

Hieroglyphen des 21. Jahrhunderts

Wie Menschen sich über Technik verständigen



Foto: RWTH Aachen

II Professor Eva-Maria Jakobs leitet den Studiengang Technik-Kommunikation an der RWTH Aachen seit zehn Jahren.

Bestechendes Design. Eine Unzahl an Funktionen. Die Konsumenten sind fasziniert. Ein Gerät für fast alles, schwärmen sie. Doch, wo ist die Hauptfunktionstaste? Ein Blick in die Anleitung – Fehlanzeige. Der Text ist so verständlich wie ein Geheimcode. Bedienung auf gut Glück ausprobieren? Keine Chance. Die Untermenüs sind ein wahrer Irrgarten. Einzige Lösung: Stecker ziehen. Schon mal erlebt?

Es geht auch anders. Daran arbeitet der Studiengang Technik-Kommunikation an der RWTH Aachen. Zehn Jahre ist er gerade alt geworden. Die Professorin Eva-Maria Jakobs hat ihn aufgebaut. Die Sprachwissenschaftlerin bildet neue Übersetzer und Kommuni-

katoren aus. Die technophile und für Naturwissenschaften aufgeschlossene Forscherin beobachtet, warum Kommunikation über und mit Technik so oft misslingt und was weiterhilft. Den Impuls dazu hatte sie während ihrer Habilitation, sagte sie im Interview mit den Wirtschaftlichen Nachrichten (WN):

Prof. Dr. Eva-Maria Jakobs: Mir fiel auf, dass die Aspekte Sprache und Technik vernachlässigt werden. Ich wollte wissen, wie wir über Sprache Technik zugänglicher, besser nutzbar machen, Prozesse um Technik herum effizienter und Fehler unanfälliger gestalten können. Ich hab damit mein Traumarbeitsgebiet gefunden.

WN: Was können Ihre Absolventen?

Prof. Dr. Eva-Maria Jakobs: Sie vermitteln zwischen Spezialisten, die etwa in internationalen Teams ein Produkt entwickeln: Alle verwenden scheinbar die gleichen Begriffe, meinen aber Unterschiedliches. Unsere Absolventen decken die Stolpersteine der Kommunikation auf, wo Informationen verloren gehen, verfälscht werden oder aufgrund unterschiedlicher Fachkulturen Reibungen entstehen. Transfer meint auch, Inhalte für unterschiedliche Zielgruppen aufzubereiten oder für ein semiprofessionelles Publikum.

„Ein Tankschiff ist genauso schwer wie die Dokumentation zum Tankschiff.“

WN: Nimmt die Wirtschaft diese Technik-Übersetzer an?

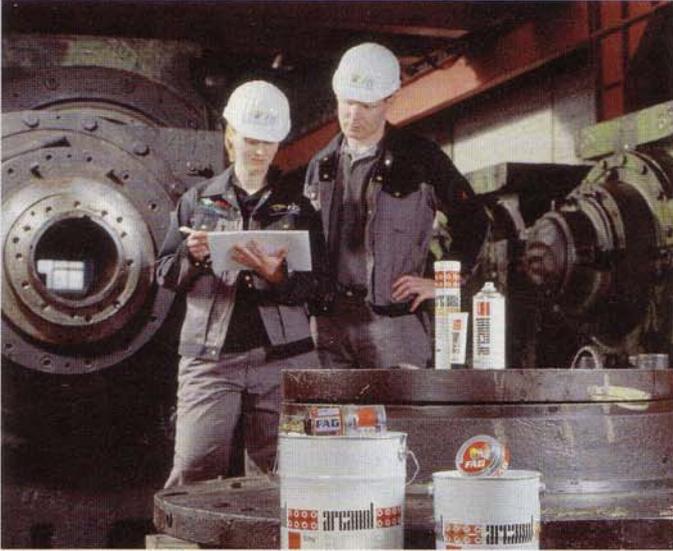
Prof. Dr. Eva-Maria Jakobs: Die Nachfrage ist groß. Pro Jahr kommen rund 1.000 neue Arbeitsplätze dazu, nur jeder zweite wird besetzt. Es geht auch um Wissensmanagement, um Steuerung von Kommunikationsflüssen, um Abteilungsleiter für Dokumentationen. Sie sind gesetzlich verpflichtend. Bei Schäden haftet der Hersteller. Bei der Unmenge an Normen werden Dokumentationen zu einem Produkt, das genauso umfangreich ist, wie das Produkt selber.

Die Herausforderung ist: einerseits vollständig zu dokumentieren, andererseits das herauszufiltern, was eine bestimmte Person in der Prozesskette braucht. Geht das in Wikis, in Blogs oder Audiosequenzen?

WN: ... oder mit crossmedialen Instrumenten?

Prof. Dr. Eva-Maria Jakobs: „Augmented Reality“ ist ein Beispiel dafür. Eine Brille mit Videokamera überträgt Informationen an eine Person, die 300 Kilometer weit weg sitzt. Sie schickt mir in meine Datenbrille Schaltpläne für das Objekt, das ich gerade repariere, spricht zu mir über ein Headset, sieht, was ich in der Brille sehe und was ich als Zeichnung über das Objekt legen kann. Dann heißt es nicht mehr: „Dahinten unten links hinter der Welle ist ein kleines Schraub-

„Ohne Sprache ist Entwicklung von Technik unmöglich.“



II Zahlensalat und kryptische Texte: Transferspezialisten lernen in Aachen, die Kommunikation zwischen Mensch und Technik zu optimieren.

chen, das musst Du zwei Grad nach rechts kippen und dann drücken!` Sondern man sieht die Zeichnung vor sich und bekommt noch einen Marker, der zeigt: Aha, an der Stelle sitzt es.

WN: Was macht Ihren Studiengang einzigartig?

Prof. Dr. Eva-Maria Jakobs: Nach uns hat die TU Chemnitz einen gleichnamigen Studiengang eröffnet. Dort ist der Technik-Teil marginal. Bei uns beträgt er genau 50 Prozent. Wir kombinieren es mit anderen Fächern: Die Psychologie erklärt uns, warum es sinnlos ist, an mentalen Modellen des Menschen vorbei zu entwickeln. Die Soziologie sagt uns, wie Gruppen miteinander umgehen, wie sie Werte entwickeln und Werte verhandeln. Die Sprachwissenschaft sagt uns, wie man mit Sprache Welt erkennt. Wir wissen, dass die Standardisierung von Technik mit der Benennung von technischen Teilen und Prozessen begonnen hat. Wenn wir keine Sprache haben, können wir nichts mehr normen.

Es ist immer das Zusammenspiel von Zahlen, Sprache und visuellen Elementen. Eins allein schafft es nicht.