

INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRENDE WÜRDIGUNG (W.Langenheder, GMD)	IX
VORWORT	XV
EINLEITUNG	1
KAPITEL 1 Grundlegende Probleme und Begriffe der Mensch-Computer-Interaktion	7
1.1) Klärung zentraler Begriffe	9
1.2) Modelle der Mensch-Computer-Interaktion	12
1.3) Konzepte zur Gestaltung der Mensch-Computer-Schnittstelle	22
1.4) Zusammenfassung und überleitende Einschätzungen zum Problem der Selbsterklärungsfähigkeit	28
KAPITEL 2 Ein am Computerbild des Benutzers orientiertes Modell der Mensch-Computer-Interaktion (CombiNo-Modell der M-C-I)	31
2.1) Erklärungs- und Einordnungsanforderungen von Benutzern	32
2.2) Das Computerbild des Benutzers und seine Relevanz in der Mensch-Computer-Interaktion	38
2.2.1) Die Unterstützung der Mensch-Computer-Interaktion durch indirekte Darstellungsmittel	40
2.2.1.1) Die Bedeutung von Vorstellungen zur Funktionsweise des Rechners	40
2.2.1.2) Die Einordnung des Rechners in die Erfahrungswelt des Benutzers - eine Quelle metaphorischer Systemdarstellung	44
2.2.2) Zur Struktur des Computerbildes des Benutzers	47
2.2.3) Ein erweitertes Modell der Mensch-Computer-Interaktion	55
2.2.3.1) Variationen in der Struktur des Computerbildes	60
2.2.3.2) Die Rolle des Systemgestalters	65
KAPITEL 3 Formen der systemgebundenen Selbsterklärung und ihr Beitrag zum Aufbau eines Computerbildes beim Benutzer	69
3.1) Formen unmittelbarer Selbsterklärung	72
3.1.1) Grafische Unterstützung	72

3.1.2)	Selbsterklärende Strukturierung und Benennung von Systemeinheiten	75
3.1.3)	Erforschbarkeit von Systemen	81
3.2)	Deskriptive Selbsterklärung	84
3.3)	Argumentative Selbsterklärung	90
3.3.1)	Die Generierung von Erklärungen	90
3.3.2)	Systeminterne Benutzermodelle	102
3.4)	Intervenierende Benutzung und Relativierbarkeit	109

KAPITEL 4

	Grundlagen der Systemerklärung: Kommunikation und Verständigung	115
4.1)	Menschliche Kommunikation aus der Sicht der Informatik	119
4.2)	Das Problem menschlicher Verständigung aus kommunikationstheoretischer Sicht	126
4.2.1)	Erfahrungen und Gefühle als Grundlage menschlicher Kommunikation	129
4.2.2)	Zwecke, Ziele und Effekte menschlicher Kommunikation	132
4.2.3)	Das Problem gegenseitiger Verständigung	136
4.2.3.1)	Der situative Kontext als extrakommunikatives Mittel der Verständigungsüberprüfung	139
4.2.3.2)	Kommunikative Mittel zur Sicherung des Verstehens	144
4.2.3.3)	Sprachliche Mittel als wesentliche Grundlage der Verständigung	148
4.3)	Zusammenfassende Einschätzung	152

KAPITEL 5

	Die Einschätzung systemgebundener Selbsterklärung auf kommunikationstheoretischer Grundlage	157
5.1)	Grundprobleme argumentativer Klärungsdialoge	160
5.2)	Ein Ausschnitt aus dem Spektrum möglicher Erklärungsdialoge	167
5.2.1)	Exkurs zur Argumentationstheorie	172
5.3)	Die Darstellung der aktuellen Grenzen kommunikativ-adäquater Selbsterklärung am Beispiel eines Realisierungsversuchs.	175
5.4)	Zusammenfassende Bemerkungen zu den Grenzen und Möglichkeiten dialogisch-argumentativer Selbsterklärung	187

KAPITEL 6	Konsequenzen für die Gestaltung der Mensch-Computer-Interaktion und ihrer Umgebung	193
6.1)	Die Abkehr vom Paradigma zwischenmenschlicher Kommunikation	195
6.2)	Ein Vergleich zwischen kommunikativer und intervenierender Benutzung	198
6.2.1)	Der fließende Übergang zwischen zwei verschiedenen Benutzungsarten	198
6.2.2)	Systemgebundene Selbsterklärung im Rahmen des Konzepts intervenierender Benutzung	199
6.3)	Die Bedeutung kommunikationstheoretischer Überlegungen zur Gestaltung der Mensch-Computer-Interaktion	205
6.3.1)	Der Rechner als Einheit von Maschine, Nachricht und Medium	205
6.3.2)	Modelle im Kommunikationsverhältnis zwischen Entwickler und Benutzer	208
6.3.3)	Kommunikative Strukturen in der Umgebung der Mensch-Computer-Interaktion	209
6.3.4)	Probleme der Anpassung an den Rechner aus kommunikationstheoretischer Sicht	212
6.3.5)	Interaktionstheoretische Kompetenz zur Computerbenutzung	214
6.4)	Zur empirischen Untersuchung der Mensch-Computer-Interaktion - Grundprobleme und Fragestellungen	218
6.4.1)	Grundprobleme	219
6.4.2)	Fragestellungen für die empirische Untersuchung der Mensch-Computer-Interaktion	220
6.4.3)	Instrumente und Methoden für empirische Untersuchungen zur Systemklärung	222
6.5)	Ausblick	225
	LITERATURVERZEICHNIS	227
	ÜBERSICHT ZU DEN ABBILDUNGEN	239
	ANHANG	243