräche entwickeln sich: B und D, A und C)
A: (gleichzeitig): So mit E-Mail-Adresse, Postadresse, Telefonnummer ...
D: Aber nicht im Handy!
B: Also im Handy, zum Teil (unverständlich).
D: Ahso? (unverständlich) O.k.
C: (gleichzeitig): Mhm. Also das ganze Outlook ist, kann ich aufs Handy spielen und ...
B: Nicht alle.
D: Mhm.
B: Aber (unverständlich) ...
C: … zurück.
A: Das ist schon praktisch.
C: Das ist sehr gschickt, weil ich hab, früher hab ich halt einen Kalender immer gehabt und dann, wie eben das gekommen ist dann mit, mit dem Computer, da hab ich dann begonnen am Computer den Kalender, und dann hab ich irgendwie dort Termine und da Termine gehabt, und dann wieder des dahin schreiben und das dorthin schreiben. Und wenn man unterwegs ist, dann muss man's doch wieder dabei haben, weil wenn man was ausmacht, dann braucht man's ...
B: Ja.
A: Mhm.
C: Und jetzt tu ich's mit dem Handy so … Hab das Handy mit.
B: Ja, ja, ja, ja, klar. Das natürlich. Ja.
C: Das ist, das ist jetzt, das ist sehr praktisch. Also das find ich ...
B: Ja, das glaub ich.
C: Das find ich sehr angenehm, muss ich sagen. Deswegen hab ich auch mein Handy dann immer ...
B: (lacht)
C: … gern bei mir. Wer weiß, was da so, da weiß ich, wann ich wo sein muss. Und alles.
(kurze Pause)
B: Ja.
C: (lacht) (zum Diskussionsleiter): Alle Augen auf dich (lacht)
B: (lacht)

Diskussionsleiterin: Seid Ihr für euch abgeschlossen?

B: Ich glaube schon.
A: Ich glaub auch.
B: Glaub auch.

Diskussionsleiterin: Dann dank ich euch vielmals!

7.12 *Gruppendiskussion - 1. Reduktion*

Grundeinstellung

- **Positive Punkte der einzelnen Medien**

444, C: (Festnetz) – Ich finde das gute alte Besetztzeichen sollte es wieder geben.
743-749, 751-752, D: (Festnetz) - [Kosten] Ich habe sehr viele Verwandte in Deutschland. Da ist das eine Zumutung, wenn man nur noch ein Handy hat. Deshalb habe ich heute immer noch Festnetz.
753-755, 759, A: (Festnetz) - [Sympathie] Es ist wahrscheinlich ein bisschen unrational, aber wenn ich Handy und Festnetz vor mir habe, dann ruf ich vom Festnetz an.

1664, B: (Telefon): Anrufen geht schneller [als eine Auseinandersetzung über E-Mail]

593-594, A: (Handy) – Es scheint mir so, als ob viel Handykommunikation unnötig ist – vielleicht gut für das soziale Zusammengehörigkeitsgefühl.
793-794, C: (Handy) - Mit dem Handy ist das viel einfacher. Jeder zahlt seine Rechnung. [in einer WG]
898-899, 920-921, C: (Handy) – Ich hab von Anfang an immer kleine Handys gehabt und immer welche mit Vibration.
1499-1500, 1502-1505, 1509-1510, 1522-1523, D: (Handy) – Wirtschaftsfaktor. Was dieses Kommunikationsmittel Arbeitsplätze geschaffen hat.
2060, 2062, C: (Handy) – Ich find es sehr angenehm, dass man sieht, wer anruft. Das ist beim Handy ein sehr großer Vorteil.
2257-2258, 2260, A: (Handy) – Beim Handy ist das perfekt. Wenn jemand nicht erreichbar sein will, soll er es halt abdrehen.
2441, 2443, 2445-2446, 2448, C: (Handy) – [hat ihren Kalender am Handy] Das ist sehr praktisch. Das find ich sehr angenehm. Deswegen hab ich auch mein Handy immer gern bei mir.

1126-1129, 1136-1139, C: (SMS) – Ich verwende SMS, wenn ich irgendwo bin, wo ich nicht telefonieren kann und weiß, dass mich jemand angerufen hat, der etwas Wichtiges von mir will. Dann schreib ich was zurück. Oder wenn ich auf der Uni in Vorlesungen war und mir mit jemand in einem anderen Hörsaal ausgemacht habe, mich auf einen Kaffee zu treffen.
1133, B: (SMS) – Wenn man weiß, es geht grad für den anderen nicht.
1161, A: (SMS) – Weils weniger störend ist.
1191, D: (SMS) – Es ist wesentlich billiger.
1230-1231, B: (SMS) – [Wörterbuch-Funktion] Es geht schneller.

76-77, B: (Internet-Telefon) - Ist fein, weil viele Freunde und Bekannte in Amerika und billig zum Telefonieren.
101-103, D: (Internet-Telefon) Wie du schon richtig gesagt hast, es kostet nichts. Ich hab zwei Freunde in Tschechien oder Bukarest. Es ist wunderbar. Wir telefonieren manchmal eine halbe Stunde oder Stunde und es kostet nichts.
150-151, B - (Telefon): Meine Tochter hat ihre älteste Freundin in Amerika, und wenn die telefonieren, dann dauert das Stunden. Das wär furchtbar, wenn das übers Telefon gehen würde.
153, 155, B: (Internet-Telefon) - Die machen das auch mit Kamera. Damit ist das besonders fein.
163, C: (Internet-Telefon): Es ist erstaunlich, wie gut es hin und wieder geht.
1587-1588, C: (Internet-Telefon): Bei Skype, wo man auch Konferenzschaltungen machen kann, ist das o.k. [ein Thema zu klären]

79-81, B: (Chat/Internet-Telefon) – Es ist angenehm, weil es gar nichts kostet. Und es ist fein, die Kommunikation auf diese Art und Weise aufrecht zu erhalten.
254, C: (Internet) - Man kann schnell was austauschen.

33-34, B: (Chat) - Das schätz ich sehr, das ist angenehm, weil sofort eine Antwort kommt.
37-38, C: (Chat) – Ich mags auch gern. Und, wenn man sieht, dass irgendjemand auch online ist, dann kann man ihn anrufen.
57, B: (Chat) – Man kann es ausschalten. Man muss nicht erreichbar sein.

63-70, D: (Chat) - Es ist eine wunderbare Sache. Ich habe meinen Bildschirm, mein Programm vor mir. Wir können jetzt technische Dinge besprechen. Am Telefon muss man erst den Hörer weglegen. Ich kann meine direkten Fragen, die sich aufgrund der Arbeiten ergeben, sofort wunderbar lösen.
74-75, D: (Chat) - Dadurch kann man wunderbar Probleme lösen, die man sonst nur sehr schwer lösen konnte oder kann.
251, 257, 259, B: Es ist ein schnelles Sich-Vernetzen mit anderen. Man kann was schicken und sagen: Ich hab das. Du hast jenes.

- **Negative Punkte der einzelnen Medien**

120-122, 129, A: (Festnetz) - Ich hab das schon bei normalen Telefonleitungen gehabt, da hat man gesprochen und dann hat man sich selber ein bisschen gehört. Das ist furchtbar, da kann man kein Gespräch führen.
788-791, C: (Festnetz) – Es ist mühsam. Meine Brüder hatten in ihrer WG damals noch ein Festnetz und mussten mit Zähler und Aufschreiben schauen, wer wie viel telefoniert hat.
834-835, C: (Festnetz) – Das hat so einen schrecklichen Ton.

384-385, 388-389, 391-391, 397 D: (Handy) – Alle Telefone haben ja die Anklopf-Möglichkeit. Man führt ein wunderbares Gespräch und plötzlich merkt man, der wird nervös, und vielleicht muss man aufhören. Und sie kann es nicht überwinden, dass sie vielleicht einen Anruf versäumt. Ich finde das furchtbar unhöflich, wenn man mit Gewalt ein Gespräch abwürgt.
415, 416, 418-420, 424, 427, 429, A: (Handy) – Es stört mich wahnsinnig, wenn ich mit jemandem spreche und es macht biep, biep. Es stört mich selber, wenn wer reinbiept, und es stört mich noch mehr, wenn jemand sagt: „Da ist grad wer auf der anderen Leitung und tschüss“. Wie komm ich dazu? Entweder ich sprech jetzt mit dem oder nicht.
571-575, 577-579, D: (Handy) - Durch die Sondertarife können sie Stunden telefonieren. Das wird dadurch viel schlimmer [Telefonate in der Öffentlichkeit]. Der steigt in Baden ein und telefoniert bis Wien. Das kostet ja nichts. Früher, wo die Minute noch Geld gekostet hat, war das alles begrenzter.
593-594, 596-597, 599, A: (Handy) – Es scheint mir so, als ob viel Handykommunikation unnötig ist. Das, was besprochen wird, braucht man nicht besprechen. Du, ich komm jetzt zehn Minuten später nach Hause. Das sieht man eh.
743-749, 751-752, D: (Handy) - [Kosten] Es ist teilweise eine Zumutung. Ich habe sehr viele Verwandte in Deutschland. Da ist das eine Zumutung, wenn man nur noch ein Handy hat. Das ist dann relativ teuer, denn die haben alle noch Festnetz. Obwohl es ja heute auch schon günstigere Tarife gibt. Aber alle Bekannten haben natürlich nicht diese Möglichkeit. Deshalb habe ich heute immer noch Festnetz.
860-862, 866, D: (Handy) – Wenn Sie mit jungen Leuten telefonieren, haben Sie eine Handynummer, die ist nach einem Jahr alt. Da ist es sinnlos, überhaupt anzurufen. Ich habe nie eine aktuelle Telefonnummer gehabt.
929-931, D: (Handy) – Der Tarifdschungel. Es ist eine ganz fürchterliche Sache wirklich herauszufinden, wo telefoniere ich am günstigsten.
995-999, C: (Handy) – Dadurch, dass man es immer und überall nützen und sich mit anderen in Kontakt setzen kann, können manche Leute nicht mehr alleine und in Ruhe sein.
1008-1010, 1013, A: (Handy) – Das Nachdenken ist nachhaltig ausgeschaltet und das Denken ist weg.
1020-1027, B: (Handy) – Man kommuniziert wahrscheinlich mit einem Handy, wo man normalerweise nicht kommunizieren würde. Wenn man es nicht ständig bei der Hand hätte, würde man viel weniger plaudern. Da plaudert man dann halt zu Hause, aber da hat man allerdings auch noch was anderes zu tun.
1433-1435,1437, C: (Handy) – Die fehlende Präzision. Früher hat man sich was ausgemacht und war dann dort. Und heute?
1470, 1472, C: (Handy) – Man denkt überhaupt nicht mehr daran, dass man sich was ausmacht, weil man sich eigentlich anrufen kann.
1474, A: (Handy) – Man wird schlampig und nachlässig.
1481, D: (Handy) – Wir werden oberflächlicher und nachlässiger.
1482, B: (Handy) – Dass man nicht pünktlich ist.

1168, 1208, A: (SMS) – Dieses Tippen kann ich überhaupt nicht ausstehen. Dieses grausliche Tippen auf der Tastatur.
1274, 1280-1281, A: (SMS) – Was ich überhaupt nicht mag, wenn sich per SMS eine Art Gespräch entwickelt. Da kann ich gleich anrufen.

288-292, 299, 300, 302, 304, A (E-Mail) – Vor 10 oder 15 Jahren konnte man noch sitzen und einmal zwei Stunden an etwas arbeiten, wenn man nicht vom Telefon gestört wurde. Das geht heutzutage nicht mehr, außer man ist extrem diszipliniert. Ich schaff das nicht. Da kommen immer die E-Mails. Dann macht man da was und schaut dort hinein. Und dann antworte ich da, und schon ist man draußen.
1405, 1407, 1409, A: (E-Mail) – Ich glaub schon, dass die Quantität die Qualität verdrängt. Ein E-Mail wird so schnell und so leicht geschrieben. Ich kanns an hundert Leute schicken.
1412-1413, B: (E-Mail) – Die Texte sind nichts mehr. Da muss ich mich schon kaum begrüßen und verabschieden.
1610-1611, 1613, 1619-1620, A: (E-Mail) – In einem Gespräch krieg ich viel mehr aus der menschlichen Interaktion heraus, als per E-Mail oder sogar per Telefon, also Skype. Unsere Diskussion wäre bei weitem nicht so interessant und lebendig und angenehm gewesen, wenn wir das nicht persönlich gemacht hätten.
1805-1806, 1809-1810, A: (E-Mail) – Überkommunikation, die sehr schwer in den Griff zu kriegen ist. Das Problem haben viele. Viele Dinge würden gar nicht ausgeschickt werden, wenn man da einen schönen Brief machen müsste.
1880, 1892, C: (E-Mail) – Man wird so oft in Kopie gesetzt. Man denkt einfach teilweise nicht mehr nach, sondern macht das einfach.
1919, B: (E-Mail) – Die Nachweisbarkeit. Man kann nicht sagen „Das hab ich nicht gekriegt."

55-56, A: (Chat/Internet-Telefon) – Das wär mir zu viel, dass man dauernd erreichbar ist.
60, B: (Chat/Internet-Telefon) - Man wird gestört.
61, A: (Chat/Internet-Telefon) – Man könnte sich auf nichts konzentrieren.

110, B: (Internet-Telefon) – Meiner ist ein alter Computer und da ist die Tonqualität nicht zu gut.
117-119, D: (Internet-Telefon) - Tonqualität nicht so wunderbar, wie mit dem Telefon, da ist es hundertprozentig. Mit dem Handy kanns auch Probleme geben.
161, C: (Internet-Telefon) – Es ist manchmal ein bisschen ruckelig.

- **Positive Nutzungssituationen**

2145-2149, C: (Telefon) – Manchmal kanns [ein Anruf] aber auch eine ganz angenehme Unterbrechung sein. Wenn man so einen ganzen Nachmittag sitzt und man liest und ein vielleicht ganz netter Anruf kommt: Gehen wir heute Abend zum Heurigen oder so. Das kann auch mal eine nette Unterbrechung sein.

332-335, 337, 339, 341, C: (Handy) – Einmal hab ich mit dem Auto einen Freund in die Stadt geführt und da hab ich mir gedacht, das geht ganz schnell, ich brauch kein Handy. Natürlich ist dann das Auto eingegangen. Ich hatte kein Handy. Ich hatte kein Kleingeld. Ich hatte nicht. Seitdem nehm ich es wirklich jedes Mal mit.
346-349, 351, 353-360, 380, B: (Handy) – Ich bin vergangenes Jahr nach Amerika geflogen und hab beschlossen, ich nehm mein Handy nicht mit, weil das zu teuer wird. Ich war noch nicht mal um die Ecke, da hätt ich schon sagen wollen, dass es mir gut geht und ich unterwegs bin. Und da war nichts. Es war furchtbar. Und das Flugzeug hatte Verspätung und ich hätte es so gerne jemandem gesagt. Es war so schlimm, dass ich zu einem öffentlichen Telefon gegangen bin und angerufen habe. Man ist diesen Kontakt schon so gewöhnt. Dass man einfach anruft und irgendetwas plappert, ob das jetzt wichtig ist oder nicht. Das hab ich unheimlich vermisst und beschlossen, das mach ich nie mehr. Das war sehr unangenehm.
546, 549-551, 556-557, 565-566, B: (Handy): [in öffentlichen Verkehrsmitteln] Ich finde es ganz lustig, was sich da so tut und bin oft recht neugierig, weil es ja fad ist in der Straßenbahn zu sitzen, wenn sich nichts tut. Mir ist immer noch lieber sie telefonieren, als sie essen eine Pizza neben mir
627-631, D: (Handy) – Natürlich gibt's auch wunderbare Funktionen. Bei mir ist zweimal im Haus eingebrochen worden. Ich habe heute eine Alarmanlage, die über Handy geht. Das ist natürlich eine wunderbare Sache.
645, 647, 649, 652, A: (Handy) – Vieles ist sehr praktisch. Wenn das Auto niederbricht, brauchst du nicht schauen, wo ist eine Notrufsäule, oder jemanden aufhalten. Ich ruf halt den ÖAMTC an und sag bitte kommen Sie.
654-656, A: (Handy) – Wenn ich mich mit jemandem treffen will, am Rathausplatz. Da kann man 20 Meter voneinander entfernt sein und sich nicht sehen.
1024-1027, B: (Handy) – Um die Zeit beim Spazieren abzutöten, oder man nutzt es im Auto, entweder um Geschichten zu erzählen, die wirklich interessant sind und sicherlich oft nur um zu plaudern.
1028-1030, C: (Handy) – Ich nütze es ganz gerne, wenn ich zu Fuß unterwegs bin. Da denk ich mir, ah, der hat mich angerufen. Dass man das sozusagen erledigen kann.

1126-1129, 1136-1139, C (SMS) – Ich verwende SMS, wenn ich irgendwo bin, wo ich nicht telefonieren kann und weiß, dass mich jemand angerufen hat, der etwas Wichtiges von mir will. Dann schreib ich was zurück. Oder wenn ich auf der Uni in Vorlesungen war und mir mit jemand in einem anderen Hörsaal ausgemacht habe, mich auf einen Kaffee zu treffen.
1133, B: (SMS) – Wenn man weiß, es geht grad für den anderen nicht.
1142-1142, 1145, 1200-1202, C: (SMS) – Wenn ich mir etwas schnell merken muss und keinen Stift und Zettel habe, dann schicke ich mir selbst eine SMS. Wenn ich in der U-Bahn bin und mir fällt irgendetwas ein, eine Einkaufsliste oder so.
1154-1155, 1157-1158, C: (SMS) – Am Abend, wenn ich irgendetwas Dringendes brauche und frage: Bist du noch wach? Oder wenn meine Mutter schreibt: Darf ich dich schon anrufen?
1183, 1186, C: (SMS) – Wenn mein Mann im Ausland ist, dann schreib ich auch, weil dann ist das Telefonieren ein bissl teuer.
1643-1644, B: (E-Mail) - Bei vielen Dingen ist das ganz fein, weil einfach eine ganze Abteilung informiert werden muss.
1645-1648, C: (E-Mail) – Bei kleinen oder allgemeinen Dingen finde ich es gut.
1668-1669, 1672, 1675, C: (E-Mail) – Ich hab das E-Mail gerne für Bestätigungen. Dann hat mans einmal schriftlich und schon einmal festgelegt.

- **Negative Nutzungssituationen**

2152-2153, 2160, A: (Telefon) – Der Anruf an sich ist immer eine Störung, Unterbrechung. Der Inhalt kann was anderes sein. Wenns läutet sag ich nie: „Na super, endlich ruft wer an“.
2169-2170, B: (Telefon) – Es kommt darauf an. Es läutet natürlich öfters, wenn man grad isst oder so.
2217-2220, B: (Telefon) – Das war eines der Dinge, die mich in Amerika fürchterlich aufgeregt haben. Die kennen da nix. Die haben mich um zehn am Abend angerufen und am Sonntag in der Früh, wann auch immer. Da hat keiner irgendwelche Regeln gekannt.

2124-2125, 2127, 2132, 2134, 2136, A: (Telefon/Handy) – Ich empfinde eigentlich grundsätzlich jeden Anruf als störend. Natürlich gibt’s welche, wo man dann froh ist, dass der angerufen hat. Grundsätzlich finde ich Telefonanrufe als störend. Egal ob Festnetz oder Handy, weil es immer irgendwie unterbricht.

480, 482, 484-487, D: (Handy) – Beim Straßenbahnfahren, oder in der Badner Bahn. Da redet einer von A bis Z. So laut, dass alle mithören können. Das ist auch eine Erziehungssache, dass man eben die Dinge da einsetzt, wo sie notwendig sind und nicht andere damit belästigt. Das ist eine sehr wesentliche Sache.
488-495, 497-498, C: (Handy) – Im Zug ist es extrem unangenehm. Man könnte ja sagen, es redet einfach eine Person und es ist das Gleiche, als wenn sich zwei Personen unterhalten. Aber das stimmt nicht. Wenn sich zwei Personen unterhalten, weiß man, was der andere eventuell sagen könnte und dadurch kann man das irgendwie überhören nach einer gewissen Zeit. Wenn man aber immer nur eine Seite hört und dann eine Pause, da wird man jedes Mal rausgerissen.
501-503, D: (Handy) - Wenn sich zwei unterhalten, ist die Lautstärke ganz anders, als wenn einer telefoniert. Man hat manchmal den Eindruck, der andere 10 km weiter weg muss ihn hören, so laut schreit er.
507-509, 511-513, 515-517, A: (Handy) – Mir kommt vor, dass zwei Personen, die sich unterhalten, immer noch im Bewusstsein der sozialen Gruppe bzw. des sozialen Umfelds sind und unterhalten sich dementsprechend, also eher leise. Aber wenn einer am Handy ist, schaltet er irgendwie das Bewusstsein über das soziale Umfeld ab und ist nur mehr im Gespräch und redet sehr laut und über Dinge, die man vielleicht nicht öffentlich erörtern würde. Das ist schon ein bisschen komisch und eher unangenehm.
1032, 1038-1041, C: (Handy) – In der U-Bahn. Weil ich’s selber nicht gern höre und ich hab auch nicht gern, wenn jemand hört, was ich rede. Mir kommt oft vor, wenn man die Leute reden hört, dass man sich denkt, denen ist einfach langweilig.
1708-1710, 1712, C: (Handy) – Das ist ganz schlimm, wenn ich mich mit Leuten im Kaffeehaus treffen und es ruft jemand an und die telefonieren. Da denk ich mir, wieso hab ich mich jetzt mit der Person getroffen, wenn die nur telefoniert. Das find ich schrecklich.
1715-1716, 1718, 1720, 1724-1725, 1727, 1731m 1734-1736, C: (Handy) – Was ich auch schrecklich finde, ist, wenn Leute nicht aufstehen, wenn sie angerufen werden und man irgendwo bei Tisch ist. Wenn man abhebt und sagt: „Ich ruf dich gleich zurück“ oder „Ich kann nicht“, o.k. Aber dann ein Gespräch anfangen. Es können sich nämlich dann die anderen nicht unterhalten. Das stört. Also in einer privaten Runde, wo einer wirklich telefoniert, das stört. Wenn ich dann auf einmal telefonieren würde, ginge das nicht, weil dann würde sich niemand mehr verstehen. Das machen immer wieder Leute und das kann ich partout nicht ausstehen.

311-312, A: (E-Mails) – Für eine Arbeit, wo man sich konzentrieren und wirklich nachdenken muss, ist das eher problematisch.
1576-1580, 1584, 1590, 1593-1594, 1596, C: (E-Mail) – Was ich überhaupt nicht mag, wenn mehrere Leute etwas über E-Mail festlegen wollen und man hat sich noch nicht mündlich besprochen. Dann dauert das ewig, weil man nicht nachfragen kann. Dieses: „Wir besprechen das über E-Mail und jeder schreibt, was er sich denkt". Da kommt man manchmal nach Hause und hat so eine E-Mail-Latte. Und jeder antwortet auf etwas anderes. Früher ist man einfach zu wem hingegangen und hat gefragt, wie ist das.
1635-1640, 1677-1679, C: (E-Mail) – Das ist schrecklich im Job, wenn man dauernd E-Mails bekommt. Dieses dauernde Von-einem-Zimmer-ins-andere-Mailen. Ich hab das viel lieber, wenn der neben mir sitzt oder ich halt irgendwo anders hingehe. Dinge über E-Mail wirklich auszudiskutieren oder zu verhandeln, wenn ich einfach nur hingehen könnte, vor allem wenn der so nah ist, das ist schrecklich.
1645-1648, C: (E-Mail) – Bei kleinen oder allgemeinen Dingen finde ich es gut, aber wenn man etwas versucht über E-Mail zu diskutieren, dann finde ich das teilweise mühsam.

1879-1880, 1882, 1884-1886, 1892-1893, 1895-1897, 1901-1902, 1910-1911, C: (E-Mail): Man wird so oft in Kopie gesetzt. Dass man halt auch informiert ist. Ich denk mir oft, ok, das ist jetzt nett zu wissen, aber es hätte auch gereicht, wenn ich im letzten E-Mail und nicht in den zwanzig davor auch schon jedes Mal in Kopie gewesen wäre. Man denkt einfach teilweise nicht mehr nach, sondern macht das einfach. Das geht wirklich so zwanzig E-Mails dahin. Was dann rauskommt, hätte man im Endeffekt auch in einem E-Mail schreiben können. Das hat durchaus auch Vorteile, weil man viel mehr Informationen bekommt, aber man kann sie teilweise gar nicht mehr verarbeiten.
1915-1917, 1923, A: (E-Mail) – Es ist lästig, wenn man die identifizieren und rausschmeißen muss. Und noch lästiger ist es, wenn dann zwei Wochen später einer kommt und sagt: „Na, wieso wissen Sie das nicht? Da waren Sie ja eh in Kopie". Wenn man das alles liest, dann braucht man gar nicht anfangen.

712-715, C: (E-Mai, Chat) – In Hörsälen ist es doch sehr eng. Da sieht man genau, was der macht. Bei vielen ist gleichzeitig E-Mail und Skype und ich weiß nicht was alles offen, wo man sich denkt: Super, dass du jetzt da sitzt.

Verhalten und Strategien

- **Verhalten, wenn kontaktiert, Regeln der Höflichkeit**

2221, A: (Telefon) - Geht man dann auch hin, wenn das Telefon läutet [zu unangebrachten Zeiten]?
2222-2226, B: (Telefon) – Ja, eigentlich schon. Und es hat mich immer sehr gestört. Ich hab mich immer sehr darüber geärgert, weil ich der Meinung bin, dass es gewisse Regeln gib. Am Sonntag ruf ich überhaupt nicht an und schon gar nicht, wenn's geschäftlich ist. Zu Mittag ruf ich nicht an und ab einem gewissen Zeitpunkt am Abend auch nicht. Gut, solche Regeln gibt's drüben [in Amerika] nicht.
2173-2175, 2179, 2181-2183, 2185-2186, 2188, 2194-2195, D: (Telefon) – Ich weiß, ihr esst um halb vier oder drei. Da würd ich nie anrufen. Ich würde normal nie mittags irgendwo anrufen oder morgens vor neun Uhr. Gewisse Dinge muss man einfach einhalten. Junge Leute, o.k., da kann ich mittags mal anrufen. Aber ich würde nie bei einem Ehepaar zwischen zwölf und drei Uhr anrufen. Oder abends nach acht Uhr. Natürlich, bei meiner Schwester kann ich das machen. Oder wenn man was ausgemacht hat und weiß, der wartet. Es gibt Regeln, die man einfach einhalten muss. Die eigentlich zur guten Erziehung gehören.
2197-2199, A: (Telefon) – Ganz so allgemein gilt das nicht. Wenn Sie mich anrufen wollen, ist es am besten, Sie rufen zwischen 19 und 22 Uhr an.
2210-2212, 2215, D: (Telefon) – Wenn ich Sie kenne, weiß ich, wann Sie am besten erreichbar sind. Aber das [die Regeln] gilt natürlich nur für Menschen, wo ich keinen so engen Kontakt habe oder die ich nicht so intensiv kenne. Aber da gibt's auch Regeln normal.
2222-2226, 2239-2241, B: (Telefon) – Ja, eigentlich schon [abgehoben]. Und es hat mich immer sehr gestört. Ich hab mich immer sehr darüber geärgert, weil ich der Meinung bin, dass es gewisse Regeln gib. Am Sonntag ruf ich überhaupt nicht an und schon gar nicht, wenn's geschäftlich ist. Zu Mittag ruf ich nicht an und ab einem gewissen Zeitpunkt am Abend auch nicht. Gut, solche Regeln gibt's drüben [in Amerika] nicht. Neun ist so irgendwie die Grenze, wo man wahrscheinlich niemanden mehr stört. Oder während der Nachrichten oder gottbehüt bei irgendeinem Fußballspiel.
2279, B: (Telefon) - Es hängt auch immer davon ab, ob man jemanden besser kennt.
2286-2287, 2291-2292, C: (Telefon) – Also unter Freunden ruf ich auch teilweise bis um zehn an. Und das ist vielleicht dann auch der Zeitpunkt, wo man wen einmal in Ruhe erreicht.

1737-1741, B: (Festnetz/Handy) – Wenn mein Mann fernschaut, geh ich ich raus.

1783-1788, B: (Telefon/E-Mail) – Ich muss zurückrufen oder zurückschreiben, weil die warten auf mich. Wenn ich mich nicht rühre, glauben die, es ist irgendwas. Aber die Zeit würde ich normalerweise nützen, um was zu lesen. Das ist schade. Und dann sitzt man am Computer.

401-404, C: (Handy) – Ich muss gestehen, ich habs auch an [Anklopffunktion]. Ich bin zu faul gewesen es auszuschalten. Wenn ich weiß, es gibt einen dringenden Anruf, dann schau ich drauf und sonst weiß ich eh, dass jemand anderer anruft, den ich halt dann später zurückrufe.
536, 538, D: (Handy) – Ich bin erstens schon mal erschrocken, wenn ich angerufen werde. Ich versuche ganz leise zu reden oder sage, ich rufe zurück. [in der Öffentlichkeit]
537, B: (Handy) – Es ist mir unangenehm. [in der Öffentlichkeit]
540-541, D: (Handy) – Ich vermeide es zu 99 Prozent in öffentlichen Verkehrsmitteln oder auch in Besprechungen zu telefonieren.
545-546, B: (Handy) – Das geht niemanden etwas an und das stört mich, dass da jemand zuhört. Schon deshalb red ich selten [in öffentlichen Verkehrsmitteln].
1032-1033, 1038-1039, B: (Handy) – In der U-Bahn oder so spreche ich nur ganz leise. Weil ich's selber nicht gern hab, wenn ich's höre.
2244, 2246, 2252-2253, 2255, 2257-2258, 2260, 2262-2263, 2266-2268, 2270-2272, 2274, A: (Handy) – Wenn man das alles berücksichtigt [die „Zeit-Regeln"], dann bleibt nicht viel über. Ich bin relativ rücksichtslos, wenn ich selber aktiv telefoniere, was sehr selten vorkommt. Ich mein, ich ruf nicht um zwölf in der Nacht an...
Beim Handy ist es perfekt. Ich finde, wenn jemand beim Handy nicht erreichbar sein will, soll er es halt abdrehen. Wenn ich um drei in der Früh anrufe und er hats eingeschaltet, selber schuld. Beim Festnetz geht das natürlich nicht so ganz, weil das ist ja immer eingeschaltet. Das ist laut und dann wacht man auf und glaubt, dass was Gott was los ist. Aber ansonsten. Ich weiß nicht, ob jemand um 18 Uhr Abend isst oder um 19 Uhr oder doch schon früher. Da ruf ich irgendwann an und denk mir, wenn's grad essts, dann geht's halt nicht hin.
2065, 2067-2068, 2070-2071, C: (Handy) – [Wenn jemand dran ist, mit dem man nicht reden möchte] Dann lass ich es läuten. Oder ich habe eine Funktion, da kann ich mein Läuten ausschalten. Da läutets für die Person weiter, aber ich hör es nicht mehr. Ich kann auf lautlos schalten.

294, 306-307, 309, A (E-Mails) – [die Benachrichtigung, dass ein E-Mail eingetroffen ist]. Das habe ich heute abgedreht, aber das hilft nur bedingt. Ich hab nicht die Disziplin, dass ich sag, mir ist das wurscht, oder ich schalt das aus. Ich schreib jetzt meinen Bericht und kümmere mich um nichts.

- **Verhalten, wenn Kontakt bei anderen stört [von Diskussionsleiterin angesprochen!]**

[andere darauf aufmerksam machen, wenn deren Kommunikation stört]
1951, 1956, 1958, B: (Handy) – Also ich nicht Das ist ja heutzutage fast gefährlich! Nein, das mach ich sicher nicht.
1952, 1966-1967, 1972-1973, 1977-1978, C: (Handy) – Ganz unterschiedlich. Wenns wer Fremder ist, auch nicht, weil das ist den Aufwand nicht wert. Wenn ich zum Beispiel mit jemandem, den ich kenne, im Café sitze und der telefoniert dann fünf Minuten, dann sitz ich halt so da und sag „Mir ist so fad" oder irgendwie.
1953, 1955, 1957, 1859-1961, 1963, 1969, D: (Handy) – Nein, ich würde nie jemanden ... Dann kriegt man nur böse Antworten. Dann wird das so unhöflich. Dann muss man streiten. Nein, das würd ich nie im Leben machen. Ich setz mich entweder irgendwo anders hin oder denke, naja, das wird vielleicht noch vorbei gehen. Mecker vielleicht ein bisschen. Aber nein, ich würde nie hingehen. Und vor allen Dingen muss man sich dann böse Antworten anhören.
1980-1982, 1984, D: (Handy) – Selbst da wag ich es kaum [jemand, den man kennt darauf anzusprechen]. Wir sind nach Oberösterreich gefahren. Der hat hin und zurück telefoniert. Selbst da hab ich nichts gesagt. Das ist ein Verwandter sogar.
1985, 1987-1990, 1992-1995, 1997, B: (Handy) – So geht's mir bei meinen Kindern auch. Die telefonieren auch immer, wenn sie bei mir sind. Sie telefonieren nicht selber, sie werden vor allem angerufen, und das ist natürlich immer wahnsinnig wichtig und da denk ich mir schon auch, na, jetzt bist du aber da und telefonierst pausenlos mit anderen Leuten. Manchmal sagen sie natürlich schon auch: „Jetzt geht's grad nicht, ich bin bei meiner Mutter". Aber viele Partner reden dann trotzdem weiter, es hilft nichts. Ich versuch das dann auf die höfliche Art, aber die sagen „Jaja, nur kurz". Und das hört nie auf.

1991, D: (Handy) – Diese Unhöflichkeit.
2009-2010, 2012-2013, 215-2016, C: (Handy) – Wenn ich Leute besser kenne – es kommt natürlich darauf an, in welcher Beziehung man zu denen steht. Wenn's im Job ist, dann sag ich's nicht. Wenns irgendwelche Kollegen sind, dann kann man das irgendwie schon anmerken, aber es ist gefährlich.
2019, D: (Handy) – Ich habs noch nicht gemacht, dass ich jemanden, der jetzt telefoniert...
2021-2023, 2026, 2028, C: (Handy) – Wenn ich wo bin, wenn man in einer Runde sitzt und jemand einfach abhebt und zu telefonieren beginnt, hab ich schon hin und wieder gefragt, ob das jetzt länger dauert und ob er hinausgehen möchte, weil's einfach störend ist. Aber es kommt wirklich darauf an, in welcher Beziehung ...
2031-2034, 2039, A: (Handy) – Jetzt zum Beispiel hier. Wenn es hier bei jemandem zu läuten beginnen würde und der- oder diejenige nicht gleich sagt „Tschuldige, geht jetzt nicht", dann würd ich wahrscheinlich nichts sagen, aber irgendwie so schauen. So eher ein leises Protestzeichen setzen.
2043-2044, 2049-2050, B: (Handy) – Aber zu jemand ganz Fremden, weil der so laut in der Straßenbahn redet ... Heutzutage weiß man wirklich nicht, wem man begegnet und was man zurückkriegt. Das zahlt sich wirklich nicht aus.
2045, 2049, B: (Handy) – [bei jemand Fremden, der in Straßenbahn laut redet] Da geht man halt einen Wagon weiter oder setzt sich ein paar Sitze weiter nach hinten. Das zahlt sich überhaupt nicht aus.

- **Strategien im Umgang mit Medien**

474-476, D: (Telefon, E-Mail etc.) – Man muss diese Dinge alle richtig nutzen und darf sich nicht terrorisieren lassen.
479, B: (Telefon, E-Mail etc.) – [richtige Nutzung] Manchmal ist es schwer, weil man neugierig ist.
2275, 2277, 2279-2280, B: (Telefon) – Oder man sagt „Ich kann grad nicht, wir essen" oder „Wir rufen in zehn Minuten zurück". Das ist ja kein Problem.

322-324, B: (Handy) – Ich schalts nicht aus, aber ich legs so weg, dass es mich in der Nacht nicht stört. Das liegt irgendwo, da kanns läuten und ich würde es nicht hören.
362-364, D: (Handy) – Man muss natürlich, gerade wenn man ins Ausland fährt, alle technischen Möglichkeiten nutzen. Man kann ja die Box usw. ausschalten, denn das wird ja alles sehr teuer, sodass man wirklich nur im Notfall zu erreichen ist.
627-631, D: (Handy) - Ich habe eine Alarmanlage, die über Handy geht. Das ist natürlich eine wunderbare Sache. Natürlich bin ich jetzt gezwungen, immer mein Handy eingeschaltet mitzuhaben. Ich habs auf „Leise" und schaue von Zeit zu Zeit hin.
1308-1309, A: (Handy) – Ich dreh mein Handy nicht ab. Ich dreh mein Handy auf zu besonderen Gelegenheiten.
1332-1334, C: (Handy) – Ich muss gestehen, ich habs eigentlich fast immer an, aber eben unterschiedlich: Auf „Laut", „Vibrieren" oder dass ich es blinken seh.
1336-1339, 1341-1343, 1345, 1348-1349, 1354-1355, 1359-1360, 1362-1363, 1369, 1371-1372, C: (Handy) – Vor allem am Wochenende, wenn alle wichtigen Personen da sind, zum Beispiel, wenn ich bei meinen Eltern bin und es auch das Festnetz gibt, hab ich das Handy oft irgendwo herumliegen. Weil ich ganz genau weiß, die die mich wirklich erreichen wollen, die kennen die Festnetz-Nummer noch von früher. Und alle anderen können mir gestohlen bleiben. Ich geh nicht ran, weil es mich nicht interessiert. Das bewusste Ausschalten ist unterschiedlich. Es ist mehr so ein unbewusstes Verstreuen des Handys. Wenn ich hinkomm, seh ich dann sofort, wer angerufen hat. Wenn ich es nämlich wieder anschalten und einen Code eingeben muss, dauerts manchmal, bis die ganzen Anrufe kommen. Das bewusste Ausschalten ist sehr selten, dafür dieses Auf-leise-vibrieren- Schalten oder Irgendwo-verstreuen.
1377-1378, 1380, B: (Handy) – Also ich schalts eigentlich auch nie aus, höchstens man ist irgendwo, wo eindeutig steht „Handy ausschalten". In einer Ordination oder beim Turnen.
1705-1707, B: (Handy) – Manchmal, wenn man nicht möchte, dass wer zuhört oder der nicht gestört werden will, geht man in ein anderes Zimmer.
1715-1716, 1718, 1720, C: (Handy) – Was ich auch schrecklich finde ist, wenn Leute nicht aufstehen, wenn sie angerufen werden und man irgendwo bei Tisch ist. Wenn man abhebt und sagt „Ich ruf dich gleich zurück" oder „Ich kann nicht", o.k.
2002-2003, D: (Handy) – Normal frag ich, wenn ich am Handy anrufe: „Störe ich gerade?" oder „Ich ruf gern zurück."
2078-2070, 2082-2083, 2085, 2093, C: (Handy) – Mein Mann hebt keine unterdrückten Nummern ab. Der sagt: „Wenn das wer ist, der was will, dann redet er mir eh auf die Mobilbox". Das schaff ich teilweise nicht, weil da zerfrisst mich manchmal die Neugierde. Nachdem ich ein paar Freunde im Ausland hab, heb ich meistens ab.

2094-2095, B: (Handy) – Ich hab auch ein Bekannte, die in Berufen tätig sind, wo sie ihre Nummer unterdrücken müssen und da weiß ich oft nicht, ob das einer von denen ist.

320, B: (E-Mail/Handy) – Es ist wie bei Handy. Das schaltet man auch nicht aus.

31, B: (Chat/Internet-Telefon) - Ich schalt nur aus, wenn ich nicht gestört werden will.
81-84, B (Chat/Internet-Telefon) - Ich schalt mich auch sehr oft aus. Wenn ich etwas mache, wo ich nicht gestört werden will, oder einfach nicht reden will oder auch nicht schreiben, weil ich auf etwas anderes konzentriert bin, dann bin ich einfach „offline". Das kann man ganz leicht machen.
85-90, C: (Chat/Internet-Telefon) - Man kann sich für die anderen als „aus" zeigen lassen und sieht aber, wer da ist. Ich mach das öfters. Ein Freund von mir ist in China. Da ist das mit der Zeitumstellung ein bisschen mühsam. Dann bin ich als „offline" und sehe, wenn er „online" ist. Dann kann ich ihn anschreiben und dann sieht er das. Und dann kann ich ihn anrufen.

673, B: (allgemein) – Man darf sich nicht so vereinnahmen lassen.

Erreichbarkeit

- **Wann Wunsch nach Erreichbarkeit**

368, D: (Handy) - ... sodass man wirklich nur im Notfall zu erreichen ist.
2051, C: (Handy) – Das variiert.
2055-2058, B: (Telefon) – Für die Familie sicherlich immer. Wenn man annehmen könnt, es braucht wer was und wenn's nur ist, eine Geschichte loszuwerden, speziell bei Kindern ist das so, die einfach manchmal reden wollen. Also da ist man immer erreichbar. Eigentlich würd ich schon sagen, ich bin immer erreichbar für alle.

- **Wann Wunsch nach Nicht-Erreichbarkeit**

2217-2220, B: (Telefon) – Das war eines der Dinge, die mich in Amerika fürchterlich aufgeregt haben. Die kennen da nix. Die haben mich um zehn am Abend angerufen und am Sonntag in der Früh, wann auch immer. Da hat keiner irgendwelche Regeln gekannt.
2222-2226, B: (Telefon) – Ich hab mich immer sehr darüber geärgert, weil ich der Meinung bin, dass es gewisse Regeln gib. Am Sonntag ruf ich überhaupt nicht an und schon gar nicht, wenn's geschäftlich ist. Zu Mittag ruf ich nicht an und ab einem gewissen Zeitpunkt am Abend auch nicht. Gut, solche Regeln gibt's drüben [in Amerika] nicht.

346, 373, B: (Handy) – Ich war im vergangenen Jahr auf Urlaub in Amerika und hab beschlossen, da brauch ich mein Handy nicht, weil das zu teuer wird.
1336-1339, 1341-1343, 1345, 1348-1349, C: (Handy) – Vor allem am Wochenende, wenn alle wichtigen Personen da sind, zum Beispiel, wenn ich bei meinen Eltern bin und es auch das Festnetz gibt, hab ich das Handy oft irgendwo herumliegen. Weil ich ganz genau weiß, die die mich wirklich erreichen wollen, die kennen die Festnetz-Nummer noch von früher. Und alle anderen können mir gestohlen bleiben. Ich geh nicht ran, weil es mich nicht interessiert.

- **Aussagen zur Erreichbarkeit**

440-444, B: (Telefon) – Ich habe Bekannte, da läutet es und niemand antwortet, aber ich mir sicher, die sind zu Hause. Dann denk ich mir, dass sie am Telefon sind und jetzt nicht den Anklopfenden nehmen möchten. Das ist auch unangenehm.

329-330, C: (Handy) - Wenn ich unterwegs bin, hab ich das Handy eigentlich immer mit. Ich fühl mich sogar nackt ohne Telefon.
618-619, 621-623, A: (Handy) – Ich hab einmal einen bösen Kommentar gelesen, in der Frühzeit der Handys. Da hat jemand geschrieben: Handys sind für Wichtigtuer. Die müssen zeigen, dass sie wichtig sind. Sie müssen jederzeit erreichbar sein. Die wirklich wichtigen Leute haben jemand, der hat ein Handy.

627-631, D: (Handy) - Ich habe heute eine Alarmanlage, die über Handy geht. Das ist natürlich eine wunderbare Sache. Natürlich bin ich jetzt gezwungen, immer mein Handy eingeschaltet mitzuhaben.
861-862, 874-875, D: (Handy) – Wenn Sie mit jungen Leuten telefonieren, haben Sie eine Handynummer, die ist nach einem Jahr alt. Da ist es sinnlos überhaupt anzurufen. Immer wieder stelle ich fest, dass die Nummern, die ich anrufe, nicht erreichbar sind und dann frage ich, „Jaja, ich habe eine neue Nummer".
1284-1286, A: (Handy) - Es gibt Leute, bei denen kriegt man per SMS sehr schnell eine Antwort und wenn man sie anruft, sind sie nicht erreichbar.
1315-1316, 1318, B: (Handy) – Solche Leute [die ihr Handy nur zu besonderen Gelegenheiten – wie A – aufdrehen] sind schrecklich, weil die sind nicht erreichbar, wenn man sie am dringendsten braucht. Wozu hat der Mensch ein Handy heißts dann.
1319-1323, 1325, A: (Handy) – Es gibt manche, die beschweren sich. Meine Frau sagt, sie hat mich am Handy angerufen und nicht erreicht. Dann sag ich ihr, dass ich im Büro gesessen bin, mit dem Telefon [Festnetz] neben mir, worauf sie antwortet: Du musst doch dein Handy aufdrehen!
1332-1334, C: (Handy) – Ich muss gestehen, ich habs eigentlich fast immer an, aber eben unterschiedlich: Auf „Laut", „Vibrieren" oder dass ich es blinken seh.
1336-1339, 1341-1343, 1345, 1347-1349, C: (Handy) – Vor allem am Wochenende, wenn alle wichtigen Personen da sind, zum Beispiel, wenn ich bei meinen Eltern bin und es auch das Festnetz gibt, hab ich das Handy oft irgendwo herumliegen. Weil ich ganz genau weiß, die die mich wirklich erreichen wollen, die kennen die Festnetz-Nummer noch von früher. Und alle anderen können mir gestohlen bleiben. Dass ich es ausschalte, ist selten, aber ich habs halt irgendwo herumkugeln und hab keine Ahnung, wo das Telefon ist und geh auch nicht ran, weil es mich nicht interessiert.
1446-1447, C: (Handy) – [beim Zusammentelefonieren am Treffpunkt] Und wenn der dann nicht rangeht, wird man ganz wahnsinnig.
1451-1452, C: (Handy) – Es gibt wenig Leute, aber wenn ich die erreichen will, dann will ich sie erreichen.
2364-2367, 2369-2371, 2373, D: (Handy) – Ich hatte eine Dame aus Bukarest zu Besuch. Die ist am Flughafen angekommen und das Handy war weg. Das war eine Katastrophe. Sie war nackt. Sie wusste nichts.

55, A: (Chat/Internet-Telefon) - Das wäre mir zu viel, dass man dauernd irgendwie erreichbar ist.
261, 268, C: (Internet) - Wenn mein Internet nicht geht, dann ist das schrecklich. Nämlich das mobile Internet.

Zeit

- **Beurteilung der Medien in Relation zur Zeit**

1422, 1425, A: (E-Mail) – Es kommt alle zehn Minuten und nicht so wie früher [der Brief] einmal in der Woche.
1790-1793, 1799-1800, 1802, 1818-1820, 1828, 1830, 1832, 1834, A: (E-Mail) – Bei der beruflichen Nutzung sind das sehr viele. Man verbringt einfach sehr viel Zeit damit zu schauen, was brauch ich und was nicht. Das braucht sehr viel Zeit, und wenn man ein paar Tage nicht im Büro ist, dann hat man halt 300. Und das ist unheimlich schlimm. Privat hab ich nicht so viele, dass das ein Problem wäre. Da hab ich halt eins oder zwei am Tag, vielleicht einmal fünf. Aber das ist schon sehr viel. Das hat man in wenigen Minuten. Das ist nicht störend. Aber das Berufliche ist sehr viel. Das hält auch von der Arbeit ab.
1925-1926, 1931, 1933-1935, 1937, A: (E-Mail) Einerseits ist es eine Zeitersparnis, aber das [in Kopie setzen] find ich eben eine extreme Zeitzumutung, eine Verschwendung. Wenn man das berechnen würde, was das einer Firma oder öffentlichen Stelle kostet, dass die Leute diese vielen Kopien mitlesen. Oder, wenn sie es schon nicht mitlesen, überlegen müssen, ob sie es wegschmeißen.

- **Zusammenhang: Zeit und aktuelles Verhalten**

1783-1788, B: (Telefon/E-Mail) – Ich muss zurückrufen oder zurückschreiben, weil die warten auf mich. Wenn ich mich nicht rühre, glauben die, es ist irgendwas. Aber die Zeit würde ich normalerweise nützen, um was zu lesen. Das ist schade. Und dann sitzt man am Computer.

1865-1866, C: (E-Mail) - [nach Wettercheck über Computer] Dann schaut man gleich weiter, ob vielleicht ein E-Mail gekommen ist. Das kommt einfach auf die Zeit drauf an.

Curriculum Vitae

PERSÖNLICHE DATEN

Name	Verena Eissner-Eissenstein, Bakk. phil.
Geburtsdatum	28. November 1979 (Wien)
Wohnsitz	Alserstraße 48/41, 1090 Wien
E-Mail	verena_eissner@hotmail.com
Familienstand	ledig
Staatsangehörigkeit	Österreich

AUSBILDUNG

Seit 2007	Magister-Studium Publizistik und Kommunikationswissenschaften an der Universität Wien
2004 - 2007	Bakkalaureats-Studium Publizistik und Kommunikationswissenschaften an der Universität Wien
Sept. 2001 - Juni 2002	Auslandsstudienjahr (ERASMUS) in Madrid (Advanced Diploma)
1999 – 2002	Europa – Wirtschaftsschulen GesmbH Lehrgang: European Schools for Higher Education in Administration and Management (ESA)
1998 – 1999	Orientierungsstudium: Publizistik und Anglistik
1990 – 1998	Pensionat der Kreuzschwestern Gmunden Ort, Matura: Juni 1998

BERUFSERFAHRUNG

August, September 2008	Redaktionelles Praktikum bei Kiwi-TV Filmproduktionsges.m.b.H (für die Sendung „Stöckl am Samstag“)
Seit August 2006	Ferialpraktika und redaktionelle Mitarbeit bei den Niederösterreichischen Nachrichten in Klosterneuburg (seit November 2007 eigene Serie „Mein kleines Paradies“)
Februar - Dezember 2003	PricewaterhouseCoopers (Sekretariat)

FREMDSPRACHEN

Englisch	fließend
Spanisch	fließend
Französisch	gut
Portugiesisch	Grundkenntnisse