

Jörg Potthast*

Fehlermeldungen und Elitenversagen am Beispiel des Öffentlichen Verkehrs

1. Exit, Voice und Elite

Um den Öffentlichen Verkehr (ÖV) in Deutschland ist es nicht gut bestellt. Die Bahn sei »ein einziges Chaos« (Knie 2017), der ÖV einer reichen Stadt wie München ein »Desaster« (Krügel 2017); das ganze Land stecke in einer »Mobilitätskrise« (Krüger 2018). Aber wie ist es eigentlich zu erklären, dass sich Krisendiagnosen häufen und doch wirkungslos bleiben? Diese Frage hat Albert O. Hirschman vor Jahrzehnten aufgeworfen und am Beispiel der Nigerianischen Eisenbahn so beantwortet: Jener Teil der Kundschaft, der sich potenziell am besten Gehör zu verschaffen wisse, habe es versäumt, Missstände frühzeitig zur Sprache zu bringen (*Voice*). Stattdessen seien die »potentially most vocal customers« (Hirschman 1970, S. 45), auf deren Rückmeldung es ankomme, stumm geblieben und zur Konkurrenz abgewandert (*Exit*). Dann war es auch schon zu spät; noch so eindeutige Warnsignale konnten offenbar nichts mehr bewirken: Selbst als Güter, die in großen Mengen anfallen und über lange Strecken transportiert werden (wie z. B. Erdnüsse), von ihrem prädestinierten Verkehrsmittel abgezogen und stattdessen auf LKWs verladen wurden (Hirschman 1970, S. 44), habe die Bahngesellschaft nicht reagiert. Stattdessen seien weitere Missstände hinzugekommen.

Zunächst klingt dies so, als nehme Hirschman eine düstere Momentaufnahme zum Vorwand, um eine pauschale Kritik an wortmächtigen Eliten vorzutragen. Von einer abschließenden Verfallstheorie kann jedoch keine Rede sein. Statt die Angelegenheit für erledigt zu halten, fordert der Autor explizit dazu auf, gerade den Befund der verstummenden Wortmächtigen einer genaueren Untersuchung zu unterziehen und auf seine Generalisierbarkeit hin zu prüfen (Hirschman 1970, S. 45). Hirschman hat sich an dieser Aufgabe selbst beteiligt. Ausgehend vom bereits zitierten Fall der Nigerianischen Eisenbahn (Hirschman 1967:

* Univ.-Prof. Dr. Jörg Potthast, Universität Siegen, Fakultät I (Philosophische Fakultät), Soziologie, insbesondere Workplace Studies.

146–147) hat er sich anhand enorm vielfältiger, höchst konkreter und alltäglicher Beispiele damit befasst, wie Missstände gedeutet werden. Er hat dabei in einer wiederkehrenden und scheinbar trennscharfen Gegenüberstellung von Deutungsangeboten ein problematisches Muster erkannt, das maßgeblich auf die Entwicklung dieser Missstände zurückwirkt (Hirschman 1970; 1981; 1986; 1993): Die Vorstellung, es gehe im Anblick von Missständen darum, sich entweder für Protest und darüber angeregte politische Prozesse (*Voice*) oder für Wettbewerb (*Exit*) zu entscheiden, sei zwar höchst eingängig und wirkmächtig, beruhe aber auf einer unzulässigen Vereinfachung. Wer mit dieser Gegenüberstellung arbeite und die genannten Optionen als exklusiv ansehe, trage dazu bei, *Voice* zu schwächen (Hirschman 1970, S. 15–20).

Der vorliegende Beitrag hält den makroskopischen Befund zur Lage der Nigerianischen Eisenbahn für übertragbar. Auch die Misere des ÖV in Deutschland ist dadurch gekennzeichnet, dass sich die Bedingungen für *Voice* verschlechtert haben. Es genügt daher nicht, wortmächtige Eliten zu identifizieren und dazu zu bewegen, ihre Stimme zu erheben. Vielmehr ist den variablen Bedingungen, unter denen Kritik etwas bewirkt, nachzugehen. Was genau kennzeichnet eine Situation, in der *Exit* und *Voice* als alternative Handlungsoptionen bereitstehen? Wie verändert sich das Zusammenspiel zwischen diesen Optionen? Mit welchen Folgen? Wie wird *Voice* unter Umständen dauerhaft geschwächt? Das Ziel dieser – im Fortgang interaktionsanalytisch angelegten – Untersuchung liegt darin, die Bedingungen für wirksame Kritik (über den bloßen Kontrast zu einer unwirksamen und verspäteten Kritik hinaus) zu spezifizieren. Gesetzt ist also, in Anlehnung an Hirschman: Der Umgang mit Kritik bietet Aufschluss über die Misere des ÖV. Die Frage ist, deutlich pointierter als bei Hirschman: Inwiefern muss sich Infrastrukturkritik, um wirksam zu sein, als elitäre Kritik neu erfinden?

Ihrem Selbstverständnis nach sind Protestbewegungen, ob sie für eine ökologische Verkehrswende oder gegen Großprojekte wie Stuttgart 21 mobilisieren, keineswegs elitär. Ausgerechnet »Eliten« kommt die Aufgabe zu, rechtzeitig Fehlermeldungen vorzubringen? Stehen sie nicht gerade für eine mit Mühe überwundene Standesordnung? Da sich ihr Handeln weder auf demokratische Legitimation noch auf fachliche Expertise oder organisatorische Zuständigkeit stützt, müssen Eliten in demokratischen Gesellschaften als Fremdkörper gelten. Auch die in Anlehnung an Hirschman vorgeschlagene Definition, dass zur Elite gehört, für wen sich *Exit* und *Voice* als Alternativen darbieten, scheint zunächst fragwürdig: Halten sich Eliten überhaupt mit Kritik auf? Oder zeichnen sie sich genau dadurch aus, dass sie machen (ohne Worte zu verlieren)?

Der Forschungsstand zu Protestbewegungen gibt ebenso wenig Anlass, Infrastrukturkritik für eine elitäre Angelegenheit zu halten – auch dort nicht, wo er sich explizit und am Beispiel kontroverser Infrastrukturprojekte für Transfor-

mationen der Ökologiekritik interessiert (Centemeri 2017). Dem Aufruf, Kritik als eine *gewöhnliche* Praxisform zu betrachten (Boltanski/Thévenot 2007), scheint diese Annahme sogar diametral entgegengesetzt. Wenn die Soziologie der Kritik postuliert, dass alle Mitglieder einer Gesellschaft über kritische Kompetenzen verfügen (Boltanski/Thévenot 2007), dann kündigt die Frage nach einer elitären kritischen Praxis Widerspruch an. Wird Kritik in Anlehnung an dieses Forschungsprogramm als ein sozialer Prozess verstanden, ist dieser Widerspruch allerdings weniger schroff. Ob und wie Fehlermeldungen greifen und darüber eine kritische Dynamik in Gang setzen, gilt es dann, mit den Mitteln einer pragmatischen Soziologie, zum Gegenstand situierter Analysen zu machen. Entgegen ihrer gewohnten Ausrichtung, aber in Anlehnung an ihren pragmatischen Zugang lautet der Auftrag für die Soziologie der Kritik also, im Fall von Infrastrukturen, das Elitäre (und nicht das Gewöhnliche) in kritischen Operationen zu entdecken und zu bedenken. Im Bemühen, eine prozessuale Perspektive auf Kritik zu etablieren, hat sich die Soziologie der Kritik wiederholt auf Hirschman berufen (Boltanski et al. 1984, S. 6; Boltanski/Chiapello 2004, S. 15, 42) und ihn zwischenzeitlich auch zu ihrem wichtigsten Vorläufer erkoren (Boltanski/Chiapello 2004, S. XXX). Die bei Hirschman angelegte Frage nach einer elitären Praxis der Kritik hat das besagte Forschungsprogramm dagegen nicht gestellt. Gerade weil ökonomische Expertise mitsamt ihren Empfehlungen für *Exit* seit den frühen Arbeiten Hirschmans weiter an Durchschlagskraft gewonnen haben (Orléan 2015), ist es jedoch höchste Zeit, dass sich *Voice* – gegebenenfalls auch nach elitärem Muster – neu erfindet, erprobt und beweist. Was ist Infrastrukturkritik? In welchem Sinn dürfen und müssen Fehlermeldungen, die auf Missstände im ÖV aufmerksam machen, elitär sein?

Die beiden im Folgenden betrachteten Fälle (Zug; Bus) führen in den Landkreis Siegen-Wittgenstein. Haushalte verfügen dort im Durchschnitt über 1,5 Autos (1,2 im NRW-Landesdurchschnitt); wohnen drei oder mehr Personen im Haushalt, steigt diese Zahl auf 2,2 (Engelen et al. 2018, S. 30). Das Straßennetz ist (im interregionalen Vergleich) hervorragend ausgebaut. Es verfügt über eine Kapazität, die es mit der enormen Motorisierungsquote aufnehmen kann. Auf der anderen Seite hat Siegen bei 100.000 Einwohnern und knapp 20.000 Studierenden nur indirekt, das heißt über Gießen (52 Minuten ab Siegen Hauptbahnhof), Siegburg/Bonn (1 h 03 min), Köln (1 h 26 min), Hagen (1 h 34 min) oder Frankfurt am Main (1 h 43 min), Anschluss zum DB-Fernverkehr. Wer hier den ÖV nutzt, tut dies, weil er oder sie keine Alternative sieht. Fahrräder sind fast nur im Freizeitverkehr unterwegs, kommen also ihrerseits kaum als Alternative in Frage. Ihre Verkehrsleistung beschränkt sich auf vier Prozent aller Wege (Engelen et al. 2018). Unter Gesichtspunkten klimaschonender Mobilität ist die Lage in Siegen und Umgebung also vergleichsweise schlecht. Die Krise, die dem Öffentlichen Verkehr bundesweit attestiert wird, lässt sich hier exemplarisch

erforschen. Im Fokus stehen dabei Aushandlungen um die Autorisierung, Eindämmung und Entfaltung von Fehlermeldungen, die deshalb zugänglich und dokumentiert sind, weil sie der Autor selbst vorgebracht hat. Die Versuche, das Beschwerdemanagement entlang von *Exit/Voice*-Verschränkungen zu kategorisieren (Abschnitte 2–4), brechen mit dem Einzug digitaler Techniken und sozialer Medien nicht ab (Abschnitt 5). Auf diese Weise soll außerdem möglichst bruchlos und schrittweise nachgezeichnet werden, was sich (für die Fahrgäste; für die Verkehrsunternehmen; für Intermediäre) mit einer Digitalisierung des Beschwerdemanagements ändert.

2. Vorteil Voice?

Exit signalisiert Missstände, ohne sie anzusprechen. Wenn jemand diese Signale empfängt und verarbeitet, gilt *Exit* als die sowohl weniger kostspielige als auch elegantere Option: Lieber ein sauberer Schnitt als ein Palaver, das nicht zum Punkt kommt. *Voice* rechnet sich dagegen, wenn es über ein bloßes Signal hinaus auf die gehaltvolle Beschreibung eines Missstands ankommt (Hirschman 1981, S. 214).

Aber wer würde das noch bestreiten? Schließlich hören und lesen wir seit einiger Zeit, wo immer wir Bewertungen abgeben: »Danke sehr, Ihre Rückmeldung macht uns besser. Überzeugen Sie sich bei nächster Gelegenheit selbst!« Zwar behalten die ÖV-Betreiber diese Rückmeldungen und den Umgang damit für sich, betreiben aber strategisch-kommunikativ eine enorme Aufwertung von *Voice*. Oder machen sie uns diesen Vorteil für *Voice* nur vor? Was dann? Wenn es – wie in den im Folgenden betrachteten Beispielen – Anlass gibt, eine Fehlermeldung zu wiederholen: Ist mir das nicht zu blöd? Sich gar mehrmals zu wiederholen, verstößt, wie entsprechende Krisenexperimente belegen (Garfinkel 1967), gegen mit Schamgrenzen bewehrte Gefühlsregeln (Hochschild 1979). Oder kennzeichnet es eine elitäre Praxis der Kritik, dass sie sich gegen den Standard der *Exit*-Eliten, die ihre Fehlermeldungen nicht ausführen und erst recht nicht wiederholen, hinwegsetzt?

Beschwerden mit Gewicht (Zug). *Ob in von der Deutschen Bahn oder ihren Konkurrentinnen betriebenen Zügen: Sobald ich als Erster-Klasse-Kunde mit »Bahncard 100« eine Fehlermeldung auch nur andeute, werde ich darin umgehend bestärkt. »Tun Sie das! Ihre Beschwerde hat Gewicht!« Wenn ich das Personal im Gegenzug darum bitte, Fehlermeldungen selbst vorzunehmen, ist die Antwort nicht weniger einhellig: »Sie können eine Fehlermeldung nicht delegieren.« Das sei, wie mir auch auf Nachfrage versichert wird, ganz in meinem Sinn. Fehlermeldungen, die das Personal vornimmt, fänden kein Gehör, auch wenn sie sich gegenüber Laiendarstellungen durch ein höheres Niveau an Sachkenntnis und Erfahrungswissen auszeichnen.*

Der erste Teil dieser Auskunft präsentiert *Exit* und *Voice* nicht als trennscharfe Alternativen, sondern spricht eine Empfehlung aus, die auf eine Verschränkung hinausläuft: Ich werde gebeten, mit Abwanderung (*Exit*) zu drohen, weil Widerspruch (*Voice*) so mehr Gewicht beikomme (vgl. Hirschman 2010, S. 207). Der zweite Teil lässt mich stutzen: Wenn hier wirklich nur der Status zählt (»Bahncard 100«; »Erste Klasse«), geht es dann überhaupt um *Voice*? Kommt es auf Form und Inhalt einer Fehlermeldung an, die sich effizient bearbeiten lässt? Haben sich Unternehmen, deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter derart fragwürdige Statuszuweisungen vornehmen, nicht schon aufgegeben?

Die Situation erscheint verwickelt. Auf der einen Seite wird mir suggeriert, dass mit der industrieförmig-standardisierten Bearbeitung von Beschwerden auch eine feudale Statusordnung ins Spiel kommt: Die Fehlermeldungen privilegierter Fahrgäste haben Gewicht. Auf der anderen Seite gibt mir die Episode zu verstehen: Hier geht es gar nicht um Fehlermeldungen zu Betrieb und Technik, sondern um Reparaturen an einer symbolischen Ordnung, die zunächst der Kundschaft mit gehobenem Status zuteilwerden (vgl. Hochschild 1990). Oder lässt sich Kritik als eine (elitäre) Praxisform (Boltanski 1987) neu erfinden, die wirksame Fehlermeldungen hervorbringt, indem sie beides verbindet?

3. Exit und Voice zweiter Ordnung

Wenn sie sich organisiert, wird *Voice* einerseits wirkungsvoller, andererseits aber auch anfällig für Missstände, die ihrerseits *Exit* oder *Voice* hervorrufen. Auch diesen Punkt hat Hirschman (2010, S. 210) schon gesehen, mitsamt einer vorschnellen Schlussfolgerung: Wer *Exit* auf dieser Ebene erneut zur Default-Option erklärt, nimmt eine unhaltbare Generalisierung vor. Allerdings betreiben noch andere Kräfte Raubbau an der organisierten Kritik. Es bedarf deshalb einer Unterstützung durch andere, organisatorisch nicht gebundene Formen der Kritik – auch um den Preis, dass diesen dann, ohne Mandat oder organisatorische Zuständigkeit, ein Ruch des Elitären anhaftet. Der vorliegende Abschnitt erkundet auch entlang des zweiten Beispiels (Bus) Bedingungen einer solchen Kritik.

Voice ist kostspielig, während *Exit*, solange nicht Loyalität im Spiel ist (Hirschman 1981, S. 214), keine (unmittelbaren) Kosten verursacht. Wer würde sich für *Voice* entscheiden, wenn es auch Möglichkeiten gibt, sich ihre Errungenschaften zu erschleichen? Hat sich die Frage nach dem Verhältnis von *Exit* und *Voice* mit dem Hinweis auf die Trittbrettfahrer nicht zu Lasten von *Voice* erledigt – gerade im Fall von Infrastrukturen, die einer breiten Nutzung zugänglich sind? Hirschman weist diesen Schluss zurück. Wer so argumentiert, verkenne den Umstand, dass sich Kritik, um ihre Wirkung zu steigern, organisiert (Hirschman 1981, S. 214). Mit

Gründung oder Eintritt haben sich Mitglieder solcher Organisationen also zu einem gegebenen Zeitpunkt gegen *Exit* und für *Voice* entschieden. Wird organisierte Kritik dann ihrerseits als Missstand wahrgenommen, stehen die Mitglieder zwar eventuell erneut vor die Alternative »*Exit* oder *Voice*?« In diesem Fall betrifft diese Unterscheidung jedoch nicht elementare Kategorien individuellen oder kollektiven Handelns, sondern ein Phänomen zweiter Ordnung. Werden diese Ebenen auseinandergelassen, dann lässt sich die Praxis elitärer Kritik in einer weiteren Hinsicht bestimmen. Es hat nämlich nichts mit Kritik oder auch elitärer Kritik zu tun, wenn jemand in einem Reflex moralischer Selbsterhöhung einen überlegenen Standpunkt reklamiert, um Trittbrettfahren (*Exit*) (als minderwertig) anzuprangern. Elitäre Kritik reagiert vielmehr auf das geschilderte Dilemma organisierter Kritik. Sie empfiehlt sich als Ergänzung und nicht als Alternative zu organisatorisch gebundener Kritik, auch nicht als Neuauflage einer »Künstlerkritik«, der von sicherlich bemerkenswerten Ausnahmen abgesehen (Groth et al. 2017), insgesamt ein höchst zweifelhafter Erfolg zu bescheinigen ist (Potthast 2001; Boltanski/Chiapello 2004).

Die beiden von mir getätigten Serien von Fehlermeldungen beziehen sich also auf organisierte Felder. Dennoch handelt es sich nicht um organisierte Kritik, sondern, insbesondere im zweiten Fall (Bus) um Kritik zweiter Ordnung, die jene Instanzen kritisiert, die in ihrer organisierten Zuständigkeit für Fehlermeldungen versagen. Kritik dieser Art ist elitär, weil sie ihre Legitimation aus einer im Organigramm nicht vorgesehenen »höheren Ordnung« bezieht. Ebenso wenig beruft sie sich zur Legitimation auf die Ordnung des Marktes, so unbeirrt sich »der Markt« auch als Alternative zu »verkrusteten« Organisationen darstellt. Um darauf aufmerksam zu machen, dass an den Bushaltestellen am Campus »Adolf-Reichwein« (AR) der Universität Siegen Fahrgastunterstände fehlen (Abb. 1), versuche ich, ein Versäumnis organisierter Kritik herauszustellen:

Kritik auf Umwegen (Bus). »Wenn es die Verkehrsbetriebe durchgehen lassen, dass die Studierenden im Regen stehen, wären Sie nicht zu einer Fehlermeldung verpflichtet?« Der Referent des Bürgermeisters, der zugleich »Universitätsbeauftragter« ist und dem ich (im November 2017) diese Frage stelle, sieht das nicht so. Also frage ich weiter: »Wenn die Stadt es durchgehen lässt, dass Studierende wie Angehörige der Universität und ihre Gäste im Regen stehen, wären Sie nicht qua organisierter Zuständigkeit zu einer Fehlermeldung verpflichtet?« Der Baudezernent der Universität, dem ich diese Frage (im Januar 2018) stelle, sieht das nur bedingt so. Also frage ich weiter: »Wenn der Baudezernent eine Bushaltestelle ohne Dach durchgehen lässt, wären Sie nicht qua organisierter Zuständigkeit zu einer Fehlermeldung verpflichtet?« Der Leiter des Referats Studierendenservice, dem ich diese Frage stelle, lädt mich ein, beim von ihm moderierten Runden Tisch ÖV (im Mai 2018), im Beisein von Vertreterinnen und Vertretern der Universität, der Stadt Siegen und der Verkehrsverbände, dieses Anliegen vorzutragen.



Abb. 1: Bushaltestellen am Campus der Universität Siegen im November 2017: mit Fahrgastunterstand (oben: Robert-Schumann-Straße) und ohne Fahrgastunterstand (unten: Adolf-Reichwein-Straße) (Fotos: Jörg Potthast)

Auch wenn es hier nicht darum geht, *Whistle Blower* über lange Phasen intensiver Kontaktarbeit zu ermutigen, Missstände aufzudecken und dabei ihre organisatorische Position beizubehalten (Kolhatkar 2019; vgl. Chateauraynaud/Torny 1999): Mit beiläufigem Soufflieren, das eine organisatorische Zuständigkeit feststellt, lässt sich der geschilderte Vorgang nicht beschreiben. Im letzten Schritt erfährt meine organisatorisch ungebundene Fehlermeldung zweiter Ordnung eine Transformation. Bisher wusste sie privilegierte Kanäle im Hintergrund zu nutzen, die den aus diversen Gremien zusammengesetzten Anwe-

senden am Runden Tisch ÖV anrücklich erscheinen mochten. Dann wechseln das Anliegen und sein Autor auf die Vorderbühne. Aus einem Privileg wird ein Tagesordnungspunkt.

Kritik auf Umwegen (Bus). Oft und allzu beflissen werde ich als »Professor« aufgerufen – ganz so, als wolle sich dieses Gremium rituell versichern, dass ständische Privilegien hier illegitim und fehl am Platz sind. Im weiteren Verlauf der Sitzung stößt Kritik als elitäre Praxis erneut an eine Grenze. Als ich glaube, die Beteiligten nur daran erinnern zu müssen, dass der Universität bei der Förderung nachhaltiger Mobilität eine besondere Rolle zukommt, liege ich falsch. Einen solchen – elitären – Anspruch auf eine Vorreiterfunktion gibt es nicht, weder in Form einer symbolischen Erklärung, noch im konkreten Fall. Der von mir angeregte Ausbau der Bushaltestellen am Campus wird erst nach strenger Abwägung befürwortet. Unter anderem wird gefragt, ob für die Dachkonstruktion PKW-Stellplätze weichen müssen. Dass diese Frage vom ASTA kommt und trotzdem keinen der Anwesenden überrascht, lässt den Rückschluss zu, dass der ÖV nicht mehr im Ruf steht, einen verlässlichen Zugang zum Campus zu gewährleisten.

Kritik auf Umwegen (Zug). Als ich (im Februar 2019) den Moderator des erwähnten Runden Tisches zur ÖV-Anbindung der Universität wissen lasse, dass mir die Pressesprecherin von Abellio-NRW ein Telefonat zu Mängeln auf der Linie zwischen Siegen und Hagen angeboten hat, möchte er ein Missverständnis aus der Welt räumen: Ich könne mir nicht anmaßen, im Namen der Universität eine Fehlermeldung zu machen. Für die Pressesprecherin von Abellio seien weder ich noch er, sondern allein die Pressestelle der Universität ein legitimes Gegenüber. Auf mein Angebot, in das bevorstehende Gespräch mit Abellio weitere Anliegen aufzunehmen, geht er nicht ein. Wie schon im Fall des Fahrgastunterstands achtet er streng darauf, dass elitäre Kritik nur auf offiziellem Weg in organisierte Kritik überführt wird. Schleichwege, Abkürzungen oder einen komplizierten Austausch lehnt er ab.

Die Gründe für diese Ablehnung spiegeln die Umwege, die, wie oben geschildert, meine Fehlermeldung zur Bushaltestelle genommen hat. Sie beruhen auf einer staatsbürgerlichen Ordnung, die neben legitimierten Mandatsträgerinnen keine Komplizen duldet. Der Runde Tisch ÖV ist dagegen kein gewähltes politisches Organ; vielmehr wurde er eingesetzt, weil Politik mittels gewählter Vertretung an ihre Grenzen stieß. Im Rahmen einer »Demokratie der Unparteilichkeit« (Rosanvallon 2010, S. 108–130) hat er die formalen Zwänge gelockert, denen die Beteiligten durch ihre organisatorischen Rollen unterliegen. Er ließ, was als elitäre Praxis per eingeschlepptem Status illegitim wäre, als kollegiale Kritik (Rosanvallon 2010, S. 114–116) durchgehen. Eine solche Transformation zeigt Spielräume für Experimente mit elitärer Kritik, die nach einer kurzen Zwischenbilanz weiter ausgelotet werden.

Zwischenbilanz: Wenn der Vorteil von *Voice* darin liegt, gehaltvolle Beschreibungen zu bieten, dann geben beide Fälle (Zug; Bus) Aufschluss darüber, dass er sich nicht ohne weiteres realisieren lässt. Vielmehr deutet sich an, dass *Voice* angesichts der Zwänge zur Wiederholung, die auf ihr lasten, Gefahr läuft,

sich beirren und beschämen zu lassen, und sich insofern als eine elitäre Praxis beweisen muss. Verschränken sich *Exit* und *Voice* zu Phänomenen höherer Ordnung, greift das Bild vom Trittbrettfahren nur bedingt. In solchen Konstellationen kann elitäre Kritik organisierte Kritik stützen, ohne dass (qua Organigramm oder Mandat) ein Platz für sie vorgesehen wäre. Diese Anhaltspunkte für Kritik als einer elitären Praxisform werden im Folgenden stärker auf technische Infrastrukturen bezogen, weiter ausgeführt und präzisiert.

4. Infrastrukturkritik zur Unzeit

Infrastrukturkritik, der sich vorhalten lässt, sie komme »zur Unzeit«, verstummt. Es sei denn, sie nimmt Anleihen beim radikalen Präsenz technikethnolografischer Nutzungsforschung: Dann tritt an die Stelle eines laienhaften Makels (blind für infrastrukturelle Komplexität zu sein) ein elitärer Effekt, der dem Hier und Jetzt des Missstands zu Geltung verhilft. Gerade am hier betrachteten Standort scheinen elitäre Bezüge jedoch von vornherein fehl am Platz.

Die Universität Siegen ist jung. Sie war nie – im Sinn einer ehrwürdigen Ordinariatenuniversität – elitär. Ihre Gründung (1972) folgte strukturpolitischen Erwägungen. Es galt, einer Region, die absehbar vom Abzug der Schwerindustrie gezeichnet sein würde, mit höchstem Anspruch an soziale Inklusion eine Alternative zu bieten, wobei elitäre Gepflogenheiten aus dem Elfenbeinturm aufzugeben waren. Dieser auch an anderen Orten verfolgte, hier maßgeblich vom NRW-Wissenschafts- und Forschungsminister Johannes Rau (1970–1978) betriebenen Vision zufolge müssen sich Universitäten jeder Art von Schwelle, die zu sozialem Ausschluss führt, entsagen. Ausgerechnet dieses Ziel hat die Universität Siegen mit ihren eher entlegenen und verstreuten Standorten klar verfehlt. Der Gründungsvision zum Trotz war die Aufmerksamkeit für Effekte sozialer In- und Exklusion über »verkehrliche Mobilität« (Dangschat/Segert 2011) offenbar sehr niedrig. Kurzum: Der mit Abstand größte Campus der Universität, oberhalb des Ortsteils Siegen-Weidenau gelegen, ist mit dem ÖV ähnlich schlecht zu erreichen wie die Strände von Long Island nach dem Ausbau der *Parkways* für die armen und zu großen Teilen schwarzen Bewohnerinnen und Bewohner der Bronx (Winner 1980).

Langdon Winner's Analyse (1980) zufolge sind die Brücken über den *Parkways* zu niedrig für Busse. Darum seien sie dafür verantwortlich, dass die Strände für Leute, die auf dieses Verkehrsmittel angewiesen sind, unzugänglich bleiben. In der Rezeption wurden »Die Brücken des Robert Moses« zu einer Parabel (Joerges 1999) für sozial exklusive, wenn nicht rassistische, an Infrastrukturen delegierte Politik und haben in und mit der sozialwissenschaftlichen Technikforschung Furore gemacht. Indem sich Beiträge zu diesem For-

schungszusammenhang immer wieder auf dieses Beispiel bezogen, haben sie sich versichert, zu einer Analyse imstande und autorisiert zu sein, die bis dahin kaum denkbar war: Infrastrukturen machen Politik (*Artifacts have politics*)! Bei der Erforschung einer solchen »Politik mit anderen Mitteln« (Latour 2006, S. 131; vgl. Latour 2008) ist deutlich geworden, dass es nicht damit getan ist, gegenüber der herkömmlichen politik- und sozialwissenschaftlichen Forschung eine Lücke zu schließen und etwaige Befunde nachzureichen. Statt einer etablierten Disziplin zuzuarbeiten, stoßen sich die erwähnten Beiträge an der disziplinären Arbeitsteilung zwischen Ingenieur- und Sozialwissenschaften. Auch wenn es ihr nur in Ansätzen gelungen ist, aus Winners Impuls ein konsistentes und konsequent verfolgtes Forschungsprogramm zu entwickeln, ist die Technikforschung weiterhin optimistisch, dass sich die Zumutung, eine disziplinäre Spezialisierung zurückzunehmen, in wirksame Infrastrukturkritik ummünzen lässt. Im Stil eines »blasierten Tourismus«, der »gerne mühelos Zugang zu unberührten Gegenden [hätte], aber ohne dort auf andere Touristen zu stoßen« (Latour 2014, S. 140), ist diese Kritik nicht zu haben. Sie lässt sich aber insofern als elitär kennzeichnen, als sie gegen die Grundordnung der Disziplinen arbeitet.

Die von Winner angestoßene Diskussion bietet also einen weiteren Anhaltspunkt dafür, wie sich *Voice* unter Bedingungen stärken lässt, die ihr wenig zuträglich sind. Derzeit sind im Siegener ÖV vornehmlich Leute unterwegs, für die *Exit* keine Option ist. Wer die Wahl hatte, fährt Auto. Seit im ÖV Leute unter sich sind, die keine Wahl mehr haben, fehlt es an einer Lobby, die etwa den Verrat an der inklusiven Gründungsvision der Universität zur Sprache bringt. Doch damit nicht genug. Auch die optimistische Position scheint, seit die Universität angekündigt hat, in großen Teilen vom abseits gelegenen Campus in die Innenstadt zu ziehen (Benzler/Richter 2017), anderweitig besetzt. Seither sehen jene, die einen Umzug aller Fakultäten mit hohen Studierendenzahlen befürworten, Aussicht auf Besserung. Sie malen sich aus, dass sich die Probleme mit dem Busverkehr dann wie nebenbei erledigen.

Jahrhundertchance (Bus). Ähnlich wie eine Informationsveranstaltung des Rektorats (Januar 2017) neigt der Runde Tisch ÖV dazu, diesen Hinweis auf eine bessere Zukunft gelten zu lassen und so deutlich zu priorisieren, dass aktuelle Missstände nicht der Rede wert sind. Es komme eben darauf an, groß zu denken. Der geplante Umzug sei eine Jahrhundertchance, die Universität und eine durch Leerstände gekennzeichnete Innenstadt gemeinsam voranzubringen. Da wäre es kleinlich, sich mit lokalen Widrigkeiten des ÖV aufzuhalten. Im Übrigen dürfe nicht verschwiegen werden, was sich in den letzten Jahren schon zum Besseren gewendet hat: Seit 2012 verkehren Expressbusse ohne Halt zwischen Campus und Hauptbahnhof; 2015 wurden Haltestellen am Fuß und kurz darauf im unteren Teil des Haardter Bergs ausgebaut.

Unter diesen Umständen meine Fehlermeldung aufrechtzuerhalten, zu wiederholen und zu bekräftigen, setzt voraus, über die asymmetrische Darstellung

hinwegzusehen, die einer »Jahrhundertchance« das Hier und Jetzt einer Situationsbeschreibung gegenüberstellt.

Jahrhundertchance (Bus). Beim Runden Tisch ÖV hebe ich eigens hervor, dass ich eine radikale Vereinfachung vornehme. Als Laie und Nutzer bleibe mir auch gar nichts anderes übrig, als die Dinge beim Namen zu nennen. Nach dieser Vorrede halte ich mich demonstrativ kurz und frage, so naiv ich kann: »Warum hat diese Bushaltestelle eigentlich kein Dach?« Dass ich die Aufmerksamkeit der Runde gewinne, liegt maßgeblich daran, dass ich (schwarz-weiß auf DinA4-Blätter gedruckte) Fotos der besagten Bushaltestellen (Abb. 1) mitgebracht habe und im Stil eines Seminarleiters zirkulieren lasse.

Der Technikforschung ist diese radikal situierte, alltägliche Form von Kritik seit längerem vertraut. Sie hat dabei allerdings nicht von elitärer Kritik, sondern, im Gegenteil, von »gewöhnlichen« oder »alltäglichen« Formen der Nutzung und Aneignung gesprochen (Beck 1997; vgl. De Certeau 1984). Alltägliche Formen der Nutzung und eigensinnigen Aneignung von Technik immer wieder zu entdecken, hat darüber die Hoffnung genährt, die Technikforschung könne imstande sein, eine (ehemals elitäre Kultur-) Kritik im Modus konstruktivistischer Beschreibung neu zu erfinden (vgl. Potthast/Guggenheim 2013, S. 156; Guggenheim 2020).

Der ÖV spielt dabei eine interessante Rolle. Im Unterschied zum Individualverkehr, der es erlaubt, sich innerhalb der Statusordnung von Eigentümerinnen und Eigentümern einer Position zu vergewissern, behandelt er seine Nutzerinnen und Nutzer nach Maßgabe unpersönlicher Gleichheit. Autos verleihen Singularität, öffentliche Verkehrsmittel sind standardisierte Angebote und stehen im Dienst der Allgemeinheit. Diese Standards verweisen auf Prinzipien, die industrieller Effizienz Rechnung tragen müssen. Der ÖV verkehrt nach Fahrplan; in diesem Plan müssen wesentliche Abläufe aufeinander abgestimmt sein: die Verfügbarkeit des Personals (Arbeits- und Lenkzeiten) wie der eingesetzten Technik (Wartungsintervalle). Nutzerinnen und Nutzer sind dieser industriellen Ordnung zunächst äußerlich. Wie sehr diese industrielle Ordnung im Vordergrund steht, ist daran zu ersehen, dass Störungen, Unterbrechungen und Ausfälle routiniert auf Fehlnutzungen zurückgeführt werden. Nutzerinnen und Nutzer erscheinen wie Elemente, die es, um einen verlässlichen Betrieb zu gewährleisten, zu disziplinieren gilt (Ureta 2013).

Gegen diese mächtige Vorstellung einer geschlossenen industriellen Welt haben sich Arbeiten zur situierten Aneignung und Nutzung positioniert (Suchman 1987). Grenzen der Gleichbehandlung zeigen sich etwa, wo die Abläufe ein Prinzip des »first come, first served« verlangen. Wer später zusteigt, ist gegenüber früher Zusteigenden in der Platzwahl eingeschränkt. Viele Nutzerinnen und Nutzer haben in dieser Hinsicht ganz erstaunliche Fertigkeiten entwickelt und wissen sich zuweilen auch über Reservierungssysteme hinweg-

zusetzen. Wem es zum Beispiel gelingt, im Zug einem Kleinkind zu seinem Mittagschlaf zu verhelfen, wird unter Umständen mitten in einer hochstandardisierten Welt ein Prinzip häuslicher Ordnung geltend machen (Thévenot 2006; vgl. Potthast 2017). Wer ihn benutzt, nimmt Tag für Tag Einsicht in die kompromisshafte Ordnung des ÖV, belässt es dann aber, statt darin angelegten Konflikte zur Sprache zu bringen, bei einem Grummeln. Ähnliches gilt für Betriebsstörungen. Es fehlt den Fahrgästen nicht an Einsichten, die eine Kritik geradezu herausfordern. Aber selbst wenn sie sich dazu durchringen, verpufft ihre Kritik allzu rasch. Auch wenn dieser Nutzung zugestanden wird, eigenständige Formen mitzubringen, die einer vermeintlich geschlossenen industriellen Ordnung nicht nur »fremd« sind, sondern Kompromisse mit ihr eingehen, lässt sich argumentieren, dass normative Spannungen, statt Kritik zu provozieren, am »Normalbetrieb« mitwirken (Röhl 2017; vgl. Vollmer 2013). Besonders deutlich ist dies, wenn Fehlermeldungen als ein singuläres Anliegen erscheinen:

Jahrhundertchance (Bus). Als ich mich Ende 2017 erkundige, warum die Fahrgäste am Campus (AR) der Universität Siegen, auf einem steilen Berg gelegen und darum nur mit motorisierten Fahrzeugen erreichbar, im Regen warten müssen, werde ich so behandelt, als sei ich der erste, der das fragt.

Textbausteine (Zug). Als ich Ende 2018 dem Betreiber des Regionalzug (Abellio) zwischen Siegen und Hagen mitteile, dass dieser Zug seit Jahren zu Stoßzeiten überlastet und mit einer chronisch defekten Heizung unterwegs ist, verwendet das Kundenmanagement in seinen Antwortschreiben vorformulierte Textbausteine. Insofern lässt es durchblicken, dass ich nicht der erste bin, dem diese Mängel auffallen. Dies gilt auch für die Antwort auf meinen Hinweis, dass die (einzige) Toilette oft als defekt gekennzeichnet und verriegelt ist.

Schlechte Presse (Zug). In der Vorbereitung auf mein Gespräch mit der Pressesprecherin von Abellio fällt mir auf, dass sich Fehlermeldungen zum ÖV häufen. Ich verweise darauf, dass die Presse in letzter Zeit zu einer merklich intensiveren Berichterstattung übergegangen ist und dass es inzwischen, Bundestag und alle Landesparlamente zusammengenommen, 177 »kleine Anfragen« zum Stichwort »Zugausfälle« gab (Stand 04.03.2019, seit 2012).

Gelegentlich lasse ich solche Hinweise auf die Quantität von Fehlermeldungen und ihre mediale Verstärkung einfließen, bemühe mich jedoch im Kern, wie zuvor im anderen Fall (der Fahrgastunterstand als *pars pro toto* für eine höchst unzuverlässige Busverbindung), um eine radikal minimalistische Rahmung:

Decken (Zug). Im Januar 2019 bitte ich das Kundenmanagement von Abellio per E-Mail (in der Titelzeile) und die Pressesprecherin (im Februar 2019) am Telefon darum, bei winterlichen Temperaturen angesichts einer dauerhaft unzuverlässigen Heizung Decken vorzuhalten. Beim daraufhin von ihr angebotenen Telefonat sichert mir die Pressesprecherin zu, dieses Anliegen gleich am Folgetag im Kreis der Geschäftsführung zu beraten.

Auch im Fall der Bushaltestellen bekomme ich ein positives Signal. Zwischenzeitlich wird über die Website der Universität die Errichtung eines Fahrgastunterstands angekündigt. Dennoch ist der minimalistischen Rahmung kein durchschlagender Erfolg beschieden. Sie wird von allerlei Begleitumständen eingeholt, deren Ausblendung sich nur eine elitäre Kritik leisten konnte:

Jahrhundertchance (Bus). Der Baugrund für ein Dach gehört dem Land, die Planung liegt bei der Stadt, Finanzmittel müssen eigens und mit entsprechendem Vorlauf beantragt werden. Zwischenzeitlich heißt es, die Stadt habe, weil sich die Universität zur Zukunft des Standorts bedeckt gehalten habe, die Planung solange eingefroren, bis belastbare Auskünfte vorliegen. Es sei nicht zu rechtfertigen, eine angeblich bis zu sechsstellige Summe an einem Standort zu investieren, der dann möglicherweise schon kurze Zeit später aufgegeben wird.

Redesign ausgeschlossen (Zug). Auch im Fall Abellio erfahre ich viel über Rahmenbedingungen, die alles komplizierter machen. Hinsichtlich der Kapazität gebe es Messprobleme. Ein Zugbegleiter berichtet, es habe schon vor zwei Jahren eigens eine Fahrgastzählung stattgefunden. Die Erhebung fiel allerdings ausgerechnet in eine entspannte Zeit (Schulferien). Die Betreiberfirma könne gleich aus mehreren Gründen nicht von sich aus die Kapazität erhöhen. Sie sei auf langfristige Verträge mit den beauftragenden Verkehrsverbänden festgelegt; neue Züge ließen sich ohnehin nicht über Nacht beschaffen; an ein Redesign sei schon deshalb kaum zu denken, weil die Fahrzeuge den Betreibern nicht gehören, sondern geleast werden. Wenn es zu entscheiden gelte, ob ein Zug mit Minderleistung fahren oder ganz ausfallen soll, sei ersteres doch eindeutig im Interesse der Kundschaft vorzuziehen!

Die Technikforschung hat gut daran getan, die Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer zu adeln. Aber es gibt, wie die Beispiele illustrieren, viele Bruchlinien zwischen einer alltäglichen und einer wirksamen Kritik. An dieser Stelle hilft der Optimismus jener Technikforschung, die die Nutzerinnen und Nutzer entdeckt und aufgewertet hat, weiter als die erdrückende Feststellung determinierender Technostrukturen. Was es genau heißt, exklusiv ingenieur- oder sozialwissenschaftlichen Problemformulierungen zu unterlaufen und insofern zu einer elitären Praxis der Kritik überzugehen, bedarf weiterer Klärung.

5. Voice nach dem (digitalen) *Shit storm*?

Digitalisierung senkt die Eintrittshürden für Beschwerden; sie schafft kurzzeitig die Illusion elitärer Beteiligung, verschiebt dann aber den Standard zur Künstlerkritik (vgl. Boltanski/Chiapello 2004). Dies schwächt die organisierte Kritik und fördert *Exit*. Wenn sich Beteiligung als Illusion verrät, schlägt *Voice* von dauerhafter Bindung (der eine präventive Wirkung gegen Vandalismus zugesprochen wird) in Resignation um. Diese düstere Einschätzung beruht, zusätz-

lich zu den hier verfolgten Fehlermeldungen im Raum Siegen, auf Beobachtungen zur Digitalisierung des Beschwerdemanagements bei den Berliner Verkehrsbetrieben (BVG).

Fahrgast im Führerstand (Zug). Als ich mich (im Januar 2019) im Zug eingehend nach einem Heizungsdefekt erkundige, bleibt mein Hinweis, dass es sich hier um einen wiederholten, wenn nicht chronischen Defekt handelt, nicht ohne Wirkung. Der Zugbegleiter zeigt sich beeindruckt, wie weit ich mich in allen nur verfügbaren Kleidungsstücken vermummt habe. Nach einem kurzen Gespräch bittet er mich in den hinteren Führerstand des Zuges. Dort möge ich mich mit eigenen Augen überzeugen, dass die Heizung außer Betrieb ist und die Fehlermeldung vom System erfasst wurde.

Sicherlich verdanke ich diese Demonstration meinem Status als Kunde in der Ersten Klasse. Dieser Status beschränkt sich also nicht auf die Zusicherung, dass er Fehlermeldungen über das Online-Kontaktformular Wirksamkeit verleiht.

Fahrgast im Führerstand (Zug). Ich genieße auch insofern einen privilegierten Zugang zur Betreiberfirma, als das Personal streckenweise in dem kleinen Abschnitt mitfährt, dessen vier mal vier Sitze für die Erste Klasse vorgesehen ist. Mitunter sitzen Passagiere und Personal hier also über längere Phasen einer zweieinhalbstündigen Strecke (zwischen Siegen und Essen) in Sicht- und Hörweite. Dieser geradezu nachbarschaftliche Kontakt hat meine Einladung in den Führerstand sicher begünstigt. Hinzu kommt, dass das Personal, das hier mitfährt, untereinander einen regen Austausch pflegt oder mit Auszubildenden Erfahrungen und Erlebnisse nachbereitet. Einige dieser Gespräche höre ich mit – und bin so bewandert, dass ich mich einklinken könnte.

Insofern illustriert das Beispiel ein außerdigitales Privileg: Körperliche Nähe und ein geteilter Fokus (Pütz 2017) schaffen Kontaktmöglichkeiten, die Fehlermeldungen begünstigen. Ist das ein umgekehrter *Digital divide*? Bleibt es ein Privileg weniger Reisender? Verschärft die Digitalisierung an dieser Stelle Statusunterschiede, so dass die Verantwortung jener, die einen derart privilegierten Zugang zu genießen, noch einmal gewachsen ist?

Wer sich erkundigen möchte, warum die Campus-Bushaltestellen nur unzureichend überdacht sind, findet dafür kein Kontaktformular. Auch aus der Situation der Nutzung ergibt sich keine Gelegenheit für eine Fehlermeldung. Ich mag dann und wann mit dem Baudezernenten Bus gefahren sein, aber ansprechbar wurde er erst, als ich ihn (nach dem schon erwähnten Gespräch) erkennen konnte. Zunächst habe ich aber den persönlichen Referenten des Bürgermeisters angesprochen. Dieser Kontakt geht auf einen für Neuberufene arrangierten Spaziergang in der Siegener Oberstadt zurück: Dort hat er sich uns als Uni-Beauftragter der Stadtverwaltung vorgestellt.

Persönlich werden (Bus). Auch weil er sich als Alumni der Siegener Sozialwissenschaften zu erkennen gegeben hatte, halte ich den persönlichen Referenten des Bürgermeisters selbst in einer denkbar profanen Angelegenheit für ansprechbar. Seine Antwort auf

meine E-Mail lässt nicht lange auf sich warten, schlägt aber einen unerwartet harschen Ton an. Das von mir vorgetragene Anliegen falle auf seinen Verfasser zurück. Diesen müsse man sich als schrulligen Professor vorstellen. Auf die Idee, dass diese durch und durch partikulare Anfrage die Allgemeinheit betrifft, könne wirklich nur kommen, wer sich herausnimmt, die Planungsgeschichte der Universität Siegen vollkommen zu ignorieren.

Der Universitätsbeauftragte der Stadtverwaltung lässt mir die Anfrage nach einem Wartehäuschen also nicht als unschuldige Fehlermeldung durchgehen. Vielmehr erkennt er darin die Fortsetzung grober Fehlentscheidungen, die Probleme aufgeworfen haben, die bis heute nachwirken. Beim Versuch, einer Industrieregion auf dem Reißbrett den Anschluss an die postindustrielle Gesellschaft zu sichern, seien nämlich die Anwohnerinnen und Anwohner unter die Räder geraten. Während man privaten Bauherren am (bis dahin industriell genutzten) Haardter Berg strenge Auflagen für ihre Eigenheime gemacht hatte, ließ die Universität unverhofft und über Nacht dort Gebäude erreichen, die sich geradezu demonstrativ über alle Vorgaben hinwegsetzten. Seither sei der Stadtteil Haardter Berg eine gespaltene Stadt. Hier die unter strengen Auflagen entstandene Bungalow-Siedlung, dort die krakenartigen Liegenschaften der Universität.

Persönlich werden (Bus). Zunächst weiß ich gar nicht, wie mir geschieht. Wer sich nach einem Dach für eine Bushaltestelle erkundigt, rührt an einer lang zurückliegenden Kränkung, über die besser Stillschweigen geübt werden sollte? Am Runden Tisch ÖV (etwa ein halbes Jahr später) klärt sich dieser Zusammenhang nach und nach auf: Bergauf sind die hier benutzten Busse lauter als bergab. Das wurde in einem mühsam erarbeiteten Kompromiss zur Grundlage dafür, wie die Buslinien durch das Wohngebiet geführt werden. Der von mir angeregte Ausbau der Bushaltestellen gerät unter den Verdacht, diesen Kompromiss aufzukündigen. Angesichts der komplizierten Eigentumsverhältnisse und der besonderen Lage am Berg lasse schon die Frage nach einem für eine Dachkonstruktion erforderlichen Baugrund befürchten, dass die Linienführung der Busse geändert werden muss. Für den Referenten steht also fest: Die Anwohner werden nicht mit sich reden lassen. Aus ihrer Perspektive sind diejenigen, die sich beim Bau des Campus über alle Vorschriften hinweggesetzt haben, für die entstandenen Fehlentwicklungen bis heute nicht zur Rechenschaft gezogen worden. Wenn sich Angehörige der Universität zur Kritik am Status quo berufen sehen, melden sich dann nicht ausgerechnet diejenigen zu Wort, die sich der Rechenschaft für eine historische Fehlleistung entzogen haben?

Meine Initiative gerät also unversehens in ein Kraftfeld historischer Schuldzuweisungen. Sie rührt an das Tabu eines Kontaktabbruchs, in dessen Zuge weitere Planungen »auf Eis gelegt« wurden. Wenn der Preis für Kontaktabbruch so hoch ist, wie das Beispiel nahelegt, dann ist es nur verständlich, dass Verkehrsbetriebe andernorts inzwischen alles daran setzen, mittels offensiver digitaler Kommunikation Kontakte herzustellen und nicht mehr abreißen zu lassen. Eine Kam-

pagne hat dabei so hohe Aufmerksamkeit gefunden, dass sie einen Exkurs aus dem Siegerland zu den Berliner Verkehrsbetrieben (BVG) rechtfertigt. »Weil wir Dich lieben« (BVG seit 2015), vielfach dokumentiert und preisgekrönt, habe so offensiv Kontakt gesucht, dass ein digitaler *Shit storm* nicht überraschend kam, sondern sogar einkalkuliert war. Die Herausforderung habe darin gelegen, die Kampagne über diesen kritischen Moment hinweg zu einem Dauererfolg zu führen (Wendt 2018).

Im Fall der Bushaltestelle bin ich zwar keinem Shitstorm ausgesetzt, aber mich überrascht die harsche, persönliche Reaktion des Referenten. Sie trägt einerseits dazu bei, das Selbstverständnis meiner soziologischen Kritik in Frage zu stellen und zunächst betont nüchtern an der Sache dran zu bleiben. Insofern lässt sich der intensive Austausch mit dem Referenten als Geschichte einer Läuterung erzählen, die jener zur BVG-Kampagne durchaus ähnelt. Hier wie dort können die Parteien beanspruchen, sich in einer Phase etwas raueren Austauschs gewissermaßen »persönlich« kennengelernt zu haben. Haben sie das wahre Gesicht ihres Gegenübers gesehen? Sind sie sich »ohne Maske« und »auf Augenhöhe« begegnet? Wenn die Analogie stimmt, hat die BVG viel gespart. Sie hat ihrer Kundschaft auf relativ kostengünstige Weise mittels sozialer Medien »Nähe« vorgespielt (»weil wir Dich lieben«). Darf dieser Kontakt, als er eine Phase der Läuterung überstanden hat, als authentisch gelten? Das ist eher fragwürdig. Die Geschichte ist gut erzählt, aber *Voice* kommt der zwischenzeitliche *Shit storm* sicher nicht zugute. Eine auf Coolness getrimmte Umgangsform suggeriert Zugänglichkeit, lässt Fehlermeldungen aber unzulässig erscheinen. Die Dokumentationen zur BVG-Kampagne zeigen (ebd.), dass Missstände laufend zitiert und dankbar für komische und ironisch gebrochene Anschlusskommunikation genutzt werden. Gerade dieses Register einer zunehmend selbstreferentiellen Künstlerkritik ist einem ernsthaften Umgang mit Fehlermeldungen jedoch abträglich.

Was ändert sich also für den ÖV, wenn Fehlermeldungen über soziale Medien ausgetauscht werden? Nach eigener Darstellung habe die Image-Kampagne einen doppelten Effekt: Zum einen sei es mit Fehlermeldungen wie mit der Kommunikation unter Freunden: Jetzt werde eben Tacheles geredet! Zum anderen seien Freunde, die in Dauerkontakt stehen, auch bei Verspätungen nachsichtig, so dass sie sich nicht zu Vandalismus und Gewalt hinreißen lassen. Die Kampagne beansprucht, mittels offensiver Kommunikation aus einer Behörde eine dauernd verfügbare Interaktionspartnerin zu machen (Geser 1989). Wenn dafür gesorgt sei, dass der digital vermittelte Kontakt nicht abreißt, dann sähen die Fahrgäste gnädig darüber hinweg, wenn sie nicht oder nur mit Einschränkungen weiterkommen. In Störungssituationen eine Art der Kommunikation aufrechtzuerhalten, in der nicht zugerechnet wird (Liebe), mag die Leute abhalten, eine Öffentlichkeit zu suchen, in der Urteile Äquivalenzanforderungen

unterliegen (Boltanski 2012). Insofern ist die Öffentlichkeitsarbeit darauf ausgelegt, *Voice* zu erschweren. (Dass eine zur Liebesbeziehung umdefinierten Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel nicht in »häusliche Gewalt« umschlagen kann, halte ich für unbegründeten Optimismus.)

Fehlermeldung und Beistand (Zug). Als es im Abellio wieder einmal sehr voll wird, verwickle ich einen Zugbegleiter, der direkt neben mir steht, in ein Gespräch darüber, ob ihm bald eine schwierigere Aufgabe bevorsteht: Wird er, wenn das Passagieraufkommen zu Stoßzeiten weiter steigt, Fahrgäste am Bahnsteig zurückweisen müssen? Der Zugbegleiter erwidert, die Überbelegung werde nicht von Dauer sein. Darauf kommt er in der Anfahrt zu den folgenden Haltestellen immer wieder zurück: Gleich würden viele Leute aussteigen. Dann müsse niemand mehr gedrängt stehen. Am Telefon mit der Pressesprecherin und bei einem Gespräch in der Verwaltung von Abellio (im März 2019) schildere ich dieses Problem und wiederhole die Frage: Ob sich der Betreiber dann immer noch herausreden könne, dass die Bemessung der Kapazität außerhalb seines Einflussgebietes liegt? Es bleibt jedoch bei der Auskunft, die mir der Verkehrsverbund im Februar 2019 zukommen ließ: Die Kapazität wird bis Dezember 2019 nicht erhöht. Die Sorge um die Arbeitsbedingungen der »Kundenbetreuer«, die ich zunächst vor Ort und später am Besprechungstisch des Unternehmens vorbringe, bringt die Anwesenden nicht aus der Ruhe. Die Frage falle in das Ressort des Vorstands für Qualitätsmanagement, der nicht am Gespräch beteiligt ist.

Der Versuch, meine Gesprächspartnerinnen auf eine Logik der Beziehung zu verpflichten, die sie in eindringlicher Weise darauf festlegt, sich dieser Sache anzunehmen, greift an dieser Stelle (und in dieser Richtung) nicht.

Ein Merkmal elitärer Infrastrukturkritik ist darin zu sehen, dass sie eine a-disziplinäre Haltung, wie sie die sozialwissenschaftliche Technikforschung fordert, tatsächlich durchhält und darum Fehlermeldungen nicht auf die soziale Logik symbolischer Distinktion zurückschrumpfen lässt, bei der es dann gar nicht mehr um technische Defekte, sondern nur noch um »people repair« (Henke 1999, S. 65) geht. So wie einem elitären Habitus (im Unterschied zu einer bloß gehobenen sozialen Statusposition) Selbstreflexivität fremd ist (Bourdieu 1982), muss sich elitäre Kritik an Missständen des ÖV so erfinden, dass sie unbeirrbar spezifisch bleibt. Sie beschäftigt sich also mit prosaischen Problemtiteln wie Verspätungen (Kuhr/Plöchinger 2018; Lehmann et al. 2018), Fahrgastunterständen, Heizungen, Toiletten. Mit konservativer Kulturkritik an Medienkampagnen à la BVG hält sie sich dagegen nicht auf. Sie nimmt einfach zur Kenntnis, dass die Werbesprache flächendeckend zum »Du« übergegangen ist. Sie stört sich nicht an der inszenierten Distanzlosigkeit eines »Berlin funktioniert zwar nicht, ist aber liebenswert«, sondern macht sich in umgekehrter Richtung, wenn immer es sich anbietet und eine Fehlermeldung voranbringt, demonstrative Kundennähe zunutze.

Auch wenn es Kundinnen geben mag, die aus der Digitalisierung ÖV-bezogener Dienstleistungen Statusgewinne beziehen (Bös 2019), steht im Hintergrund dieser Umstellungen im Beschwerdemanagement eine andere Sorge, die von Siegerner Busunternehmen und anderen ÖV-Betrieben geteilt wird: Es hakt bei der Rekrutierung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Fehlermeldung und Beistand (Zug). Im Gespräch beim regionalen Sitz des Zugbetreibers Abellio in Hagen wird der Bereichsleiter Instandhaltung deutlich. Ihm sei angesichts der bekannten »Minderleistungen« ein mobiles Wartungsteam zugesprochen worden, das nun mit einem eigens beschafften Fahrzeug und entsprechender Ausstattung zum Einsatz kommen wird. (Das sei nicht nur kundenfreundlicher, sondern auch billiger, als den Zug in der Werkstatt reparieren zu lassen.) Allerdings hänge dieser Plan noch an einem seidenen Faden: Er sei sehr unsicher, ob er für diese Stelle an einem für solche Tätigkeiten ungünstigen Arbeitsmarkt überhaupt eine geeignete Person finden kann. Wenig später versuche ich, das Gespräch mit einer Bemerkung zum Abschluss zu bringen, die mir geradezu feierlich gerät: Ich sei froh, dass ihm – und nicht der Pressesprecherin (sie hatte sich schon in den nächsten Termin verabschiedet) eine neue Stelle zugesprochen wurde. Mein Gesprächspartner zeigt sich von diesem Hinweis und seinem ideologiekritischen Subtext (Instandhaltung geht vor Kommunikation) nicht beeindruckt.

Offensichtlich ist er nicht so sicher, dass sich sein Unternehmen zuerst wahrhaft dringenden Problemen der Verkehrsinfrastruktur zuwenden sollte, bevor es damit beginnt, digitale Dienstleistungen auszubauen und auf diesem Weg relevante Teile der Kundschaft vom Abwandern abzuhalten. Umso mehr bin ich überrascht, wie offensiv die erwähnte BVG-Kampagne mit der Kultur eines Betriebs bricht, der in industriellen Maßstäben Reparatur und Instandhaltung organisieren muss. Auch wenn die herkömmlichen Milieus (»Lokführerkinder«) nicht mehr ausreichen, um zu den aktuellen Bedingungen den Bedarf an Fachkräften zu decken, sind solche Kampagnen eher problematisch. Unter Umständen generieren sie so viel Aufmerksamkeit, dass sich die Abwanderung aus diesen Berufen in Teilen aufhalten lässt. Allerdings tragen sie keinesfalls dazu bei, *Voice* zu stärken: Weder durch eine abgesenkte erste Schwelle (mit dem Kontaktformular beginnt eine industrielle Bearbeitung von Fehlermeldungen), noch durch digitalen Dauerkontakt, der eine Prüfung auf Authentizität überstanden hat (Fehlermeldungen können dem Beziehungsstatus nichts anhaben). Vielmehr müssen elitäre Kritik und Feldforschung ein Auge für die Gelegenheit beweisen.

Fahrgast im Führerstand (Zug). Als ich den Zugbegleiter, der mir Zugang zum Führerstand gewährt hatte, darum bitte, die Fehlermeldung über die ausgefallene Heizung selbst vorzunehmen, ist er ohne weiteres dazu bereit.

Auch das (vorerst abschließende) Gespräch bei Abellio gibt keinen Aufschluss dazu, ob dieser Mangel behoben wird. Ich belasse es darum bei dem vorsich-

tigen Hinweis, dass das Versprechen, die Kundschaft des ÖV zu einer digitalen Elite zu machen, eine kurze Halbwertszeit haben könnte. Es geht stattdessen, wie das Fazit noch einmal dringlich herausstellen wird, um das Betriebspersonal.

6. Fazit: Kritik in Zeiten der Abwanderung

Detaillierte Fehlermeldungen sind, wo es eine ausgeprägte Ingenieurskultur gibt (die sich, etwa im Fall der Eisenbahn, weiterhin in einem breiten Amateurwesen fortsetzt), nicht ungewöhnlich. Ökonomische Expertise, die in allen denkbaren Varianten auf *Exit* setzt, versagt sich dagegen eine solche Detailschärfe. Sie bricht mit dem Partikularen und begreift sich genau darin als kritisch. André Orléan geht sogar so weit, die Art und Weise, Ökonomie als eine kritische Praxisform zu betreiben, als konstitutiv für diese Disziplin zu bezeichnen (Orléan 2011; vgl. Potthast 2015). Dieser durch eine disziplinäre Arbeitsteilung gestützten Praxis entgegen zu wirken, setzt voraus, Missstände gegen die Konventionen kritischer Abstraktion über eine Fall-zu-Fall-Expertise zu begründen. In dieser Hinsicht richtet sich *Voice* gegen eine ökonomische Beratungselite, die sich einredet und uns vormacht, Kritik in Reinform zu praktizieren. Inwiefern *Voice* gezwungen ist, sich im Fall von Infrastrukturen ihrerseits als eine elitäre Praxis zu erfinden, hat sich mit Blick auf eine Anforderung zur radikal verknappten Situierung (zur Unzeit) besonders deutlich gezeigt. Wo es einmal zu einem digitalen *Shit storm* kam, ist an eine solche Verknappung allerdings kaum noch zu denken.

Die hier in zwei Fällen wiederholt getätigten und dokumentierten Fehlermeldungen führen zu einem Befund, der unter einem abstrakten Titel bestens bekannt ist und seinerseits auf Abwanderung hinweist: Mit dem vielfach attestierten »Fachkräftemangel« verliert der öffentliche Raum eine kritische Stimme, die für seine Qualität von besonderer Bedeutung ist; eine Qualität *vor Ort*, die sich mit digitalen Mitteln ebenso wenig kompensieren lässt wie mit Decken (für den Regionalzug) oder einem Fahrgastunterstand (für den Campus). Versagt diese Stimme, müssen andere mit den Konflikten zurechtkommen, die sich bei der miserablen Bus-Anbindung der entlegenen Campus-Standorte deutlich abzeichnen.

Was Fahrgäste unter sich ausmachen (Bus). Der Campus AR liegt oberhalb einer Siedlung, deren Anwohnerinnen und Anwohner eine fortgeschrittene Altersstruktur aufweisen. Sofern sie auf Öffentliche Verkehrsmittel angewiesen sind, tun sie gut daran, nicht in den Stoßzeiten unterwegs zu sein. Andernfalls finden sie nicht nur keinen Sitzplatz, sondern überhaupt keinen Platz im Bus. (Regelmäßig lassen überbelegte Busse einzelne Bushaltestellen aus.) Beim Runden Tisch ÖV im Dezember 2018 heißt es dazu seitens der Verkehrsbetriebe lapidar: Das müssen die Fahrgäste eben unter sich aus-

machen. Wenn nicht alle einsteigen können, sei eben denjenigen Priorität einzuräumen, die noch auf einen Anschluss (zum Regionalverkehr) angewiesen sind. Aber das müssten die Leute eben vor Ort hinbekommen. Umgekehrt sei es natürlich zu missbilligen, wenn die Pendlerinnen und Pendler unterwegs zur Universität auch noch die lokalen Buslinien »besetzen«.

So viel Verständnis für die heterogene Nutzung des ÖV aufzubringen, ist viel verlangt. Im Modus urbaner Blasiertheit, die von Unterschieden absieht, geht das nicht. Wenn die Leute hier über das Repertoire der perfektionierten Kontaktvermeidung (Hirschauer 1999) nicht hinauskommen; wenn sie nicht bereit sind, an dieser »Empathiegrenze« (Hochschild 2016) zu arbeiten, droht die Situation zu kippen (Potthast 2019): Mobilitätseingeschränkte Populationen werden gegeneinander ausgespielt und verhalten sich so; ältere Anwohnerinnen und Anwohner auf der einen Seite, Studierende und Angehörige der Universität auf der anderen. Für die einen wie für die anderen werden alltägliche Begegnungen in der Konkurrenz um überlastete und verspätete Busse unerfreulich ausfallen.

Am 21. März 2019 berichtet die Website der Universität über Ausfälle im Linienverkehr. Die Siegener Zeitung meldet am gleichen Tag unter dem Titel »Grippe oder Psyche?«, dass die Ausfälle auf zahlreichen städtischen Buslinien einen vorläufigen Höchststand erreicht haben. Ob sich ein plötzlich erhöhter Krankenstand (*Exit*) auch als ein verabredeter Warnstreik (*Voice*) deuten lässt? Der erwähnte Bericht in der lokalen Presse verzichtet darauf, diese heikle Frage auch nur auszusprechen und einer möglichen Verschränkung von *Exit* und *Voice* weiter nachzugehen. Stattdessen wiederholt sie eine sattem bekannte, aber merkwürdig leere Krisendiagnose, deren abstrakten Titel niemand in Abrede stellt: Die Region habe ein Problem mit Abwanderung und sei, angefangen in Sozial- und Pflegeberufen, vom »Fachkräftemangel« regelrecht bedroht. Die Zurückgelassenen erscheinen in und durch diese verarmten Krisendiagnosen noch rat- und sprachloser. Umso wichtiger ist es, dass Busfahrerinnen, Lokführer und Zugbegleiter nicht verstummen. Diese Leute sind als Fachkräfte besonders unersetzlich, insofern sie mit der Aufrechterhaltung öffentlicher Räume befasst sind (Joseph/Jeanot 1995) – solange sie davon absehen können, ihre Kundschaft nach Kriterien einer ständischen Ordnung zu behandeln, die Anliegen ihrer Fahrgäste zu »personalisieren« oder mit häuslicher oder gar mütterlicher Aufmerksamkeit zu bedenken (Hochschild 1990). Die Frage ist nur: Wie schaffen die das?

Literatur

- Beck, Stefan (1997): *Umgang mit Technik. Kulturelle Praxen und kulturwissenschaftliche Forschungskonzepte*. Berlin.
- Benzler, Guido/Richter, Ulf (2017): Strukturprägend. Hochschulen als Motor städtischer und gesellschaftlicher Entwicklung. *Forschung & Lehre* 24 (12), S. 1072–1075.
- Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) (seit 2015): Weil wir Dich lieben. Imagekampagne. <https://www.bvg.de/weilwirdichlieben> (zuletzt abgerufen am 05.08.2019).
- Bös, Nadine (2019): Fünf Dinge, die am Bahnpendeln nerven. *Frankfurter Allgemeine Zeitung*, 27.02.2019.
- Boltanski, Luc/Darré, Yann/Schiltz, Marie-Ange (1984): La dénonciation. *Actes de la recherche en sciences sociales* 51 (1), S. 3–40.
- Boltanski, Luc (1987): Bezichtigung und Selbstdarstellung: Die Kunst, ein normales Opfer zu sein. In: Hahn, Alois/Kapp, Volker (Hrsg.), *Selbstthematization und Selbstzeugnis: Bekenntnis und Geständnis*. Frankfurt am Main, S. 149–169.
- Boltanski, Luc (2012/1990): *Love and Justice as Competences*. Cambridge.
- Boltanski, Luc/Chiapello, Eve (2004/1999): *The New Spirit of Capitalism*. London.
- Boltanski, Luc/Thévenot, Laurent (2007/1991): *Über die Rechtfertigung. Eine Soziologie der kritischen Urteilskraft*. Hamburg.
- Bourdieu, Pierre (1982/1979): Die feinen Unterschiede. *Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft*. Frankfurt am Main.
- Centemeri, Laura (2017): From Public Participation to Place-based Resistance. *Environmental Critique and Modes of Valuation in the Struggles Against the Expansion of the Malpensa Airport*. *Historical Social Research/Historische Sozialforschung* 42 (3), S. 97–122.
- De Certeau, Michel (1984/1980): *The Practice of Everyday Life*. Berkeley.
- Chateauraynaud, Francis/Torny, Didier (1999): *Les sombres précurseurs. Une sociologie pragmatique de l'alerte et du risque*. Paris.
- Dangschat, Jens/Segert, Astrid (2011): Nachhaltige Alltagsmobilität – soziale Ungleichheiten und Milieus. *Österreichische Zeitschrift für Soziologie* 36 (2), S. 55–73.
- Engelen, Katja/Maximini, Claudia/Stick, Anke/Kamp, Jenny (2018): *Klimafreundliches Mobilitätskonzept für den Kreis Siegen-Wittgenstein*. Aachen.
- Garfinkel, Harold (1967): *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs.
- Geser, Hans (1989): Der PC als Interaktionspartner. *Zeitschrift für Soziologie* 18 (3), S. 230–243.
- Groth, Sören/Hebesaker, Jakob/Pohl, Lucas (2017): Kunst des Gehens. Taktiken im Ort des Automobils. *Sub\urban*. *Zeitschrift für kritische Stadtforschung* 5 (1/2), S. 257–266.
- Guggenheim, Michael (2020): How to Use ANT in Inventive Ways so that its Critique will not Run Out of Steam? In: Blok, Anders/Farías, Ignacio/Roberts, Celia (Hrsg.), *ANT Companion*. London. S. 64–72.
- Henke, Christopher R. (1999–2000): The Mechanics of Workplace Order: Towards a Sociology of Repair. *Berkeley Journal of Sociology* 44 (1999–2000), S. 55–81.
- Hirschauer, Stefan (1999): Die Praxis der Fremdheit und die Minimierung von Anwesenheit. Eine Fahrstuhlfahrt. *Soziale Welt* 50 (3), S. 221–246.
- Hirschman, Albert O. (1967): *Development Projects Observed*. Washington.

- Hirschman, Albert O. (1970): *Exit, Voice, and Loyalty. Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Cambridge.
- Hirschman, Albert O. (1981): *Essays in Trespassing: Economics to Politics and Beyond*. Cambridge.
- Hirschman, Albert O. (1986): *Rival Views of Market Society and Other Recent Essays*. New York.
- Hirschman, Albert O. (1993): *Exit, Voice, and the Fate of the German Democratic Republic: An Essay in Conceptual History*. *World Politics* 45 (2), S. 173–202.
- Hirschman, Albert O. (2010/1986): *Abwanderung und Widerspruch*. In: Neckel, Sighard/Mijic, Ana/von Scheve, Christian/Titton, Monica (Hrsg.), *Sternstunden der Soziologie. Wegweisende Theoriemodelle des soziologischen Denkens*. Frankfurt am Main, S. 204–225.
- Hochschild, Arlie Russell (1979): *Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure*. *American Journal of Sociology* 85 (3), S. 551–575.
- Hochschild, Arlie Russell (1990/1983): *Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle*. Frankfurt am Main.
- Hochschild, Arlie Russell (2016): *Strangers in their Own Land. Anger and Mourning on the American Right*. New York.
- Joerges, Bernward (1999): *Die Brücken des Robert Moses: Stille Post in der Stadt- und Techniksoziologie*. *Leviathan* 27 (1), S. 43–63.
- Joseph, Isaac/Jeanot, Gilles (Hrsg.) (1995): *Métiers du public: les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*. Paris.
- Knie, Andreas (2017): *Zukunft von Bus- und Bahnverkehr: »Der ÖPNV funktioniert nicht intuitiv«*. *taz*, 28.01.2017.
- Kolhatkar, Sheelah (2019): *The Personal Toll of Whistle-Blowing. Why one Physician Took the Risk of Becoming an F.B.I. Informant to Expose Alleged Medicare Fraud*. *The New Yorker*, 04.02.2019, S. 30–41.
- Krügel, Christian (2018): *Die Münchner S-Bahn ist ein Desaster*. *Süddeutsche Zeitung*, 03.03.2018.
- Krüger, Anja (2018): *Die Deutsche Bahn und die Mobilitätskrise: Dieses Land ist unmö- dern*. *taz*, 07.10.2018.
- Kuhr, Daniela/Plöching, Stefan (2017): *Im Netz der Problemzonen: Die Bahn kommt – zu oft zu spät. Wieso? Wo liegen die Schwachstellen des Fernverkehrs in Deutschland?* *Süddeutsche Zeitung*, 10.03.2017.
- Latour, Bruno (2006/1983): *Gebt mir ein Laboratorium und ich werde die Welt aus den Angeln heben*. In: Belliger, Andréa/Krieger, David J. (Hrsg.), *ANThology. Ein einfüh- rendes Handbuch zur Akteur-Netzwerk-Theorie*. Bielefeld, S. 103–134.
- Latour, Bruno (2008): *Pour un dialogue entre science politique et science studies*. *Revue française de science politique* 58 (4), S. 657–678.
- Latour, Bruno (2014/2012): *Existenzweisen. Eine Anthropologie der Modernen*. Berlin.
- Lehmann, Hendrik/Jacobs, Stefan/Petzold, Ekkehard (2016): *Datenjournalismusprojekt zur BVG. Warum kommt der Bus zu spät? Und warum kommt die Tram oft zu früh?* *Tagesspiegel*, 30.03.2016.
- Orléan, André (2011): *L'empire de la valeur. Refonder l'économie*. Paris.

- Potthast, Jörg (2001): Review Essay: Der Kapitalismus ist kritisierbar. *Le nouvel esprit du capitalisme* und das Forschungsprogramm der »Soziologie der Kritik«. *Berliner Journal für Soziologie* 11 (4), S. 551–562.
- Potthast, Jörg (2015): Book Review. André Orléan: *L'Empire de la valeur. Refonder l'économie*. *Human Studies* 38 (1), S. 185–190.
- Potthast, Jörg (2017): *The Sociology of Conventions and Testing*. In: Benzecry, Claudio/Krause, Monika/Reed, Isaac Ariail (Hrsg.), *Social Theory Now*. Chicago, S. 337–360.
- Potthast, Jörg (2019/i.E.): *Sozio-materielle Praktiken in irritierenden Situationen**. In: Gießmann, Sebastian/Röhl, Tobias/Trischler, Ronja (Hrsg.), *Materialität der Kooperation*. Wiesbaden, S. 387–412.
- Potthast, Jörg/Guggenheim, Michael (2013): *Symmetrische Zwillinge. Zum Verhältnis von ANT und Soziologie der Kritik*. In: Thielmann, Tristan/Schüttpelz, Erhard (Hrsg.), *Akteur-Medien-Theorie*. Bielefeld, S. 133–166.
- Pütz, Ole (2017): *How Strangers Initiate Conversations: Interactions on Public Trains in Germany*. *Journal of Contemporary Ethnography* 47 (4), S. 426–453.
- Röhl, Tobias (2017): *Infrastrukturen der Störung*. *Zeitschrift für Theoretische Soziologie* 6 (1), S. 103–109.
- Rosanvallon, Pierre (2010/2008): *Demokratische Legitimität. Unparteilichkeit, Reflexivität, Nähe*. Hamburg.
- Suchman, Lucy (1987): *Plans and Situated Actions. The Problem of Human-Machine Communication*. Cambridge.
- Thévenot, Laurent (2006): *L'action au pluriel : Sociologie des régimes d'engagement*. Paris.
- Ureta, Sebastian (2013): *Waiting for the Barbarians: Disciplinary Devices on Metro de Santiago*. *Organization* 20 (4), S. 596–614.
- Vollmer, Hendrik (2013): *The Sociology of Disruption, Disaster and Social Change: Punctuated cooperation*. Cambridge.
- Wendt, Juliane (2018): [Langer Atem I]: *Wie die BVG aus einem Missverständnis ein Content Marketing Wunder schaffte*. *Content Marketing Portal*. <https://content-marketing.com/wie-die-bvg-aus-einem-missverstaendnis-ein-content-marketing-wunder-schaffte/> (zuletzt abgerufen am 04.03.2019).
- Winner, Langdon (1980): *Do Artifacts have Politics?* *Daedalus* 109 (1), S. 121–136.

Danksagung

Der Autor bedankt sich bei allen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern für ihre Erreichbarkeit. Gewonnen hat der Text in der Diskussion vorläufiger Fassungen anlässlich der Vortragsreihe SOWIS (Univ. Siegen), bei einem Workshop zu »Arbeit an Kultur« (Viadrina-Univ. Frankfurt/Oder), bei einem Seminar zu »Siegen, Universitätsstadt« (Univ. Siegen) und durch kritische Anmerkungen von Asher Boersma, Michael Guggenheim, Wolfgang Ludwig-Mayerhofer, Tobias Röhl, Gustav Roßler und Susann Wagenknecht. Ihnen allen vielen Dank!

DIAGONAL

Zum Thema: Fehler

Zeitschrift der Universität Siegen

Diagonal. Zeitschrift der Universität Siegen

Redaktion

Diagonal. Zeitschrift der Universität Siegen, Ansprechpartner: Univ.-Prof. Dr. Volker Stein
c/o Universität Siegen, Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insb. Personalmanagement und
Organisation, Unteres Schloß 3, D-57072 Siegen
E-Mail: volker.stein@uni-siegen.de Internet: <http://www.pmg.uni-siegen.de>

Verantw. i. S. des niedersächs. Pressegesetzes: Univ.-Prof. Dr. Gero Hoch, Univ.-Prof. Dr.-Ing. Hildegard
Schröteler-von Brandt, Univ.-Prof. Dr. Angela Schwarz, Univ.-Prof. Dr. Volker Stein

Bezugsbedingungen

Erscheinungsweise: einmal jährlich

Abo print: Jahrgang € 8 [D] / € 9 [A]; e-only: Jahrgang Institutionspreis ab € 36 [D] / € 37,10 [A]

Einzelheft: € 15 [D] / € 16 [A]; E-Heft: € 11,99

Erhältlich in Ihrer Buchhandlung oder bei Brockhaus Commission, Kreidlerstr. 9, D-70806 Kornwestheim,
Tel.: 0049 07154/1327-0, Fax: -13, v-r@brocom.de

Ein Abonnement verlängert sich automatisch um ein Jahr, wenn die Kündigung nicht zum 1. Oktober
erfolgt ist.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen
Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© 2019, V&R unipress GmbH, Robert-Bosch-Breite 6, D-37079 Göttingen

Tel.: 0049 551 5084-308, Fax: -333, www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com, info-unipress@v-r.de

Alle Rechte vorbehalten. Die in dieser Zeitschrift veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen
schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Druck und Bindung: CPI books GmbH, Birkstraße 10, D-25917 Leck

Printed in the EU.

ISSN 0938-7161

ISBN 978-3-8471-0998-3

ISBN 978-3-8470-0998-6 (E-Book)

ISBN 978-3-7370-0998-0 (E-Library)



unipress

DIAGONAL
Zeitschrift der Universität Siegen

Jahrgang 2019

Herausgegeben vom Rektor der Universität Siegen

Gero Hoch / Hildegard Schröteler-von Brandt /
Angela Schwarz / Volker Stein (Hg.)

Fehler

Mit 21 Abbildungen

V&R unipress

Inhalt

Gero Hoch / Hildegard Schröteler-von Brandt / Angela Schwarz / Volker Stein Keine Angst vor Fehlern! Eine Einführung	7
Ulrich Seidenberg Fehler, Fehlerkulturen und Qualität	11
Nicolas Mues / Karoline Braun / Carolin Uebach / Lisa Völkel Der Umgang mit Fehlern in Organisationen – eine fallbasierte Analyse .	37
Arnd Wiedemann / Patrick Hertrampf Fehler im Anlegerschutz – Der Fall »Wolf of Wall Street« im Spiegel unserer Zeit	61
Marius Albers Lügen als Fehler in der (sprachlichen) Kommunikation?	79
Jannik Müller Fingierte Fehler. Simulierte Wirklichkeiten, technische Störungen und inszenierte Outtakes in den Computeranimationsfilmen von Pixar	93
Jörg M. Wills Leonardo da Vinci: Fehler oder Absicht?	107
Thorsten Raasch Numerische Fehleranalyse	115
Markus Kötter Fremdsprachliche Fehler in Schule und Hochschule am Beispiel des Englischen	125

Sonja Hensel Der Rechtschreibfehler – zwischen »Deppenapostroph« und konstruktiver Fehlschreibung	143
Pia Winkel »Es heißt <i>gegenüber dem Rathaus</i> , nicht <i>gegenüber des Rathauses</i> « – Der Genitiv nach <i>gegenüber</i> : Fehler oder Fortschritt?	155
Carolin Baumann / Viktória Dabóczy Kein Fehler! – Grammatische Zweifelsfälle als Ausdruck sprachlicher Kompetenz	169
Gustav Bergmann Fähler. Ein Versuch über Fehler, Irrwege, Makel und Scheitern – und was mensch daraus lernen kann	191
Astrid Bremer Neue urbane Quartiere – Ausdruck einer verfehlten Wachstumspolitik? .	211
Jörg Potthast Fehlermeldungen und Elitenversagen am Beispiel des Öffentlichen Verkehrs	221
Monika Jarosch Vom Fehler zur Abweichung – zum Generationenwechsel in der Beschreibung der Genauigkeit	245