

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung: Technikvertrauen zwischen Glauben, Erfahrung und Code Literacy	1
1.1	Was ist Technik?	1
1.1.1	Technik als Beobachtung	3
1.1.2	Nicht-triviale Technik	5
1.1.3	Vertrauen und Technik	7
1.2	Vertrauen in Technik durch Annahmen und Glauben	13
1.3	Vertrauenskettten	16
1.4	Sicherheit durch Wissen statt Vertrauen?	25
1.4.1	Wenn Pläne scheitern	27
1.4.2	Die Schleife der Techniknutzung	29
1.4.3	Gewissheit durch Code Literacy	32
	Literatur	38

XXI

2	„Es ist kompliziert.“ Die Beziehung von Menschen und Technik zwischen Erwartung und Enttäuschung	39
2.1	„Das muss ich haben!“ – Versprechen und Verlockung von Technik	41
2.1.1	Bedürfnisse	41
2.1.2	Form und Funktion	46
2.2	„Das Vertrauen ist einfach nicht mehr da.“ – Von Technik enttäuscht	51
2.2.1	Konstruktiver Umgang	53
2.2.2	Verdrängender Umgang	57
2.2.3	Kritisch-destruktiver Umgang	58
2.2.4	Fatalismus	60
2.3	„Wir wollen es noch einmal miteinander versuchen.“ – Von Kritik und Verweigerung zurück zu Vertrauen und Nutzung	67
2.3.1	Die „Was kommt jetzt?“- oder „What next?“-Erwartung	70
2.3.2	Reproduktion und Störung – Evolution und Vertrauen	74
	Literatur	84
3	„Es wird erwartet, dass der Nutzer dem Produzenten zu folgen hat.“ Interview mit Prof. Dr. Wolfgang Sucharowski	85
4	„Keine Ahnung, was die sich <i>dabei</i> gedacht haben...“ – Sich Technik erschließen	97
4.1	Benutzeroberflächen und die Tiefe dahinter	97
4.2	Architektur	106
4.3	Algorithmen	121

4.4	Annahmen über Nutzer und Nutzung	127
4.5	Technik im Gebrauch	132
	Literatur	141
5	„Kundenservice ist Marketing.“ – Interview mit Mathijs Kok	143
6	„Sie können ja nichts dafür, <i>aber</i> ...“ – Kommunikation zwischen Techniknutzern und technischem Support	149
6.1	Menschliche Kommunikation	151
6.1.1	Kommunikationsmodelle	151
6.1.2	Annahmen und Erwartungen	160
6.1.3	Relevante Annahmen	167
6.1.4	Kommunikation auf dem Möbiusband	171
6.2	Als Kunde in Support-Situationen	178
6.2.1	„Es soll einfach nur funktionieren!“	178
6.2.2	Annahmen über den Support	182
6.2.3	Selbstaussagen: Sind Sie konstruktiv, kritisch-destruktiv oder fatalistisch?	187
6.3	Als Support-Mitarbeiter im Gespräch mit Kunden	194
6.3.1	„Ich kümmere mich darum.“	194
6.3.2	Annahmen über Nutzer	197
6.3.3	Selbstaussagen: Wie wirken wir auf Kunden und Nutzer?	199
6.4	Über ‚Schema F‘ hinaus	207
	Literatur	210
7	„Irgendwie‘ ist nicht so günstig.“ Erfahrungen aus dem technischen Support Interview mit Norman Räcke	213

XXIV	Inhaltsverzeichnis	
8	Technikvertrauen heute und morgen	223
	8.1 Die Computergesellschaft	223
	8.2 Vertrauen in autonome Maschinen	229
	8.3 Im Geschwindigkeitsrausch: Quantencomputer	240
	8.4 Der Mensch und die Unschuld der Maschinen	249
	Literatur	255
9	„Vielleicht sollten wir nicht danach streben, Wesen zu erschaffen – und seien es nur Maschinen – denen es womöglich genauso ergeht wie uns.“	259
	Literatur	274
10	Nachwort	275