

# SBB als Eldorado für Sprachforscher

Ein Projekt der Universitäten Zürich und Basel sammelt Grundlagen der Alltagskommunikation

Von Martin Regenass

**Basel.** Mehrere Kameras und Mikrofone waren am vergangenen Donnerstag auf je zwei Haupt- sowie Reisezentrumsschalter des Bahnhofs SBB in Basel gerichtet. Dahinter steckten nicht etwa die Schweizerischen Bundesbahnen, die ihre Mitarbeiter während des Dienstes überwachen wollten. Aufzeichner von den Gesprächen zwischen Kunden und den Angestellten waren Sprachwissenschaftler der Universitäten Basel und Zürich. «Schalter von Bahnhöfen sind interessante und komplexe Kommunikationsräume, in denen alltägliche Gesprächssituationen stattfinden», sagt Professor Heiko Hausendorf vom Universitären Forschungsschwerpunkt «Sprache und Raum» der Universität Zürich.

Komplex, weil neben gesprochener Sprache auch die Gestik zwischen SBB-Mitarbeitern und Kunden sowie Informationen auf Bildschirmen sich auf das Gespräch auswirkten. Interessant, weil die SBB als mehrsprachige und schweizweite Institution ein «einmaliges Forschungsfeld» für die Sprachforscher

darstellen würden. Gesprächssituationen in verschiedenen Kulturen liessen sich aufgrund derselben Rahmenbedingungen an den Schaltern landesweit vergleichen, sagt Lorenza Mondada, Professorin für Allgemeine und Französische Sprachwissenschaft an der Universität Basel: «Das Umfeld ist ähnlich, die Schalter sind gleich aufgebaut und die Mitarbeiter auf denselben Standards ausgebildet. Die Kunden wechseln rege und sprechen verschiedene Sprachen. Das ist ein Eldorado für Sprachwissenschaftler.» Und so sind die beiden Professoren mit einem siebenköpfigen internationalen Team in nächster Zeit auch an den Bahnhöfen Zürich, Genf und Lugano anzutreffen, um mit ihrem technischen Equipment von rund 15 Kameras Feldforschung zu betreiben.

## Auch Gesten werden ausgewertet

Einen unmittelbaren Anwendungsbezug verfolgen die Forscher mit den Erhebungen nicht. «Wir betreiben Grundlagenforschung. Wir wollen mit den Daten unsere Kenntnisse über multimodale Kommunikation erweitern und besser verstehen, was während



**Heiko Hausendorf.**

eines Gesprächs auf verschiedenen Ebenen alles so abläuft», sagt Mondada. Darin einbezogen würden auch nonverbale Aktivitäten wie Blickkontakte oder Gesten und Körperbewegungen. Dazu dient die Aufzeichnung mit den Kameras. Spannend sei auch, wie sich die Kunden und SBB-Mitarbeitenden auf eine Sprache einigten, falls sie nicht dieselbe sprächen, oder wie sich das finale Überreichen des Geldes am Hauptschalter durch das Drehelement auf das Gespräch auswirke.

Erste Erhebungen sollen laut Hausendorf bis Weihnachten vorliegen und diese sollen in Publikationen, Tagungsbeiträge und universitäre Seminare einfließen. Behilflich sein sollen die Aufzeichnungen auch Doktorierenden bei ihren Arbeiten. Die Feldforschung soll später auch an kleineren Bahnhöfen durchgeführt werden. «Das aktuelle Projekt ist ein Pilot. Wir versuchen,

beim Nationalfonds Mittel zu erhalten, um die Forschung auszudehnen», sagt Hausendorf.

## SBB zahlen nichts

Eine Zusammenfassung der Resultate würden auch die SBB erhalten. «Uns geht es aber nicht darum, die SBB zu beraten, was ihre Mitarbeiter anders machen könnten. Die SBB finanzieren uns auch nicht. Wir betreiben unabhängige Forschung», sagt Mondada.

Die Kunden werden vor jedem Gespräch über die Aufzeichnungen informiert und ihnen wird ein Informationszettel ausgehändigt. Ohne Zustimmung der Kunden werden keine Aufnahmen angefertigt. Namen würden mit einem Pseudonym ersetzt und Telefonnummern mit einem Piepton überspielt. «Wir respektieren die Persönlichkeitsrechte und den Datenschutz», sagt Hausendorf. Die beiden Professoren zeigen sich beeindruckt von der Arbeit der Schaltermitarbeiter. «Das ist kein einfacher Job, der hier gemacht wird. Die Herausforderungen, die am Schalter von Kunde zu Kunde bewältigt werden müssen, sind sehr komplex.»