

# **Die Subito-Selbstbedienungskasse**

**Versuch einer Akteur-Netzwerk-Analyse nach Latour am Beispiel der Subito-Selbstbedienungskasse in der Migros**

Universität Bern 2013

Institut für Sozialanthropologie

Seminararbeit: „Bruno Latours symmetrische Anthropologie“

Eingereicht bei:

**Prof. Dr. Heinzpeter Znoj**  
Institut für Sozialanthropologie  
Länggassstrasse 49 a  
3000 Bern 9  
Tel. 031 631 89 96  
E-Mail: znoj@anthro.unibe.ch

Eingereicht von:

**Livia Girtanner**  
Matrikel-Nr.: 07-711-781  
Professorenweg 14  
6060 Sarnen  
Tel.: 079 704 48 66  
E-Mail: livia.girtanner@students.unibe.ch

## **Die Subito-Selbstbedienungskasse**

Der vorliegende Essay ist der Versuch einer Akteur-Netzwerk-Analyse nach dem Vorbild von Bruno Latours Beispielen in seinem Werk „Der Berliner Schlüssel“. Gegenstand und Mittelpunkt der Analyse ist dabei die Subito-Selbstbedienungskasse des Grosshändlers Migros Schweiz. Von zentraler Bedeutung soll jedoch die Interaktion zwischen den verschiedenen Akteuren, also der Selbstbedienungskasse, der Migros-Kunden und -Kundinnen sowie der Migros-Mitarbeiter und -Mitarbeiterinnen, sein. Im ersten Teil dieser Arbeit werde ich einen kurzen Überblick zu den von mir verwendeten Theorien und Begriffen Latours geben, woraufhin ich im zweiten Teil des Essays die Akteur-Netzwerk-Analyse vornehmen werde. Im dritten Teil wird eine vertiefte Analyse der Moral innerhalb des von mir beobachteten Netzwerks anhand von Programmen und Gegenprogrammen dargelegt und im vierten Teil werde ich das Konzept der Handlungsträgerschaft von Objekten besprechen.

### **Bruno Latour und die Akteur-Netzwerk-Theorie**

In diesem ersten Kapitel meines Essays werde ich die Theorie von Bruno Latour bezüglich der Gleichwertigkeit von menschlichen und nicht-menschlichen Akteuren und der Akteur-Netzwerk-Theorie kurz zusammenfassen, um somit meine Vorgehensweise und Begriffsverwendung in diesem Essay zu begründen.

Der französische Wissenschaftssoziologe und Anthropologe Bruno Latour erläutert in seinem Werk „Wir sind nie modern gewesen“ seine These, dass die Moderne eine - seiner Meinung nach unzulässige - Trennung zwischen Natur und Gesellschaft, Naturwissenschaften und dem „Sozialen“, Objekten und Menschen vollzogen hat. Als exemplarisches Beispiel für diese Trennung verweist Latour auf den Streit des Naturphilosophen Boyle und des Politikphilosophen Hobbes Mitte des 17. Jahrhunderts (Latour 1991: 24). Während Boyle den empirischen Stil und die naturwissenschaftliche Faktizität, die im Labor hergestellt wird, vertrat, betonte Hobbes die Wichtigkeit des Sozialen und der Gesellschaft und somit wird eine klare Trennung zwischen diesen beiden Entitäten suggeriert. Latour schreibt: „[...] sie erfinden unsere moderne Welt, eine Welt, in der die Repräsentation der Dinge durch die Vermittlung des Labors für immer von der Repräsentation der Bürger durch die Vermittlung des Gesellschaftsvertrags geschieden sind“ (Latour 1991: 40). Hingegen vertritt Latour selbst die Ansicht: „Das soziale Band der Gesellschaft, in der wir leben, besteht aus Objekten, die im Laboratorium fabriziert sind“ (Latour 1991: 33). Die Einheit von menschlichen und nicht-menschlichen Akteuren, die zusammenleben und sich gegenseitig beeinflussen, bezeichnet Latour als Kollektiv oder Assoziation. Im Gegensatz zur Soziologie, die nicht-menschliche

Akteure kaum je beachtet hat und zu den Naturwissenschaften, die den Einfluss des „Sozialen“ auf Objekte und die Herstellung von Fakten meist leugnen, plädiert Latour dafür, sowohl Subjekte als auch Objekte in Akteur-Netzwerk-Analysen gleichermassen zu berücksichtigen. Latour schreibt zudem über die Modernisten: „They do have a fetish, the strangest one of all: they deny to the objects they fabricate the autonomy they have given them“ (Latour 2010: 61).

Ich werde hier kurz meine Verwendung der für Latour wichtigen Begriffe von Akteur und Aktant erläutern. Hennig Schmidgen schreibt, dass die Begriffe vom Sprachwissenschaftler Algirdas Julien Greimas dahingehend verwendet wurden, dass „Aktanten durch unterschiedliche Akteure dargestellt werden können“ (Schmidgen 2011: 105), „das Böse“ also durch verschiedene Manifestationen wie etwa einen Löwen oder eine Stiefmutter repräsentiert werden könnten. Bruno Latour selbst hingegen schreibt: „Da „Akteur“ im Englischen (wie auch im Deutschen) oft auf Menschen beschränkt ist, wird manchmal das aus der Semiotik entlehnte Wort „Aktant“ verwendet, um nicht-menschliche Wesen in die Definition einzubeziehen“ (Latour 2002: 372). Um die für den Essay wichtige Gleichstellung von menschlichen und nicht-menschlichen Akteuren zu unterstreichen und da die beschriebenen Handelnden auch immer konkrete Repräsentanten sind, werde ich für den weiteren Text die Begriffe Akteur und Aktant sowohl für menschliche als auch nicht-menschliche Entitäten abwechselnd verwenden.

Zum Begriff des Netzwerks schreibt Bruno Latour in „Reassembling the Social“: „Network is a concept, not a thing out there. It is a tool to help describe something, not what is being described“ (Latour 2005: 131). Ich werde deshalb das Konzept des Netzwerks dahingehend nutzen, um versuchen zu verstehen, wie die menschlichen Aktanten von Einkaufenden und Migros-Angestellten und die nicht-menschlichen Subito-Akteure miteinander agieren, aufeinander wirken und sich gegenseitig beeinflussen. Wie Johannes Weyer bemerkt, beschreibt Latour seltener „intelligente“ Technik wie Computer oder Roboter sondern vorwiegend einfachere technische Aktanten, die eher einseitig auf den Menschen wirken und ihn beeinflussen (Weyer 2009: 68). In der folgenden Analyse wage ich mich an etwas fortgeschrittenere Technik und werde daher besonderes Augenmerk auf die gegenseitige Interaktion und Beeinflussung der menschlichen und nicht-menschlichen Akteure legen. Latour schreibt: „A good ANT account is a narrative or a description or a proposition where all the actors *do something* and don't just sit there“ (Latour 2005: 128). Er gibt aber zu bedenken: „I will call such a description a *risky* account, meaning that it can easily fail – it does fail most of the time – since it *can put aside neither the complete artificiality of the*

*enterprise nor its claim to accuracy and truthfulness*” (Latour 2005: 133). Ich werde natürlich trotz diesem Risiko versuchen, hier eine möglichst gelungene Akteur-Netzwerk-Analyse zu präsentieren.

## **Die Akteure und das Netzwerk**

Bruno Latour legt in seinen Akteur-Netzwerk-Analysen einen besonderen Fokus auf die Beschreibung, weshalb im folgenden zweiten Teil und auch Hauptteil dieses Essays eine genaue Erläuterung der Aktanten, ihrer Aktionen und ihrer Interaktion folgen soll.

Reiner Ruffing schreibt zu Latour:

„[...] er legt den Schwerpunkt bei der Erklärung sozialer Phänomene auf ihre Beschreibung, wie sich nämlich Handlungsketten, Institutionen, Fragestellungen, Problemkreise netzwerkartig ausdehnen und an welchem Punkt sie stehen bleiben oder sich zurückentwickeln“ (Ruffing 2009: 32)

und Latour betont: „No scholar should find humiliating the task of sticking to description“ (Latour 2005: 136). Dabei sieht Latour eine Beschreibung nicht als unbeeinflusste Wiedergabe der Wahrheit, er kritisiert jedoch die oft zu weit hergeholt und den Rahmen der Tatsachen überschreitenden ‚Erklärungen‘ sozialer Phänomene oder der Motive der Akteure (Latour 2005: 136-7). Ich werde daher versuchen, in meinem Essay bei der Beschreibung zu bleiben und auf künstliche Erklärungsversuche zu verzichten.

Latour identifiziert in seinem Werk „Eine neue Soziologie für eine neue Gesellschaft“ fünf Situationen, bei denen ANT-Forscher ansetzen können (Ruffing 2009: 95). In diesem Abschnitt werde ich versuchen, drei dieser fünf Aspekte zu berücksichtigen. Als Erstes sei nach Latour „insbesondere bei technischen Innovationen zu beobachten, welchen Einfluss die Dinge auf das Sozialgefüge haben“ (Ruffing 2009: 96). Deshalb ist Ausgangspunkt meines Netzwerkes und daher auch meiner Analyse die Selbstbedienungskasse, mit konkretem Beispiel jene Kasse, wie sie im Migros Zähringer, Bern, zu beobachten ist. Diese wurden im September 2012 eingebaut und sollen als technische Innovation die bedienten Kassen ergänzen und langfristig gesehen eventuell einmal ablösen. Das Selbstbedienungskassen-Areal befindet sich rechts neben den bedienten Kassen. Auf zwei Reihen stehen jeweils drei Selbstbedienungskassen und anstelle einer herkömmlichen, bedienten Kasse können also drei Selbstbedienungskassen installiert werden – einer der Hauptpunkte für den vermehrten Einsatz dieser Kassen durch die Migros. Die Subito-Selbstbedienungskasse ist ein etwa 1.50m grosser computerähnlicher Aktant, der in der Mitte über ein Tischchen mit einer Glasscheibe zur Scannung der Waren und einem sich darüber befindenden Bildschirm ausgestattet ist. Rechts und links befinden sich Ablageflächen zum Eintüten der gekauften Waren. Rechts neben dem Bildschirm befindet sich das Kästchen für das Einführen der Karten: die einzige

Zahlungsart, die die Subito-Kasse akzeptiert. Dies wird von vielen Kunden und Kundinnen bemängelt. Die Selbstbedienungskasse diskriminiert also Personen, die keine Zahlungskarten besitzen. Die Erscheinung von Subito ist allerdings nicht zu verwechseln mit ihren menschlichen Kolleginnen und Kollegen, sondern gleicht eher einem Computer. Denn wie der Wissenschaftler Hooman Samani in einem Interview sagt: „[...] wir wissen aus der Forschung, dass Roboter, die Menschen ähnlich sehen, aber nicht perfekt nachgebildet sind, bei uns eine grosse Abscheu auslösen“ (Dr. Hooman Samani in Dor 2012: 51).

Ein Kunde oder eine Kundin hat nach Auswahl der Einkaufsartikel die Wahl, die bediente Kasse oder die Subito-Assistentin zu wählen. Wird die Selbstbedienungskasse gewählt, muss per Touchscreen erst die Sprache – Deutsch, Englisch, Französisch oder Italienisch – gewählt werden. Wie Latour bemerkt: „Um den Ausschluss der Uneingeweihten zu vermeiden, müssen die Erfinder an ihren Zeichentisch zurückkehren und eine nicht-menschliche „Person“ entwerfen, die nicht allen menschlichen Benutzern dieselbe kulturellen Verhaltensweisen vorschreibt“ (Latour 1996: 69). Die Sprache ist bei diesem Problem wohl eine der am leichtesten zu lösenden Bestandteile, während es schwierig wäre, einer Person, der der Supermarkt-Betrieb gänzlich unbekannt wäre, die Selbstbedienungskasse zu erläutern. Dies ist dann auch der zweite Fall, der sich nach Latour für Akteur-Netzwerk-Analysen eignet: „Zweitens werde in allen Situationen, in denen sich Substanzen, Gegenstände oder Geräte als kompliziert erweisen, [...] ihre Bedeutung klar“ (Ruffing 2009: 96). Tatsächlich ist dies dann für viele Einkaufende – und, wie mir schien, besonders viele Einkaufende ausländischer Herkunft und ausländischer Sprache - auch ein Grund, die bediente Kasse der Subito-Assistentin vorzuziehen, wie ein kurze Befragung von mir bei Benutzern und Benutzerinnen der bedienten Kassen ergab. Ein Frau gab an: „Ich habe keine Lust, mir die Mühe zu machen, herauszufinden, wie das funktioniert.“ Und ein jüngerer Kunde, der angab, ansonsten immer die Subito-Assistentin zu benutzen, reihte sich bei der bedienten Kasse ein, da er lediglich ein Brötchen kaufte. Da bei den selbst ausgewählten Produkten wie Brötchen oder teilweise Früchten der Strichcode fehlt, können diese nicht wie alle anderen Artikel über die Scan-Glasscheibe geschoben und von der Subito erkannt werden. Sie müssen daher bei der Selbstbedienungskasse von den Einkaufenden selbst aus verschiedenen Brötchen- oder Früchte-Symbole, die zur Auswahl stehen, selbst ausgewählt werden. Offenbar schreckt dies einige Einkaufende ab; diese delegieren diese Aufgabe lieber an die ausgebildeten Migros-Kassierer oder -Kassiererinnen.

Andererseits nannten mir viele der von mir befragten Benutzer und Benutzerinnen der Subito-Kasse den Vorteil, dass man selbst etwas tun könne. Dies zusammen mit dem von den

allermeisten Kundinnen und Kunden erwähnten Grund, es ginge bei der Selbstbedienungskasse schneller (wie ihr Name „Subito“ – italienisch für „sofort“ – ja auch impliziert). Der letztere Grund ist jedoch laut einem *stern*-Online-Artikel von Burkhard Fraune ein Trugschluss aufgrund des ersteren Grundes: „„Es geht eigentlich langsamer als das bediente Kassieren“, hat Handelsexperte Gerling herausgefunden. „Aber der Kunde denkt, er ist schneller, weil er etwas zu tun hat““ (Fraune 2005: 1). Dennoch bleibt das von vielen genannte verwandte Argument für den Vorteil der Subito-Kasse, nämlich dass man mehr Zeit zum einpacken habe, bestehen. Die ausgewählten Artikel können bequem von einer Tasche über die Scanning-Glasscheibe direkt in die nächste Tasche manövriert werden, während die Artikel bei der bedienten Kasse auf einem Rollband landen und erst nach dem Bezahlen eingepackt werden können. Dabei nannte eine Kundin auch die höhere Anonymität, da bei der Selbstbedienungskasse weder die Migros-Kassenangestellten noch die anderen Kunden und Kundinnen in der Reihe die Einkäufe sehen können. Der Subito-Assistentin wird also – wohl verständlicherweise – mehr Diskretion zugestanden als den menschlichen Aktanten. Nichtsdestotrotz stellt sich die Frage, wohin die gesparten Personalkosten der Migros gehen, wenn die Einkaufenden selbst mehr machen müssen / können. An die Subito-Kasse? Diese verursacht zwar einmalige Anschaffungskosten, jedoch keine Lohnkosten. Oder sollten die Einkaufenden von den gesparten Personalkosten durch tiefere Warenpreise profitieren? Dies wäre sicher eine Überlegung wert. Trügerisch ist die Wahrnehmung des „selbst Handeln“ der Einkaufenden zudem, da die Subito-Assistentin die Handlungsmöglichkeiten der Kunden und Kundinnen eher einschränkt. Johannes Weyer bemerkt:

„Es gibt eine Reihe von Indizien, die die Vermutung stützen, dass die fortschreitende Partizipation der nicht-menschlichen Dinge eher zu Lasten der Partizipationschancen der handelnden Menschen geht und einer weit gehenden Exklusion des menschlichen Akteurs aus Entscheidungsprozessen in hybriden System Vorschub leistet“ (Weyer 2009: 61).

In meinem Beispiel werden natürlich einerseits die Kassenangestellten ausrangiert, andererseits vermindert sich für Einkaufende insofern der Handlungsspielraum, da nicht zwischen Bargeld- und Kartenbezahlung gewählt werden kann, jedoch beispielsweise auch nicht mehr um den Preis von Waren gefeilscht werden kann. Die Subito-Assistentin besteht auf ihrem Programm, ohne Diskussionen zuzulassen.

Eine junge Migros-Kundin gab an, sie würde die Subito-Selbstbedienungskasse nicht verwenden, weil sie im Urlaub in Frankreich damit schlechte Erfahrungen gemacht habe. Dies zeigt mir, dass das Netzwerk um einiges grösser ist, als zuerst erwartet; französische Maschinen, die streiken und ihre Arbeit verweigern, haben offenbar direkten Einfluss auf die Benutzungshäufigkeit der Subito-Kassen in der Schweiz. Defekte sind dann auch die dritte

Situation, die sich laut Latour für ANT-Analysen eignet: „Eine dritte Gelegenheit, sich der Macht der Dinge bewusst zu werden, bieten Pannen, Unfälle und Defekte jeder Art. Plötzlich bemerken wir, dass die Dinge ihren Dienst auch verweigern können“ (Ruffing 2009: 96). Defekte Subito-Akteure waren vor allem auch ein Problem für die von mir befragte Migros-Angestellte Frau Weiss. Das „neu Aufstarten“ und die mögliche Bedrohung, die die Maschine für ihren Arbeitsplatz darstellen kann, liessen sie über die Subito-Kasse eher etwas distanziert und als „Sache“ sprechen. Hingegen schrieb der von mir per E-Mail kontaktierte Herr Gasser, der als Geschäftsleiter von der Subito-Selbstbedienungskasse sehr begeistert scheint, Sätze wie: „[...] und auch mit der Subito -Assistentin kann „auf Augenhöhe“ ein „Schwatz“ gemacht werden.“ Dies ist eine Vermenschlichung, beziehungsweise ein Anthropomorphismus, der nach Latour völlig legitim ist (Latour 1996: 71-73), denn auch wie der Türschliesser ersetzt die Subito-Kasse „die Handlungen von Menschen und nimmt als Delegierter dauernd die Position von Menschen ein“ (Latour 1996: 72).

Die Antwortmöglichkeiten für einen „Schwatz“ sind bei der Subito-Kasse natürlich limitiert. Dennoch muss beachtet werden, dass sich die Konversationen mit menschlichen Kassenangestellten in Supermärkten im städtischen Bereich (wo die Chance, die Kassenangestellten zu kennen, kleiner ist als im dörflichen Umfeld) ebenfalls auf ein „Guten Tag – Haben sie die Cumulus-Karte? – Vielen Dank und einen schönen Tag“ beschränkt. Die Subito-Assistentin fragt ebenfalls nach der Cumulus-Karte und bittet den Kunden oder die Kundin dann, ein Kartenformat auszuwählen und mit der Karte zu bezahlen. Auch bei den menschlichen Kassenangestellten findet also ein eher kapitalistisch gekennzeichneter Gabentausch statt, für den Latour und Michel Callon in ihrem Werk „„Thou shall not calculate!“ or How to Symmetrize Gift and Capital“ definieren: „The fundamental point here is that the agents enter and exit the exchange as strangers“ (Callon & Latour 1997: 2). Beim modernen Einkaufserlebnis unterscheidet sich die Begegnung zwischen Kunde oder Kundin und menschlichem oder nicht-menschlichem Kassenaktant also kaum noch, die Ersetzung des menschlichen in das nicht-menschliche Kassenwesen würde somit zumindest in dieser Hinsicht wenig Unterschied machen. Oder wie Latour es für den Katzentürportier Prunelle im Gaston-Comic beschreibt: „Das mechanisierte Menschenwesen macht einem automatischen Mechanismus Platz“ (Latour 1996: 19).

Grundsätzlich schienen mir während meinen mehrmaligen Beobachtungsphasen zu verschiedenen Zeiten eher jüngere Leute von der Subito-Assistentin Gebrauch zu machen. Interessanterweise betonten auch viele der Einkaufenden an den von Menschen bedienten Kassen, dass sie normalerweise häufig die Selbstbedienungskasse benutzen würden. Diese

scheint mit Modernität und Weltgewandtheit gleichgesetzt zu werden. Auch benutzen eher Frauen die herkömmlichen Kassen mit menschlichen Angestellten; daraus jedoch beispielsweise auf eine höhere verbale Kommunikationsbereitschaft von Frauen zu schliessen wäre kaum in Latours Sinn der beschreibenden – und nicht vorschnell erklärenden – Analyse. Wie Latour im ersten seiner fünf Unbestimmtheits-Prinzipien in „Reassembling the Social“ festlegt, sind Gruppen nichts Feststehendes und Homogenes, sondern etwas Vorübergehendes (Latour 2005: 22), daher sind auch die Benutzerinnen und Benutzer der bedienten oder der Selbstbedienungskasse jeweils als einzelne Akteure zu sehen, die unterschiedliche Gründe für ihre Wahl angeben. Ich hoffe jedoch, in diesem Abschnitt des Essays einige der zahlreichen Interaktionsmuster der verschiedenen involvierten Akteure aufgezeigt zu haben.

### **Die Moral**

Bruno Latour analysiert *Das Dilemma eines Sicherheitsgurtes* oder *Das moralische Gewicht des Schlüsselanhängers* unter anderem hinsichtlich der moralischen Aspekte. Daher werde ich im folgenden Abschnitt dieser Akteur-Netzwerk-Analyse ebenfalls die Rolle der Moral untersuchen und analysieren, welche Aktanten im Netzwerk rund um die kürzlich neu hinzugekommene Selbstbedienungskasse nun Moral abgeben oder aufnehmen.

Latour beschreibt, wie der Sicherheitsgurt durch sein Bestehen darauf, angewendet zu werden, moralischer handeln kann als der Mensch: „Die verlorene Moral des Fahrers wird also an den Sicherheitsgurt *delegiert*“ (Latour 1996: 30). Und auch das Gewicht des Schlüsselanhängers gleicht die fehlende Moral des Hotelgastes, der den Schlüssel nicht zurückbringen möchte, wieder aus (Latour 1996: 52ff). Im Gegensatz dazu wird bei der Subito-Selbstbedienungskasse Moral an den Kunden zurückdelegiert. Anstatt dass der Kassierer oder die Kassiererin die Einkäufe wie bisher überblicken konnte, sind nun die Kunden selbst dafür verantwortlich, alle Waren ordnungsgemäss einzuscannen und so zu bezahlen. Herr Gasser schreibt: „[...] Subito ist von den Kundinnen und Kunden mit Begeisterung aufgenommen worden, auch dass die Migros ihren Kundinnen und Kunden vertraut und den Scanning und Bezahlprozess in ihre Hände legt.“ Wie mir Frau Weiss jedoch anvertraute, funktionierte dies zu Beginn nicht reibungslos: viele Kunden und Kundinnen verliessen die Migros, ohne die Waren eingescannt zu haben. Um dieser für die Migros äusserst ungünstigen Tatsache entgegen zu wirken, wurden eine Reihe von Gegenmassnahmen eingeführt, die ich nun kurz anhand von Latours Analysen bezüglich Programmen und Gegenprogrammen aufzeigen möchte.

Das Programm, also die Unehrlichkeit der Einkaufenden, wurde von den Herstellern der Subito-Assistentin wohl bereits teilweise antizipiert, da Subito nach der Eingabe, man habe



alle Artikel eingescannt, explizit nochmals nachfragt, ob dies tatsächlich der Fall sei mit der Frage: „Haben Sie alle Artikel eingescannt?“ Dies muss also nochmals durch die Eingabe „Ja“ vom Kunden oder der Kundin bestätigt werden. Subito appelliert also an das Gewissen der Kunden und Kundinnen, vorerst jedoch ohne weiteren technischen Druck auszuüben. Dieser sanfte Appell scheint jedoch bei den Einkaufenden kaum Wirkung gezeigt zu haben, denn es wurden zusätzlich beim Ausgang des Subito-Kassen-Areals elektronische Durchgänge installiert, die einen Pfeifton von sich geben, sobald der Kunde oder die Kundin versucht, den Supermarkt mit Waren zu verlassen, die nicht eingescannt wurden. Dieses Gegenprogramm zu den stehlenden Kunden und Kundinnen wird wohl einige unehrliche Einkaufende bereits abgeschreckt haben. Der Nachteil dieses Gegenprogramms ist jedoch, dass die elektronischen Durchgänge umgangen werden können, da sie an den Seiten Platz zum unüberprüften Durchlaufen für die Einkaufenden lassen. Das Programm „die Kunden und Kundinnen stehlen“ war also weiterhin in Kraft und stellte für die Migros ein Problem dar. Als weiteres Gegenprogramm fungiert zudem ein Angestellter oder eine Angestellte der Migros, die bei der Bedienung der Subito-Assistentin behilflich sein soll und gleichzeitig auch eine Kontrollfunktion über das korrekte und vollständige Einscannen der Waren durch die Einkaufenden übernimmt. Wie mir Frau Weiss jedoch erzählte, hatte dieses Gegenprogramm nun die Schwäche, dass während eine Angestellte oder ein Angestellter bei einer Kasse behilflich ist, an den anderen – unbeobachteten – Selbstbedienungs-Kassen offenbar munter geklaut wurde. Um die Schwäche des menschlichen Gegenprogramms, das nur über begrenzte gleichzeitige Beobachtungsgabe verfügt, auszugleichen, wurden im Selbstbedienungs-Kassen-Bereich der Migros Zähringer in Bern also zwei Kameras installiert. Dieses vierte Gegenprogramm konnte nach Angaben von Frau Weiss nun durch Abschreckung endlich die unehrlichen Migros-Kunden und -Kundinnen soweit in ihre Schranken verweisen, dass das Stehlen von Waren auf ein für die Migros erträgliches Minimum reduziert werden konnte. Das Nicht-Stehlen wurde also nach Latour zur Vorschrift: „Das dem Menschenwesen durch nicht-menschliche Delegierte aufgezwungene Verhalten nenne ich eine *Vorschrift*“ (Latour 1996: 68). Und wie Latour zur Moral schreibt: „So hat man also die konstant bleibende Masse an Moral neu verteilt“ (Latour 1996: 32). Anstatt dass der Kunde nun die ganze Last der Moral des Nicht-Stehens trägt, wurde die Moral an Kunden und Kundinnen, die Subito-Assistentin, Kameras, elektronischen Durchgang und aufpassende Migros-Angestellte verteilt. Latour fährt zudem fort: „Die nicht-menschlichen Wesen werden *untereinander* verbunden“ (Latour 1996: 33) und „[...] Menschen aus Fleisch und Blut schreiben in die Dinge – und entwerfen damit etwas, was zu unserer zweiten Natur wird“ (Latour 1996: 33). Die

technischen Kontrollmechanismen, die dazu konstruiert wurden, das Stehlen von Waren zu verringern, scheinen also offenbar tatsächlich beim Kunden Wirkung gezeigt zu haben, sodass das Nicht-Stehlen bei den meisten Kunden zur „zweiten Natur“ wurde. Latour beschreibt:

„Sie [die Moralisten] setzten einen absoluten Unterschied zwischen dem „Tun-Sollen“ – als etwas genuin Menschlichem – und dem „Tun-Können“, das sie den – lediglich effizienten oder funktionalen – Techniken zuordnen. Allerdings zeigt unser einfaches Beispiel des Sicherheitsgurts, dass es eine kontinuierliche Skala von Befehlen und Vorschriften gibt, durch die sich in jedem Augenblick das Tun-Sollen in ein Tun-Können verwandeln lässt“ (Latour 1996: 34).

Diese Skala würde in meinem Beispiel nun folgendermassen aussehen: Das Tun-Sollen (= nicht zu stehlen) wird durch Nachfragen der Subito-Assistentin nach dem Korrekten Einlesen der Waren, dem elektronischen Durchgang, der überwachenden Migros-Angestellten und der Kamera in ein Tun-Können verwandelt, indem es den Einkaufenden unmöglich gemacht wird, Waren unbemerkt aus dem Supermarkt mitgehen zu lassen. Die technischen (und eine menschliche) Hilfen sind somit moralischer als die Kunden und Kundinnen.

Auch die Analyse von Programmen und Gegenprogrammen hat – wie ich hoffe – aufgezeigt, wie eng menschliche und nicht-menschliche Akteure im Netzwerk der Migros-Selbstbedienungskasse zusammenarbeiten und als Kollektiv oder Assoziation funktionieren. Migros-Verantwortliche haben sowohl menschliche (Migros-Angestellte) als auch nicht-menschliche (Subito-Assistentin, Kameras, elektronische Durchgänge) Akteure zu Hilfe gezogen, um dem Programm des stehlenden Einkaufenden Gegenprogramme zur erhöhten Moral und des Nicht-Stehens des Kunden und der Kundin entgegen zu setzten.

### **Die Handlungsträgerschaft von Objekten / Technik**

Die Bezeichnung und Beschreibung von Objekten und der Technik als „Akteure“ stellt natürlich die Frage nach der Handlungsträgerschaft dieser nicht-menschlichen Aktanten. Diese scheint mir bei Bruno Latour nicht immer ganz klar definiert und wurde zu einem stark diskutierten Kritikpunkt an seinen Werken. Daher soll sie in diesem Kapitel kurz anhand der Subito-Assistentin diskutiert werden.

Latour wird häufig dafür kritisiert, die Handlungsfähigkeit von Objekten zu überschätzen. Günter Ropohl unterscheidet zwischen Handeln und Verhalten:

„Besteht man [...] auf der grundlegenden anthropologischen Differenz zwischen dem Handeln und dem Verhalten, die durch das Kriterium der Intentionalität markiert wird, dann erweisen sich die „Handlungs“-funktionen der technischen Sachsysteme, für sich allein betrachtet, als blosses Verhalten“ (Ropohl 2009: 32).

Nach Ropohl besitzen Objekte also keine eigene Handlungsträgerschaft, da sie nur die ihnen von Menschen eingeschriebenen Aktionen ausführen. Dennoch erschien mir die Interaktion

zwischen menschlichem und nicht-menschlichem Akteur bei der Selbstbedienungskasse als real, auch wenn am Anfang der Kette ein menschliches Wesen die Aktionen der Subito-Kasse entwickelt und determiniert hat und auch wenn ich Ropohl zustimmen würde, dass Subito über keine eigenen Intentionen verfügt. Hier würde sich als Vergleich zu menschlichen Kassen-Angestellten auch die philosophische Frage nach dem freien Willen oder der soziokulturellen Determinierung von Handelnden aufdrängen (was im Konzept der *Netzwerke* wohl impliziert ist), was den Rahmen dieses Essays jedoch überschreiten würde.

Es lässt sich allerdings sagen, dass sowohl die Einkaufenden als auch die Migros-Angestellten bei Schwierigkeiten mit Subito deren Handlungen kaum mehr nachvollziehen können, sie selbst also keine Handlungsmacht über die Kasse besitzen und damit mit ihr interagieren müssen wie mit einem Menschen mit schwer nachzuvollziehenden Intentionen. Johannes Weyer unterscheidet hierbei die ontologische und die funktionalistische Argumentation: „Man kann ontologisch argumentieren, d.h. einen prinzipiellen Wesensunterschied zwischen Menschen und Robotern bzw. Agentensystemen konstatieren“ (Weyer 2009: 70). Zum Verstehen von Latours Werk „Der Berliner Schlüssel“ und für meine eigene Analyse in diesem Essay scheint mir jedoch eher die funktionalistische Argumentation hilfreich:

„Die funktionalistische Argumentation kann als Gegenposition zur ontologischen Position betrachtet werden, denn sie fragt nicht nach den Intentionen der Akteure, sondern nach den Folgen bzw. Effekten ihres Handelns. Im Mittelpunkt steht die Fähigkeit, etwas zu bewirken, [...] wobei es prinzipiell egal ist, ob der Auslöser dieser Veränderung ein menschlicher Akteur oder ein technisches Gerät ist“ (Weyer 2009: 71).

Daher würde ich sagen, dass sich die Subito-Assistentin und menschliche Kassiererinnen und Kassierer bezüglich Intentionen und Handlungsträgerschaft zwar grundsätzlich unterscheiden, in der konkreten Handlungssituation die Subito-Assistentin jedoch durchaus als vollwertiger Aktant betrachtet werden kann und muss.

## **Fazit**

Latour schreibt: „Remember that if an actor makes no difference, it's not an actor“ (Latour 2005: 130). Ich hoffe, mit diesem Essay beschrieben zu haben, wie die technische Subito-Selbstbedienungskasse Interaktionen mit menschlichen Akteuren ausführt und diese auf vielfältige Weise beeinflusst; demnach selbst ein wichtiger Aktant ist. Der Essay analysierte konkrete Interaktionsmomente sowie die Verteilung der Moral an verschiedene Akteure und kam zum Schluss, dass auch wenn die Subito-Assistentin ihr Programm von Menschen eingeschrieben bekommen hat, sie nun in ihrem Einsatz durchaus als vollwertiges Mitglied und gleichartiger Interaktionspartner zu menschlichen Akteuren betrachtet werden sollte.

### **Quellenangabe**

- Blok, Anders und Torben E. Jensen 2011: Bruno Latour. Hybrid thoughts in a hybrid world. London & New York: Routledge.
- Callon, Michel und Bruno Latour 1997: „Thou shall not calculate!“ or How to Symmetrize Gift and Capital.  
<<http://www.bruno-latour.fr/sites/default/files/downloads/P-71%20CAPITALISME-MAUSS-GB.pdf>>. 15.6.2013.
- Dor, Ralf 2012: Fernliebe. Dr Hooman Samani macht Küsse per Roboter übertragbar. *NEON-Magazin*. Oktober 2012. 51.
- Fraune, Burkhard 2005: Der Kunde als Kassierer. *Stern.de*.  
<<http://www.stern.de/wirtschaft/news/sb-kassen-der-kunde-als-kassierer-543879.html>>. 13.6.2013.
- Latour, Bruno 2002: Die Hoffnung der Pandora. Berlin: Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft.
- Latour, Bruno 1996: Der Berliner Schlüssel. Erkundungen eines Liebhabers der Wissenschaften. Berlin: Akademie-Verlag.
- Latour, Bruno 2005: Reassembling the Social. An Introduction to Actor-Network-Theory. Oxford: University Press.
- Latour, Bruno 2008: Wir sind nie modern gewesen. Versuch einer symmetrischen Anthropologie. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Latour, Bruno 2010: On the Modern Cult of the Factish Gods. Durham & London: Duke University Press.
- Ropohl, Günter 2009: Allgemeine Systemtheorie in der Technikforschung. In: Berger, Wilhelm & Günter Getzinger, (Hrsg.): Das Tätigsein der Dinge. Beiträge zur Handlungsträgerschaft von Technik. München & Wien: Profil Verlag. 15-35.
- Ruffing, Reiner 2009: Bruno Latour. Paderborn: Wilhelm Fink.
- Schmidgen, Henning 2011: Bruno Latour. Eine Einführung. Hamburg: Junius Verlag.
- Weyer, Johannes 2009: Die Kooperation menschlicher Akteure und nicht-menschlicher Agenten. Ansatzpunkte einer Soziologie hybrider Systeme. In: Berger, Wilhelm &

Günter Getzinger, (Hrsg.): Das Tätigsein der Dinge. Beiträge zur  
Handlungsträgerschaft von Technik. München & Wien: Profil Verlag. 61-92.